

## CAPIOTEC - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions dans lesquelles la société CAPIOTEC fournit à ses clients :

- des prestations de conseil, d'ingénierie et de relevés ou d'actions terrain en matière de maîtrise des énergies dangereuses (consignation des énergies, LOTO ou LOTOTO)
- des fournitures de matériel (notamment du matériel de de consignation et de sécurité)
- des prestations de formation
- la mise à disposition d'un logiciel de gestion de consignation (CAPLOCK)

### ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux clients professionnels agissant pour les besoins de leur activité. Elles sont communiquées sur un support durable et constituent le socle de la négociation commerciale de CAPIOTEC. Toute commande implique leur acceptation pleine et entière. Elles prévalent sur tout document du client, sauf conditions particulières ou accord écrit contraire expressément accepté par CAPIOTEC. Les conditions générales du client ne sont opposables à CAPIOTEC qu'après acceptation écrite expresse de cette dernière.

### ARTICLE 3 – INTERVENTION EN SOUS-TRAITANCE

Dans le cas où CAPIOTEC intervient en qualité de sous-traitant pour le compte d'un client (donneur d'ordre), celui-ci s'engage à :

- informer son propre client final de l'intervention de CAPIOTEC,
- transmettre les présentes Conditions Générales de Vente au client final,
- faire accepter les présentes CGV par le client final.

Le donneur d'ordre garantit CAPIOTEC contre toute réclamation, recours ou action du client final qui serait fondée sur des conditions contractuelles différentes ou contradictoires avec les présentes CGV.

En tout état de cause, les présentes CGV restent applicables aux prestations réalisées par CAPIOTEC, y compris vis-à-vis du client final.

Les conditions générales du client final ne sont pas opposables à CAPIOTEC, sauf acceptation écrite expresse de sa part.

### ARTICLE 4 – COMMANDE

Toute prestation ou fourniture fait l'objet :

- soit d'un devis signé,
- soit d'un bon de commande validé.

La commande devient ferme et définitive à réception par CAPIOTEC du devis signé ou du bon de commande, sous réserve de l'acceptation écrite de CAPIOTEC ou du commencement d'exécution de la prestation. Toute commande ainsi acceptée est irrévocable, sous réserve des stipulations relatives à l'annulation ou à la résiliation prévues aux présentes CGV.

Toute modification de la commande ou du périmètre des prestations doit faire l'objet :

- soit d'un avenant écrit,
- soit d'un accord écrit entre les parties. L'absence de réponse de CAPIOTEC ne vaut pas acceptation d'une modification.

Les prestations ou fournitures supplémentaires ne sont dues que si elles ont été préalablement acceptées par écrit ou si leur exécution a été expressément demandée par le client.

### ARTICLE 5 – RECOURS À DES PRESTATAIRES TIERS

CAPIOTEC se réserve le droit de faire appel à tout prestataire, sous-traitant ou partenaire de son choix pour l'exécution de tout ou partie des prestations.

CAPIOTEC demeure responsable vis-à-vis du client de la bonne exécution des prestations.

CAPIOTEC s'engage à ce que ses prestataires respectent :

- les obligations de confidentialité,
- les exigences de sécurité,

• les obligations légales et réglementaires applicables.

Le client accepte expressément le recours à des prestataires tiers et renonce à s'y opposer, sauf motif légitime dûment justifié.

### ARTICLE 6 – PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix sont exprimés en euros hors taxes.

Sauf mention contraire :

- les offres sont valables 30 jours
- facturation par jalon ou mensuelles à l'avancement
- règlement dans le délai indiqué sur la facture, qui ne peut excéder les délais impératifs applicables entre professionnels
- règlement à la commande pour les livraisons hors UE et Suisse ou les nouveaux clients

En cas de retard de paiement :

- pénalités de retard exigibles de plein droit le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, au taux prévu par les dispositions impératives applicables et, à défaut de taux contractuel, au taux de la Banque centrale européenne majoré de dix (10) points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur au minimum légal
- indemnité forfaitaire de 40 €

CAPIOTEC se réserve le droit de suspendre les prestations en cas de non-paiement.

### ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉS

CAPIOTEC est tenue à une obligation de moyens. Sauf disposition impérative contraire, sa responsabilité, toutes causes confondues, est limitée aux seuls dommages directs et au montant hors taxes effectivement payé par le client au titre du contrat au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur ou, pour une prestation ponctuelle, au montant hors taxes de la prestation concernée. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dol ou de faute lourde de CAPIOTEC, ni en cas de dommage corporel.

Sont exclues :

- les pertes d'exploitation
- les pertes de production
- les dommages indirects

Le client reste seul responsable :

- de l'utilisation des livrables
- de la mise en œuvre opérationnelle
- du respect des obligations réglementaires

Lorsque CAPIOTEC fait appel