

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation Pennylane

Dernière mise à jour : 20 janvier 2023

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les "**Conditions**") sont conclues entre :

la société 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, personne morale ci-après dénommée le "**Client**", ou l'utilisateur, personne physique agissant pour son propre compte à des fins professionnelles, ci-après dénommée l'"**Utilisateur**", le Client ou l'Utilisateur, le cas échéant, qui accepte ces Conditions, ci-après "**vous**".

et concernent la mise à disposition au Client, et l'accès par l'Utilisateur, à une plateforme SaaS développée et commercialisée par Pennylane sous le même nom (la "**Solution**").

La souscription à la Solution par le Client et l'accès à la Solution par l'Utilisateur s'effectuent exclusivement en ligne sous forme de licence d'utilisation par abonnement. Vous êtes invité à lire attentivement les présentes Conditions communiquées en ligne par Pennylane avant de les accepter ou d'accéder à la Solution. Si vous vous inscrivez à un essai gratuit ou à une période d'essai de la Solution (un "**POC**"), les présentes Conditions gouvernent également cet essai gratuit ou ce POC.

Article 1. Définitions

Anomalie : désigne tout dysfonctionnement, y compris purement technique, de la Solution quel qu'en soit la cause, par rapport aux spécifications de la Solution et à la Documentation.

Client : désigne la personne morale cocontractante de Pennylane au titre des Conditions, cabinet d'expertise comptable ou entreprise, représentée par toute personne physique habilitée aux fins d'acceptation des Conditions.

Compte Client : désigne un compte créé par Pennylane à partir des informations fournies par le Client, directement ou indirectement par l'intermédiaire de son Expert-Comptable, afin de permettre au Client d'accéder à la Solution, conformément à l'article 4.3.

Compte Utilisateur : désigne un compte créé par un Utilisateur autorisé par le Client et Pennylane aux fins d'utilisation de la Solution conformément à l'article 4.4.

Conditions : désigne les présentes conditions générales de vente 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.

Date de Mise à Disposition : désigne 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.

Devis: les conditions particulières relatives à l'abonnement du Client à la Solution incluant le type d'abonnement choisi, les modules choisis, et le prix applicable sont formalisées dans un devis que Pennylane communique au Client. Chaque Devis est régi par les termes des présentes Conditions.

Documentation : désigne la description des spécifications et du mode d'utilisation de la Solution, y compris toute documentation communiquée au Client ou mise en ligne sur le Site Internet de Pennylane concernant la Solution ou l'un quelconque de ses composants (par exemple via la Plateforme d'Assistance en Ligne définie ci-dessous), y compris tout ajout, mise à jour ou modification de celle-ci. Toute autre documentation est exclue, notamment la documentation commerciale, promotionnelle et/ou de formation.

Données du Client : désignent les données saisies, renseignées, transmises, collectées, soumises, conservées, envoyées ou reçues par le Client et ses Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation de la Solution et/ou de l'exécution des présentes Conditions ou issues de l'utilisation par le Client et ses Utilisateurs de la Solution. Celles-ci peuvent inclure (sans s'y limiter) des données comptables et financières, des données issues des comptes de paiement du Client et des Données à Caractère Personnel.

Données à Caractère Personnel du Client : toute information contenue dans les Données du Client se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Droit d'Utilisation : désigne le droit d'utilisation de la Solution concédé par Pennylane au Client et aux Utilisateurs du Client autorisés par celui-ci, tel que décrit à l'article 4.1 des Conditions.

Expert-Comptable : désigne tout cabinet d'expert-comptable ayant signé une lettre de mission avec une entreprise. L'entreprise peut être ou ne pas être un Client. Le cabinet d'Expert-Comptable peut être ou ne pas être un Client.

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

Mises à Jour : désignent des versions partielles ou complètes successives de la Solution pouvant comporter notamment des corrections d'Anomalies et/ou des améliorations de fonctionnalités fournies par Pennylane dans le cadre de l'évolution de la technique, de la technologie, du cadre légal et réglementaires et fonctionnel.

Pennylane : désigne Pennylane SAS, 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.

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.

Parties : désignent Pennylane et son co-contractant au titre des Conditions, à savoir le Client ou l'Utilisateur, le cas échéant.

Période d'Abonnement : désigne la durée du droit d'utilisation de la Solution conféré au Client en vertu des présentes Conditions.

Plateforme d'Assistance en Ligne : désigne une plateforme mise à la disposition des Utilisateurs afin de leur fournir des informations utiles pour utiliser la Solution ainsi qu'un canal de discussion (chat), dont les conditions d'accès et d'utilisation sont définies en Annexe 4 des Conditions.

Politique de Confidentialité : désigne la politique de confidentialité de Pennylane dont l'objet est d'informer l'Utilisateur sur le traitement de ses Données à Caractère Personnel. La Politique de Confidentialité est accessible à l'URL : <https://www.pennylane.com/legals/privacy>.

Service en ligne tiers : désigne des fonctionnalités applicatives délivrées en ligne dont un tiers est l'auteur, l'éditeur et/ou l'opérateur mais pour lequel Pennylane dispose de droits d'utilisation et/ou de distribution dans le cadre de la Solution.

Services de Support : désignent les services décrits en Annexe 4 des Conditions, consistant à répondre aux demandes des Utilisateurs concernant le fonctionnement de la Solution, ou à leur donner le droit d'utiliser la Plateforme d'Assistance en Ligne.

Service d'Information sur les Comptes de paiement : désigne le service visé à l'article L. 314, II, 8° du code monétaire et financier et tel que défini au considérant 28 de la directive 2015/2366 du 25 Novembre 2015 (la « **DSP2** ») comme consistant à fournir via la Solution au Client des informations agrégées en ligne concernant un ou plusieurs comptes de paiement que le Client entreprise 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 entreprise ou de l'Expert-Comptable du Client entreprise d'avoir immédiatement une vue d'ensemble de la situation financière du Client entreprise à un moment donné.

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

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

Solution : désigne la plateforme SaaS dont les fonctionnalités sont décrites en **Annexe 1** développée et commercialisée par Pennylane et pour laquelle le Client et ses Utilisateurs disposent du Droit d'Utilisation en vertu des présentes Conditions.

Utilisateurs : désignent 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, et qui acceptent les Conditions.

Article 2. Objet des Conditions, Acceptation

2.1. Objet des Conditions. Les Conditions 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 aux Utilisateurs et (ii) le Client et les Utilisateurs accèdent et utilisent la Solution.

2.2. Acceptation des Conditions par le Client. Les Conditions 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 vente et d'utilisation », le Client reconnaît avoir pris connaissance et déclare accepter sans réserve l'ensemble des présentes Conditions. La personne physique acceptant les Conditions au nom du Client certifie qu'elle a pleine capacité et tous pouvoirs pour s'engager et engager le Client au titre des Conditions. Après les avoir acceptées, le Client recevra une copie des Conditions sur un support durable, à savoir en format PDF par courrier électronique, et pourra à tout moment les consulter, les stocker ou les imprimer. Le Client s'engage à ce que tout Utilisateur accepte sans réserve et respecte les Conditions. Le Client reconnaît avoir fait avant de s'engager toutes les vérifications d'usage et déclare avoir reçu toutes les informations nécessaires lui permettant d'établir la conformité de la Solution à ses besoins.

2.3. Acceptation des Conditions par l'Utilisateur. Les Conditions sont communiquées à l'Utilisateur lors de la création de son Compte Utilisateur, préalablement à la mise à disposition de la Solution et sont accessibles par l'Utilisateur via le Site Internet. En visionnant, en utilisant ou en accédant à tout ou partie de la Solution, l'Utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions. Toute personne physique qui n'accepte pas ces Conditions s'interdit de visionner, utiliser ou accéder à la Solution.

Article 3. Versions, Modifications des Conditions

3.1. Version. La version des Conditions applicable au Client et ses Utilisateurs est celle en vigueur au jour de l'acceptation par le Client, et que le Client reçoit par courrier électronique après acceptation.

3.2. Modification. Les Conditions pourront être modifiées à tout moment par Pennylane. Pennylane notifiera toutes modifications au Client et aux Utilisateurs deux (2) mois avant leur entrée en vigueur. Cette notification devra être communiquée par écrit et pourra être communiquée par courrier électronique ou via la Solution ou le Site Internet.

3.3. 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 de plein droit les Conditions avec un préavis d'un (1) mois à compter de la réception par Pennylane de sa demande de résiliation. Cette résiliation sera le recours exclusif du Client. Si Pennylane ne reçoit pas de demande de résiliation dans les deux mois suivants la notification des modifications, le Client et ses Utilisateurs seront réputés avoir accepté ces modifications. Les Conditions dans leur version modifiée remplaceront la version précédente aux fins de leur exécution et seront envoyées en format PDF par courrier électronique au Client à l'adresse email du Compte Client au moment de la notification des modifications. En cas de modification des Conditions rendue nécessaire par la loi ou par tout règlement, les Conditions seront réputées modifiées de plein droit, et Pennylane informera le Client des modifications apportées aux Conditions, étant entendu que le Client demeurera libre de résilier les Conditions dans les conditions de l'article 9.2 des Conditions.

3.4. Acceptation ou refus des modifications par l'Utilisateur. En cas de désaccord de l'Utilisateur d'une ou plusieurs modifications, l'Utilisateur devra cesser immédiatement d'utiliser la Solution. Si l'Utilisateur continue d'accéder à la Solution après l'expiration d'un délai de deux mois suivant la notification écrite des modifications, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté ces modifications et les Conditions dans leur version modifiée remplaceront leur version précédente aux fins de son exécution.

Article 4. Accès et Utilisation

4.1. Droit d'Utilisation de la Solution. Sous réserve de l'acceptation par le Client des Conditions et du paiement du prix de l'abonnement indiqué dans le Devis, Pennylane concède au Client, qui l'accepte, un droit limité, non-exclusif, non-cessible et personnel d'utilisation par ses Utilisateurs de la Solution et de ses Mises à Jour conformément aux Conditions et à la Documentation (le "Droit d'Utilisation"). Le Droit d'Utilisation est concédé au Client et aux Utilisateurs pour la France à compter de la Date de Mise

à Disposition de la Solution et jusqu'à l'expiration ou la résiliation des Conditions pour quelque cause que ce soit ("**Période d'Abonnement**"), dans la limite de la durée du droit d'auteur en France.

4.2. Accès à la Solution. Le Logiciel est accessible par le Site Internet (en cliquant sur le bouton "se connecter") ou directement à l'URL <https://app.pennylane.com/>. Le Client reconnaît, pour le compte de ses Utilisateurs et pour son propre compte:

- 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, ceci pouvant 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.

4.3. Compte Client. L'accès et l'utilisation de la Solution par le Client nécessite que PennyLane crée un compte client au moyen des informations communiquées par le Client, directement ou indirectement par l'intermédiaire de son Expert-Comptable (le « **Compte Client** »). Pour ce faire, le Client (ou son Expert-Comptable le cas échéant) doit remplir le formulaire requis sur la page correspondante. Les données demandées sont collectées aux fins de constitution d'un Compte Client et de fourniture de la Solution. Les informations renseignées doivent être complètes, exactes et à jour, ce dont le Client (ou son Expert-Comptable le cas échéant) se porte garant. En cas de modification de l'une des informations renseignées, le Client (ou son Expert-Comptable le cas échéant) s'engage à mettre à jour ses informations afin de maintenir leur exactitude. Dans le cas où l'Expert-Comptable fournit à PennyLane les informations nécessaires, il s'engage à en informer préalablement le Client entreprise et à obtenir son accord. 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 son mot de passe strictement confidentiel et à avertir immédiatement PennyLane si celui-ci 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 sera validée par l'activation du lien contenu dans le message par le Client.

Une fois le Compte Client créé, les Utilisateurs du Client pourront créer leur Compte Utilisateur et accéder à la Solution.

4.4. Compte Utilisateur. L'utilisation de la Solution par un Utilisateur nécessite que l'Utilisateur crée un Compte Utilisateur. Pour ce faire, l'Utilisateur doit remplir le formulaire requis sur la page correspondante, en le complétant notamment avec son nom et son prénom, son entreprise, une adresse e-mail valide et un mot de passe. Chaque Compte Utilisateur est spécifique à l'adresse mail indiquée et ne pourra être partagé à d'autres Utilisateurs. Les données demandées sont collectées aux fins de constitution d'un Compte Utilisateur et de la fourniture de la Solution et des Services Afférents. Le Compte Utilisateur permet également à l'Utilisateur d'accéder au site de la PennyLane Academy pour accéder aux services de formation à la Solution conformément aux Conditions d'Utilisation de la PennyLane Academy et aux présentes Conditions. Les informations renseignées doivent être complètes, exactes et à jour, ce dont le Client et l'Utilisateur se portent garant. En cas de modification de l'une des informations renseignées, l'Utilisateur s'engage à mettre à jour ses informations afin de

maintenir leur exactitude. L'Utilisateur demeure l'unique responsable de l'usage qui pourrait être fait de son Compte Utilisateur, et s'engage par conséquent à conserver son mot de passe strictement confidentiel et à avertir immédiatement Pennylane si celui-ci venait à être compromis ou divulgué. L'adresse e-mail indiquée doit rester valide aussi longtemps que le Compte Utilisateur existe afin que l'Utilisateur puisse accéder à la Solution. Un message de confirmation de création du Compte Utilisateur sera automatiquement envoyé par e-mail à l'adresse indiquée. La création du Compte sera validée par l'activation du lien contenu dans le message par le Client.

4.5. 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 des choix effectués par le Client à l'occasion de la conclusion des Conditions, telles que repris dans le Devis 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 de 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) de 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 d'engager toute autre personne pour réaliser des activités similaires, et (vi) poursuivre, attaquer, compromettre, tenter un procès, prendre ou omettre de prendre toutes mesures susceptibles de porter atteinte à tous droits, titres ou intérêts de Pennylane sur la Solution.

4.6. 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 de l'Utilisateur aux Conditions ou (iii) pour tout acte ou omission que Pennylane juge inapproprié ou perturbateur pour la Solution ou pour tout autre Utilisateur ou Client. Dans la mesure du possible et sauf situation d'urgence, Pennylane accordera au Client un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la notification faite par Pennylane du manquement pour remédier au manquement 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.

Article 5. Propriété intellectuelle

5.1. Propriété intellectuelle de Pennylane. La Solution est une œuvre de l'esprit au sens du Code de la Propriété Intellectuelle. A ce titre, Pennylane, en sa qualité de titulaire des droits d'auteur sur la Solution, est investie de droits à caractères moraux et patrimoniaux. Pennylane détient et conserve tous les droits et titres de propriété intellectuelle relatifs à la Solution, y compris l'ensemble des droits d'auteur, copyrights, brevets, droits relatifs au secret des affaires, marques déposées 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. En conséquence de ce qui précède, 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 copyright, de marques déposées ou mentions relatives à tout autre droit de propriété apposées ou jointes à l'intérieur de la Solution.

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

5.2.1. Obligation de défense. En cas de réclamations quelconques introduites par un tiers à l'encontre du Client au motif que la Solution s'approprierait abusivement, contreferait ou porterait atteinte à un droit de propriété intellectuelle du tiers délivré avant la Date de Mise à Disposition, Pennylane défendra le Client et devra payer ou rembourser au Client tous les dommages et intérêts, coûts et frais que ce dernier devrait payer à ce tiers, dans la mesure où ils seraient attribués par une décision de justice définitive ou convenus par accord transactionnel. Cette garantie ne sera acquise 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 règlements qu'elle aura expressément acceptés par écrit.

5.2.2. Exceptions. Les obligations incombant à Pennylane stipulées au 5.2.1 ci-dessus ne sont pas applicables aux dommages et intérêts, coûts et frais résultant de (1) toute utilisation de la Solution excédant le périmètre du Droit d'Utilisation conféré par les présentes Conditions, (2) toute modification ou œuvre dérivée de la Solution réalisée par ou pour le 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.

5.2.3. Remèdes. En cas de réclamation soumise au 5.2.1 sans que lui soient applicables les exceptions prévues du 5.2.2, 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, elle pourra choisir de mettre fin aux présentes Conditions, 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 5.2.3, 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.

5.2.4. Les dispositions de cet article 5.2 fixent les limites de la responsabilité de Pennylane en matière de contrefaçon du fait de l'utilisation de la Solution.

5.3. Propriété et utilisation des Données du Client

5.3.1. Propriété des Données du Client. Le Client est et reste à tout moment propriétaire des Données du Client. Ainsi, dans ses relations avec Pennylane, sans préjudice de l'article 5.3.2, le Client conserve tous les droits sur l'ensemble des Données du Client, incluant les fichiers, pièces jointes, textes, images, renseignements personnels, et autre type de contenu, quel qu'il soit, confiés à Pennylane par le Client dans le cadre de son utilisation de la Solution. 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 sur la Solution des données protégées par des droits d'auteur, une marque, 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 sur la Solution, et (b) octroyer à Pennylane le droit limité d'utiliser cette donnée pour les besoins des présentes Conditions. Le Client garantit Pennylane contre tout recours fondé contre l'utilisation de ces Données et prendra à sa charge les frais relatifs au droit de la défense de Pennylane ainsi que ceux découlant d'une éventuelle condamnation.

5.3.2. Droits limités d'utilisation des Données du Client par Pennylane. Dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions, le Client autorise Pennylane à collecter, utiliser, conserver, analyser et traiter les Données du Clients, directement ou en faisant appel à ses sous-traitants, uniquement aux fins de (i) fourniture de la Solution et des Services Afférents en vertu des présentes Conditions ; (ii) surveillance, détection, prévention, réduction ou traitement des fraudes, risques de sécurité ou Anomalies ; (iii) respect des obligations légales ou contractuelles de Pennylane.

Article 6. Service d'Information sur les Comptes

Les références au Client dans le présent article concernent le Client entreprise.

6.1. Définition. Pennylane fournit au Client dans le cadre de son utilisation de la Solution un Service d'Information sur les Comptes, tel que défini par le Code Monétaire et Financier, ce que le Client accepte. A cet effet, Pennylane se connecte aux sites internet ou aux systèmes informatiques de gestionnaires de compte désignés par le Client et récupère des données brutes relatives aux comptes renseignés par le Client.

6.2. Conditions tarifaires. L'utilisation par le Client du Service d'Information sur les Comptes fait partie intégrante de son utilisation de la Solution et ne fait pas l'objet d'une facturation distincte de la facturation de l'utilisation de la Solution prévue dans le Devis applicable.

6.3. Consentement. Dans ce cadre, le Client consent explicitement à ce que Pennylane accède à ces données, et donne à Pennylane mandat d'agir au nom et pour son compte et autorise Pennylane :

- i. à utiliser, et le cas échéant à stocker, les identifiants et mots de passe des comptes de paiement gérés par des prestataires de services de paiement tiers ;
- ii. à communiquer à l'Expert-Comptable du Client les informations obtenues de ces prestataires de services de paiement tiers ;
- iii. à utiliser les informations obtenues de ces prestataires de services de paiement tiers ;
- iv. à sauvegarder les résultats des requêtes de la Solution aux fins d'accomplissement du Service d'Information sur les Comptes dans ses bases de données aux fins de l'exploitation de ces données.

6.4. Afin de bénéficier du Service d'Information sur les Comptes de paiement, 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.

6.5. Interruption. Pennylane s'engage à maintenir sa connexion API relative au Service d'Information sur les Comptes de paiement utilisé par les Utilisateurs. Toutefois, le Client est informé et reconnaît que Pennylane ne peut lui garantir le fonctionnement ininterrompu du Service d'Information sur les Comptes de paiement à tout moment car ledit service repose sur le fonctionnement des APIs des prestataires de services de paiement, hors du contrôle raisonnable de Pennylane. Pennylane ne pourra pas être tenue responsable de tout dommage causé par des événements d'interruption liés 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 de paiement, Pennylane en informera le Client par email ou affichera les informations dans l'interface du Client et, le cas échéant, sur les interfaces des Utilisateurs sur instruction du Client. Dans ce cas, le Client est à son tour chargé d'informer les Utilisateurs de l'interruption du Service d'Information sur les Comptes de paiement.

6.6. Assurance. La responsabilité civile de Pennylane pour la fourniture du Service d'Information sur les Comptes de paiement est couverte par un contrat souscrit auprès de la compagnie Hiscox.

6.7. Recours. Dans le cadre de l'utilisation par le Client du Service d'Information sur les Comptes de Pennylane, 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 DPO Pennylane, 4 rue Jules Lefebvre, 75009 Paris, France. Le délai de traitement des réclamations est de dix 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 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'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 7. Service de paiements et de monnaie électronique

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 853827103), un établissement de monnaie électronique habilité à prêter des services de paiement agréé sous le numéro 17328 par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (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>. 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). A 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.

Article 8. Obligations des Parties

8.1. Obligations de Pennylane

- 8.1.1. 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 Conditions (**Annexe 3, SLA**), qui prévoit une Disponibilité de la Solution de 99.9%. Si la disponibilité de la Solution tombe en dessous de 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 tombe en dessous de 90%, le Client pourra résilier les présentes Conditions immédiatement et 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.
- 8.1.2. Mises à jour.** Les Mises à Jour de la Solution seront mises à la disposition du Client sans frais supplémentaires. Cependant, la disponibilité de certaines améliorations et nouvelles fonctionnalités de la Solution peut nécessiter le paiement de frais supplémentaires, et Pennylane déterminera à sa seule discrétion si l'accès à toute amélioration de ce type nécessitera des frais supplémentaires. Les présentes Conditions s'appliqueront à toutes les Mises à Jour, améliorations et nouvelles fonctionnalités de la Solution fournis ultérieurement par Pennylane au Client. Pennylane ne saurait en aucun cas être tenue de réaliser les éventuelles évolutions demandées par le Client.
- 8.1.3. 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 tenter de remédier aux Anomalies reproductibles avec la diligence d'un professionnel du secteur. La Solution est réputée être mise à la disposition des Clients « en l'état » sans faire l'objet de mesures d'adaptations spécifiques, et ne saurait répondre à tous les besoins spécifiques des Clients. 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 Conditions.

8.1.4. 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 hébergées et stockées dans ses systèmes informatiques pour les besoins de la fourniture du Service d'Information sur les Comptes de paiement en conformité avec la législation et réglementation en vigueur ;
- mettre 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 traitées par la Solution;
- utiliser et maintenir en état de marche la Solution pour recevoir les requêtes effectuées par les Utilisateurs, les effectuer en temps réel, puis leur transmettre au fil de l'eau 7j7 et 24h/24 les résultats des agrégations demandées par les Utilisateurs (sous réserve de l'indisponibilité prévue à l'**Annexe 3**, SLA) ;
- signaler 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 de paiement ;
- apporter toute assistance utile au Client pour le traitement des demandes des Utilisateurs au sujet du Service d'Information sur les Comptes de paiement.

8.1.5. Hébergement. Pennylane fournit au Client l'environnement d'hébergement de la Solution, incluant le matériel, l'équipement et la configuration logicielle des systèmes sur lesquels Pennylane maintient la Solution, lesquels sont hébergés sur des serveurs situés dans un établissement choisi par Pennylane sur le territoire de l'Union Européenne auprès du prestataire Heroku. Pennylane fournit au Client l'environnement d'hébergement des Données du Client sur des serveurs situés dans un établissement choisi par Pennylane sur le territoire de l'Union Européenne auprès du prestataire Amazon Web Services (AWS). Les serveurs du prestataire Heroku et le centre de données de AWS sélectionné sont basés à Dublin, en Irlande.

8.2. Obligations du Client

8.2.1. Le Client et l'Utilisateur s'engagent à utiliser la Solution conformément aux dispositions légales en vigueur, à la Documentation, et aux présentes Conditions.

8.2.2. Le Client et, lorsque cela lui est applicable, l'Utilisateur:

- i. s'engagent à utiliser la Solution conformément à sa Documentation et pour les seuls besoins de son activité professionnelle ;
- ii. sont seuls responsables des Données du Client et assument l'entière responsabilité de la nature, du contenu, de l'exactitude, de l'intégrité et de la légalité des Données du Client ;
- iii. s'engagent à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à la Solution ;
- iv. s'interdisent 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 ;
- v. mettront 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) ;
- vi. fourniront les informations raisonnablement demandées par Pennylane et s'assureront que ces informations sont correctes. Le Client fournira notamment à Pennylane toutes informations permettant d'établir un devis applicable à la situation du client, (notamment mais pas seulement le nombre de salariés du Client), telles que ces informations seront demandées par Pennylane, et de communiquer à Pennylane tout changement susceptible d'impacter ce devis, ainsi que

toutes informations permettant de créer les comptes des Utilisateurs. En conséquence, le Client est responsable de la définition, de la gestion et de la surveillance des droits d'accès à la Solution ;

- vii. s'assureront qu'aucune personne autre que les Utilisateurs autorisés n'ait accès à la Solution. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client informera Pennylane sans délai de cet incident et confirmera par courrier recommandé cette information ;
- viii. s'engagent à prendre les dispositions nécessaires pour que tous les Utilisateurs ayant accès à la Solution acceptent les Conditions et respectent les obligations qui en résultent;
- ix. prennent toutes les précautions nécessaires pour garantir la non-divulgence d'Informations Confidentielles au personnel non autorisé.

Article 9. Durée - Résiliation - Réversibilité

9.1. Durée

- 9.1.1. **Durée de l'abonnement, absence d'engagement.** Sauf mention contraire dans le devis applicable, l'abonnement du Client à la Solution est conclu pour une durée d'un mois et est reconduit tacitement pour des durées successives d'un mois sauf résiliation par le Client dans les conditions prévues ci-dessous.
- 9.1.2. **Durée des Conditions.** Les Conditions s'appliquent à compter de leur acceptation par le Client pour une durée indéterminée, et pourront être résiliées suivant les dispositions prévues ci-dessous.

9.2. Résiliation

- 9.2.1. **Résiliation des Conditions pour convenance.** Les Conditions peuvent être résiliées à tout moment de plein droit par le Client sur notification à Pennylane dans les conditions prévues ci-dessous. Tout mois commencé est dû. Ainsi, les montants déjà payés à Pennylane au titre du Droit d'Utilisation pour tout mois commencé ne seront pas remboursés. Les Conditions peuvent 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 devra se faire par lettre recommandée avec accusé de réception.
 - 9.2.2. **Résiliation des Conditions en cas de manquement par une Partie à l'une de ses obligations.** Chaque Partie pourra résilier les Conditions de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'inexécution ou de non-respect par l'autre Partie de l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions pourvue que la Partie non fautive a notifié par écrit la Partie fautive de ce manquement et que la Partie fautive n'a pas remédié au manquement dans les quinze (15) jours calendaires suivant cette notification. Dans l'hypothèse d'une résiliation des Conditions par Pennylane au titre du 9.2.2, le Droit d'Utilisation cessera immédiatement et le Client ne sera pas remboursé. Dans l'hypothèse d'une résiliation des Conditions par le Client au titre du 9.2.2, le Client disposera d'un Droit d'Utilisation pendant toute la durée du mois calendaire au cours duquel la résiliation est intervenue et devra s'acquitter de ses obligations vis-à-vis de Pennylane jusqu'à cette date.
 - 9.2.3. **Effet de la résiliation des Conditions.** La résiliation des Conditions entraîne la résiliation de l'abonnement du Client. La date de résiliation de l'abonnement du Client est la date d'effet de la résiliation des Conditions. Les droits et obligations des Parties qui, par leur nature, survivent à la résiliation ou à l'achèvement des Conditions restent pleinement en vigueur après la résiliation des Conditions. Il est précisé que la résiliation de la lettre de mission du Client avec l'Expert-Comptable n'emportera pas automatiquement la résiliation des présentes.
- 9.3. **Réversibilité et export des données.** Dans les trente (30) jours suivants la date d'effet de la résiliation des présentes Conditions pour quelque cause que ce soit, (1) Pennylane supprimera toute synchronisation entre la Solution et les logiciels de Tiers utilisés par le Client, et (2) le Client devra

exporter ses Données ainsi que le fichier des écritures comptables (FEC) accessibles via la Solution, ou demander à Pennylane (ou à l'Expert-Comptable du Client) la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde de ses Données et du fichier des écritures comptables (FEC). Sauf demande spécifique du Client, les Données du Client lui seront, en cas de demande de sa part, restituées dans un format standard. Afin de faciliter le transfert des Données du Client au Client, le Client pourra demander par écrit l'ouverture d'une phase de réversibilité, qui débutera quinze (15) jours calendaires après réception de la demande du Client. La phase de réversibilité aura une durée maximale d'un mois, sauf si les Parties en conviennent autrement. Pennylane fournira une collaboration commercialement raisonnable et de bonne foi au Client afin de faciliter l'export de ses Données. Au-delà de cette collaboration, la réversibilité sera à la charge du Client qui en supportera les frais quelle que soit la cause de cessation des Conditions.

Article 10. Conditions financières

- 10.1. Prix.** En contrepartie du Droit d'Utilisation de la Solution et des Services de Support, le Client s'engage à payer à Pennylane le prix tel que mentionné dans le Devis applicable. Sauf accord exprès contraire de Pennylane et précisions contraires du Devis applicable, tous les montants à payer sont exigibles en euros. Tous les prix s'entendent hors taxes. Sauf accord écrit contraire entre les parties, chacune d'elles assumera ses propres frais en vertu des présentes Conditions.
- 10.2. Conditions de gratuité pour les Experts Comptables.** Pour un Client Expert-Comptable qui utilise la Solution dans le cadre de sa mission pour une entreprise donnée, si cette entreprise est Cliente et souscrit à un plan payant, alors la Solution est gratuite pour le Client Expert-Comptable.
- 10.3. 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.
- 10.4. Plan Freemium pour les entreprises.** Pour un Client entreprise dont l'Expert-Comptable utilise la Solution, si cet Expert-Comptable souscrit à un plan payant, alors l'entreprise peut utiliser une version Freemium de la Solution et bénéficier ainsi gratuitement des fonctionnalités de base décrite en **Annexe 1**. La disponibilité du plan Freemium pour les entreprises dont l'Expert-Comptable a été recommandé par Pennylane est soumise à la discrétion de Pennylane.
- 10.5. Conditions spécifiques aux Clients historiques.** Les présentes Conditions s'appliquent intégralement pour les Clients qui ont signé une lettre de mission avec Pennylane Lab (RCS 819707316) ou PL Expertise (RCS 819707316), à l'exception de l'obligation de paiement du prix qui n'est pas applicable à ces clients. L'exécution des présentes Conditions n'entraîne donc aucune obligation de paiement pour ces clients pour qui le coût lié à l'utilisation de la Solution est prévu dans leur contrat avec Pennylane Lab ou Pennylane Expertise, le cas échéant.
- 10.6. Paiement.** Les factures doivent être payées dans les trente (30) jours à compter de leur 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 des dommages-intérêts que Pennylane se réserve le droit de solliciter de manière judiciaire. En outre, Pennylane facturera au Client la somme de quarante (40) euros à titre d'indemnité forfaitaire de recouvrement, nonobstant la possibilité pour Pennylane de facturer au Client une somme supplémentaire, après production d'une justification, si lesdits frais de recouvrement sont supérieurs à cette somme.
- 10.7. Modalités de vente et de facturation.** Le Client entreprise peut être facturé par Pennylane ou par son Expert Comptable lorsque celui-ci est dûment autorisé par Pennylane à agir en qualité de revendeur

de licences Pennylane. L'Expert-Comptable agissant en qualité de revendeur autorisé détermine les prix et les modalités de vente de la Solution en toute discrétion. Les prix conseillés par Pennylane sont les prix publics disponibles sur le site vitrine de Pennylane.

Article 11. Responsabilité de Pennylane - Assurance

11.1. Responsabilité de Pennylane

11.1.1. Obligation de moyens. Pennylane est débiteur d'une obligation de moyens au titre des présentes Conditions, y compris (i) en termes de performances, de qualité et de continuité de services, de sécurité, d'évolutivité et de mise en conformité avec l'état de l'art et les standards du marché, et (ii) concernant l'accès aux services qui dépendent de l'Internet, notamment en ce qui concerne les services de reconnaissance optique de caractères (OCR), de serveurs ou d'API bancaires tiers, et leur performance respective.

11.1.2. Limitation de responsabilité. Le Client entreprise 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 à partir de cette dernière. Le Client convient expressément que Pennylane ne pourra être tenue responsable des interruptions de services de la Solution ou de tout dommage lié :

- i. à un cas de force majeure ou à une décision des autorités ;
- ii. au mauvais fonctionnement des équipements appartenant au Client ;
- iii. à une utilisation anormale, ou frauduleuse par le Client ou des tiers nécessitant l'arrêt de la Solution pour des raisons de sécurité ;
- iv. à une utilisation de la Solution par le Client ou ses Utilisateurs non expressément autorisée par les Conditions, y compris leurs annexes, ou plus généralement à une mauvaise utilisation de la Solution par le Client ;
- v. à une intrusion ou à un maintien frauduleux d'un tiers dans le système, ou à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique, Pennylane ne supportant qu'une obligation de moyens au regard des techniques connues de sécurisation ;
- vi. à la nature et au contenu des informations et données créées et/ou communiquées par le Client ; plus généralement, Pennylane ne peut en aucun cas être responsable à raison des données, informations, résultats ou analyses provenant d'un tiers, transmises ou reçues au travers de l'utilisation de la Solution ;
- vii. à un retard dans l'acheminement des informations et données lorsque Pennylane n'est pas à l'origine de ce retard ;
- viii. à un défaut ou dysfonctionnement lié au transport des informations vers ou depuis le centre d'hébergement de Pennylane ou du Client ;
- ix. au fonctionnement du réseau Internet ou des réseaux téléphoniques ou câblés d'accès à Internet non mis en œuvre par Pennylane ;
- x. à la modification d'un système d'authentification d'un prestataire de services de paiement et à ses conséquences. Pennylane pourra adapter les modules de la Solution en fonction de cette modification. De même, Pennylane est susceptible de faire évoluer la Solution si le système d'authentification d'un prestataire de service de paiement devenait trop complexe. La responsabilité de Pennylane ne saurait en outre être engagée, dans le cadre du Service d'Information sur les Comptes de paiement dans le cas où le fournisseur de la chaîne de paiement serait défaillant, et de manière non limitative seraient également défaillants : les serveurs et systèmes de paiement et vérification et authentification bancaires, les systèmes de virement SEPA des prestataires de services de paiement teneurs de comptes de paiement, les systèmes interbancaires de virement, les systèmes de monétique et de traitement des flux ;

- xi. à une situation où les hébergeurs internet des systèmes de paiement seraient victimes d'attaques nécessitant une coupure du service pour enrayer une attaque massive et organisée ;
- xii. au phishing des Utilisateurs ou du Client de code d'accès à un compte de paiement ;
- xiii. à des actes, défaillances ou omissions des opérateurs de télécommunications lorsque les infrastructures ou services de ces dernières sont utilisés pour transmettre les données du Client ;
- xiv. à une notification par email envoyée au Client ou à un Utilisateur qui aura été considérée comme un spam par son fournisseur de courrier électronique ;

11.1.3. Nature des dommages. En cas de faute prouvée par le Client, Pennylane ne sera tenue que de la réparation des dommages directs et prévisibles résultant directement du fait de la Solution et uniquement dans la mesure où ces dommages seraient attribués par une décision de justice définitive ou convenus entre les Parties par accord transactionnel. En conséquence, Pennylane ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment 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.

11.1.4. 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 payé par le Client pour le Droit d'Utilisation de la Solution pour la période de douze (12) mois précédant le ou les événements ayant engendré une telle mise en cause de sa responsabilité au titre de ladite année. Le présent article survivra à la résiliation ou à la résolution des présentes pour quelque cause que ce soit.

11.2. 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 Conditions.

Article 12. Force majeure

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code Civil, chacune des Parties sera dégagée 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. La Partie invoquant de telles circonstances notifie leur existence à l'autre Partie dès que possible, fait de son mieux pour en limiter les conséquences et enfin reprend l'exécution des Conditions immédiatement après que ces circonstances aient disparu. Dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant une durée supérieure à un (1) mois, les Parties acceptent d'engager des discussions en vue de modifier les termes des Conditions afin d'en tenir compte. Si elles ne parviennent pas à se mettre d'accord, les Conditions pourront être résiliées sans indemnité de part et d'autre, par l'une quelconque des Parties, par simple notification écrite adressée à l'autre Partie qui prendra effet dès sa réception.

Article 13. Services de Support

Pennylane met à disposition des Utilisateurs un Service de Support conformément à l'**Annexe 4, Conditions et Modalités de Support**.

Article 14. Mises à Jour et maintenance

14.1. 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. Dans la plupart des cas, la maintenance n'aura que peu ou pas d'impact négatif sur la disponibilité et la fonctionnalité de la Solution.

14.2. 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 afin de mettre celle-ci en conformité avec les dispositions légales ou réglementaires en vigueur ou, le cas échéant, avec la situation technologique.

14.3. 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 jours ouvrés. Si Pennylane s'attend à ce qu'une opération de maintenance, planifiée ou non, ait une incidence négative sur la disponibilité ou la fonctionnalité de la Solution, Pennylane déploiera des efforts commercialement raisonnables pour avertir le Client par écrit de cette opération de maintenance. Si une opération de maintenance nécessite l'interruption de la Solution, Pennylane effectuera cette interruption, dans la mesure du possible, à un moment impactant le moins possible l'utilisation de la Solution par le Client.

Article 15. Services en ligne tiers

15.1. La Solution permet aux Utilisateurs d'accéder à des Services en ligne tiers ainsi que d'agréger dans la Solution des données provenant de ces services, notamment dans le cadre du Service d'Information sur les Comptes de paiement.

15.2. 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 tiers. Pour utiliser ces services, le Client devra donc obtenir l'accès à ces Services en ligne tiers auprès des fournisseurs tiers concernés. La fourniture des Services en ligne tiers sera soumise aux termes et conditions du tiers qui en est l'auteur ou l'éditeur. Ces termes seront mis à disposition du Client par Pennylane ou accessibles en ligne par le Client sur le site internet du tiers concerné, et régiront les modalités de protection des Données du Client, les modalités juridiques et techniques selon lesquelles lesdits services seront fournis, et le régime des droits et obligations applicables au tiers fournissant lesdits services, et au Client les souscrivant, par l'intermédiaire de la Solution. Ils devront faire l'objet d'une acceptation par le Client aux fins d'utilisation de la Solution. Le Client autorise explicitement Pennylane à consulter et effectuer tout traitement sur les données provenant des Services en ligne tiers qu'il connecte à la Solution, seulement dans la mesure où ces informations sont pertinentes pour l'utilisation par le Client de la Solution.

15.3. Responsabilité et évolution. Pennylane ne sera pas responsable de l'utilisation par le Client des Services en ligne tiers, et ne garantit pas le fonctionnement ni la disponibilité des Services en ligne tiers. Les fournisseurs tiers concernés peuvent évoluer dans le temps, ainsi que la nature de leurs services et les fonctionnalités des Services sous-jacents. Si le fournisseur d'un Service en ligne tiers cesse de rendre le service disponible ou interopérable avec les fonctionnalités de la Solution ou change les conditions (y compris commerciales) de cette interopérabilité, Pennylane peut cesser de fournir ces fonctionnalités sans que cela ne crée une quelconque obligation de remboursement de Pennylane au Client.

15.4. 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) seulement dans la mesure où ces informations sont pertinentes pour l'utilisation par le Client du Service en ligne tiers.

Article 16. Confidentialité

16.1. Obligations du Destinataire. Le Destinataire devra traiter comme confidentielles toutes les Informations Confidentielles qui lui sont communiquées par la Partie Divulgateuse, et ne devra utiliser ces Informations Confidentielles qu'aux fins d'exécuter ses obligations contractuelles au titre des

présentes Conditions. Le Destinataire ne pourra divulguer les Informations Confidentielles à aucun tiers sans l'autorisation préalable et écrite de la Partie Divulgateur, à l'exception de ceux de ses salariés et cocontractants qui : (i) ont conclu avec le Destinataire un accord écrit leur imposant des limitations quant à l'utilisation et à la confidentialité au moins aussi protectrices que celles figurant dans les présentes Conditions, et (ii) ont besoin d'avoir accès à ces Informations Confidentielles dans le seul but de remplir les obligations incombant au Destinataire ou d'exercer les droits de celle-ci 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.

16.2. Durée. Le Destinataire s'engage à respecter les obligations du présent article 15 pour la durée des Conditions et pour une durée de 5 ans suivant l'expiration ou la résiliation de celles-ci.

16.3. 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.

Article 17. Données à Caractère Personnel du Client

17.1. Responsable de traitement. Les Parties se conforment en toutes circonstances aux réglementations qui leurs sont applicables en matière de protection des Données Personnelles notamment aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au RGPD. Les Parties s'engagent, en tant que responsables de traitement pour les opérations de traitement de Données à Caractère Personnel qu'elles effectuent respectivement pour leurs propres besoins dans le cadre des présentes Conditions, à respecter l'ensemble de leurs obligations découlant du RGPD et notamment à fournir aux personnes concernées dont les Données à Caractère Personnel sont susceptibles d'être traitées, les informations pertinentes relatives à la protection de leurs données à caractère personnel telles que décrites dans la Politique de Confidentialité respective des parties. La Politique de Confidentialité de Pennylane est disponible au lien suivant : <https://www.pennylane.com/pages/privacy>. Le Client et l'Utilisateur déclarent en avoir pris connaissance et en accepter tous les termes.

17.2. 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 Conditions en **Annexe 2**. Ces traitements incluent tout traitement des Données à Caractère Personnel collectées lors de la création d'un Compte Client ou d'un Compte Utilisateur et dans le cadre de l'utilisation de la Solution, dont la finalité est la fourniture de la Solution et des Services Afférents. Dans ces cas, le responsable de traitement est le Client dont l'utilisation de la Solution implique le traitement des Données à Caractère Personnel et Pennylane, en tant que sous-traitant, suit les instructions du responsable de traitement, telles que recueillies dans l'**Annexe 2**.

17.3. Traitement Ultérieur. 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, d'amélioration de la Solution (par exemple l'amélioration de l'expérience ou du parcours utilisateur, le développement de nouvelles fonctionnalités ou l'amélioration de fonctionnalités existantes...), ou de création de statistiques (le "**Traitement Ultérieur** "). Le Client reconnaît expressément que ce Traitement Ultérieur 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 Personnelles 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 oeuvre dans le cadre de ce traitement. Le Client autorise donc ce Traitement Ulérieur.

Article 18. Sous-traitance

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 Conditions et sera responsable vis-à-vis du Client de tout manquement dû à son sous-traitant.

Article 19. Référence commerciale

Le Client autorise Pennylane à citer librement son nom et à utiliser et/ou à reproduire son logo et/ou 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.

Article 20. Transfert des Conditions

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 Conditions, à titre onéreux ou à titre gratuit, à tout tiers. Dans l'hypothèse où Pennylane choisirait d'utiliser ce droit, Pennylane sera libérée de ses obligations aux termes des Conditions dès que le transfert des Conditions aura été notifié au Client, et ne sera pas solidaire du cessionnaire des Conditions. Les Conditions 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 21. Imprévision

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

Article 22. Droit applicable, juridiction compétente

- 22.1.** Les Conditions sont régies par la loi française, sans application des règles de conflits de loi.
- 22.2.** Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable les différends qui pourraient survenir entre elles.
- 22.3.** 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.
- 22.4.** En l'absence d'arrangement amiable, tout litige relatif aux Conditions, notamment à sa formation, validité, exécution, interprétation, expiration ou résiliation, sera soumis à l'appréciation du tribunal de commerce de Paris auquel il est fait attribution expresse de juridiction, nonobstant appels en garantie ou pluralité de défendeurs.

Article 23. Stipulations diverses

- 23.1.** En tant que de besoin, les Parties conviennent expressément que la fourniture de la Solution n'amène pas Pennylane à être considérée comme ayant le statut d'expert-comptable au sens de l'article 2 de l'ordonnance n°45-2138 du 19 septembre 1945.
- 23.2.** La non-application ou le retard dans l'application de l'une quelconque des stipulations des Conditions par une Partie ne sauraient être interprétés ou compris comme l'abandon par cette Partie du droit ou de l'obligation correspondante.
- 23.3.** Les Parties, dans le cadre de l'exécution des Conditions, font élection de domicile à leur siège respectif.
- 23.4.** Si une stipulation quelconque des Conditions venait à être déclarée nulle ou inapplicable du fait d'une décision de justice définitive ou de l'application d'une loi ou d'un règlement, le reste des stipulations des Conditions demeurerait en vigueur et les Parties s'engagent alors à négocier de bonne foi pour substituer à cette stipulation une autre qui soit valable et qui s'approche autant que faire se peut de l'intention et des effets économiques de celle jugée invalide.
- 23.5.** Les Conditions prévalent sur tout autre document (propositions commerciales, courriers, courriers électroniques, etc.) envoyé ou échangé antérieurement par les Parties, ainsi que 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 Conditions à des fins d'information uniquement pratiques et ne font pas partie des Conditions.
- 23.6.** L'ensemble des notifications, demandes ou autorisations requises ou permises au titre des Conditions seront faites par écrit et remises, par courrier express livrant du jour au lendemain ou lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse de la Partie concernée, telle que mentionnée en tête des présentes.
- 23.7.** 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.

Annexe 1 : Fonctionnalités de la solution

A. Fonctionnalités de base pour le Client entreprise (plan Freemium)

1. Suivez vos recettes et vos dépenses
2. Facturez vos clients et encaissez-les
3. Centralisez les justificatifs et notes de frais
4. Collaborez avec votre cabinet comptable

B. Fonctionnalités avancées pour le Client entreprise

Les fonctionnalités avancées pour le Client entreprise sont listées sur le Site Internet. Les fonctionnalités avancées applicables à un Client dépendent du plan choisi par ce Client tel que formalisé dans son devis.

C. Fonctionnalités pour le Client Expert-Comptable

Les fonctionnalités pour le Client Expert-Comptable 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 Conditions. La présente CTD fait partie intégrante des Conditions auxquelles elle est annexée et constitue l'accord des Parties quant au traitement par Pennylane des Données à Caractère Personnel du Client. En cas de contradiction entre les dispositions des Conditions et celles de la CTD, les Parties conviennent expressément que les dispositions de la CTD prévaudront. En cas de contradiction entre les dispositions des Appendices et celles de la CTD, les Parties conviennent expressément que les dispositions de la CTD prévaudront. Les termes définis utilisés dans la CTD ont la même définition que celle qui leur est donnée dans les Conditions ou dans le RGPD, le cas échéant.
2. Les Parties reconnaissent et conviennent que (a) en vertu du RGPD, Pennylane est un Sous-Traitant ou un Sous-Traitant ultérieur des Données à Caractère Personnel du Client énumérées 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 (c) chaque Partie se conformera aux obligations qui lui incombent en vertu du RGPD en ce qui concerne le traitement de ces Données à Caractère Personnel du 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. Des 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 et 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; (c) comme précisé dans les Conditions, en ce 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 indiquées dans la présente Section. 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 (que ce soit dans les Conditions ou autrement) à moins que la législation applicable de l'Union européenne ou les dispositions du droit des États Membres ne l'obligent à effectuer le 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.

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.** Conformément aux Conditions, le Client sera responsable de l'export, dans les trente (30) jours suivants la date d'effet de la résiliation des Conditions, de toutes Données du Client qu'il souhaite exporter de la Solution. Le Client entreprise reconnaît que ses Données doivent être conservées pendant une durée de dix (10) ans suivant la résiliation des Conditions pour en permettre l'accès en cas de contrôle. Le Client instruit Pennylane de conserver ses Données pendant dix (10) ans suivants la date d'effet de la résiliation des Conditions, et donne instruction à Pennylane de supprimer toutes les Données à Caractère Personnel du Client (en ce compris les copies existantes) de la Solution conformément au RGPD à l'expiration de cette durée.
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 à de telles Données, 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 les Données, 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 la 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 les données, en ce 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 à la Section 9 (Mesures de Sécurité de Pennylane) ; (b) se conformant aux termes de la Section 12 (Incidents Affectant les Données).

- 12. Incidents affectant les Données.** Si Pennylane vient à avoir connaissance d'un incident affectant les données, il : (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 du Client. 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 à la Section 9 (Mesures de Sécurité de Pennylane) et à l'Annexe 2, offrent un niveau de sécurité approprié au risque lié aux Données 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 la présente Section 14 (Audits de conformité). Si le Client décide de procéder à un audit comme indiqué ci-dessus, il devra le notifier par écrit au moins trente (30) jours avant la réalisation de l'audit et prendre à sa charge l'ensemble des coûts et dépenses qui y sont liés, tels que les honoraires des auditeurs, les frais de transport, les honoraires d'avocat, etc. En tout état de cause, tout audit imposé par le Client en application de la présente Section 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, en ce 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 dans la Section 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, en ce 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 dans la présente Section, dans la mesure où Pennylane est en mesure de répondre à de telles demandes.

17. Localisation géographique des Données. Pendant toute la Durée, Pennylane s'engage à ce que les Données à Caractère Personnel du Client 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 de la présente Section 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 Conditions (en ce 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, au moins 30 jours avant que le nouveau Sous-Traitant Ultérieur ne commence à traiter des Données du Client. Le Client pourra s'opposer à tout nouveau Sous-Traitant Ultérieur en résiliant les Conditions avec effet immédiat moyennant une notification écrite adressée à Pennylane, à condition d'envoyer cette notification dans les 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 de 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.

20. Plafond de Responsabilité. Le plafond de responsabilité fixé dans les Conditions régissant la fourniture de la Solution, dont la présente CTD fait partie intégrante, s'applique à tout manquement aux

stipulations de la présente CTD ou à tout préjudice susceptible de résulter du non-respect par Pennylane du RGPD.

21. **Stipulations diverses.** Ni les droits ni les obligations d'une Partie ne peuvent être cédés en totalité ou en partie sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie, étant toutefois entendu que la présente CTD pourra être transférée ou cédée en cas de restructuration ou de changement de contrôle affectant une Partie aux présentes. En cas de différend entre les Parties lié à la présente CTD, celles-ci négocieront de bonne foi afin de résoudre leur différend. Si le différend ne peut être résolu par des négociations de bonne foi entre les Parties, il sera tranché définitivement par un tribunal public compétent du lieu du siège de Pennylane. La présente CTD est soumise au droit français, sans référence à ses règles de conflits de lois. Toute modification de la présente Convention de Traitement des Données devra faire l'objet d'un avenant écrit, à défaut duquel elle sera nulle et de nul effet.

Appendice 1 : Informations sur le Traitement des Données

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 de Services	Les Données à Caractère Personnel traitées en relation avec la fourniture de la Solution et des Services Afférents peuvent concerner les catégories de Personnes Concernées suivantes : les Utilisateurs, notamment les salariés, mandataires et les prestataires du Responsable du Traitement ; le personnel de l'Expert Comptable du Client; le personnel des propres clients, fournisseurs/ prestataires et sous-traitants du Responsable du Traitement (dont les Données à Caractère Personnel peuvent par exemple figurer sur une facture traitée par la Solution); et toute autre personne dont les données sont traitées par le biais de la Solution.
Catégories de données Données à Caractère Personnel qui seront traitées par Pennylane	Les Données à Caractère Personnel qui seront traitées par Pennylane comprennent les données soumises, conservées, envoyées ou reçues par le Client, ses affiliées ou les Utilisateurs par le biais de la Solution et peuvent comprendre les catégories de données suivantes : identifiants d'utilisateur, nom, prénom, courriers électroniques, informations textuelles utilisées dans les documents comptables ou financiers (par exemple dans les factures), informations du journal d'audit (audit log) ainsi que toute donnée pouvant être renseignée par le Client dans les champs libres de la Solution.
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"> ● Mise à disposition de la Solution aux utilisateurs du Client ; ● Ouverture des accès des utilisateurs à la Solution ; ● 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	La durée des Conditions plus la période s'étendant de la date d'expiration de cette durée jusqu'à la suppression par Pennylane de toutes les Données à Caractère Personnel du Client conformément à la Convention de Traitement des Données, incluant l'application d'une durée supplémentaire de rétention (obligation légale de conservation des documents comptables, 10 ans)

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 Convention de Traitement des Données. Pennylane pourra mettre à jour ou modifier périodiquement ces Mesures de Sécurité, à condition que ces mises à jour et modifications n'entraînent pas la dégradation de la sécurité globale des Systèmes de Pennylane et des Services.
2. **Sécurité de l'infrastructure.** La sécurité des serveurs est assurée par les prestataires Heroku et 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 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 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 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 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.
- 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 la Section 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 l'exécution des Services :

Nom de l'entité	Lieu d'établissement de la Société	Services concernés
Amazon Web Services EMEA SARL	Irlande	Hébergement des Données du Client
salesforce.com France (Heroku)	Irlande	Hébergement de la Solution (code applicatif)
Klippa App B.V.	Pays-Bas	OCR (reconnaissance optique de caractère)
CPE Solution	France	Migration de données
Teledec	France	Transmission de données
NetApp	Irlande	Infrastructure de données
Mindee	France	OCR (reconnaissance optique de caractère)
Confluent	Irlande	Infrastructure de données
Zest	France	Messagerie vidéo pour les équipes support
Chift	France	Connecteur intégré
LearnWorlds	Chypre	Plateforme d'académie en ligne
Webhelp	Portugal	Support applicatif
Intercom	Union Européenne	Support applicatif

ANNEXE 3 - Contrat de Niveau de Service (SLA)

1. Niveau de disponibilité du service

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 :

$$\text{Disponibilité de la Solution} = [(\text{Disponibilité Réelle divisée par Disponibilité Totale Programmée}) \text{ multipliée par } 100\%].$$

avec les définitions suivantes:

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

"**Interruption**" signifie le temps d'indisponibilité de la Solution, c'est-à-dire le temps (en minutes) pendant lequel les Utilisateurs ne peuvent pas accéder à la Solution. Ne sera pas considéré comme une Interruption tout dysfonctionnement partiel et temporaire de la Solution n'altérant pas ses Fonctions de Base telles que définie ci-dessous 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 Conditions ou non conforme à la Documentation; la Maintenance de la Solution telle que définie ci-dessous ; les suspensions de l'accès à la Solution autorisées par les Conditions ; toute indisponibilité causée par un événement au-delà du contrôle raisonnable de Pennylane, comme la défaillance ou le dysfonctionnement d'une technologie d'un tiers ou de l'environnement du Client ou d'un tiers (par exemple réseau Internet du Client); toute indisponibilité causée par les Données du Client.

"**Fonctions de Base**" de la Solution signifie (i) pour les Clients entreprise, les fonctionnalités de base identifiées dans l'Annexe 1 des Conditions (Section A), et (ii) pour les Clients Expert Comptable, toutes les fonctionnalités identifiées dans l'Annexe 1 des Conditions (Section C).

"**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 payé par le Client

< 99% - >= 95%	5% du prix mensuel payé par le Client
< 95%	10% du prix mensuel payé par le Client

Pennylane appliquera les crédits SLA comme une réduction sur le Prix de la Solution lors de la prochaine facture émise au 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

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

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

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

Lorsqu'il fait une demande, l'Utilisateur doit fournir les informations de diagnostic nécessaires au traitement de sa demande, y compris, sans s'y limiter, une description du problème, de la configuration et du réseau du 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. Les jours et heures d'ouverture de l'équipe support Pennylane sont du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 (fuseau horaire de Paris), hors jours fériés en France.

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

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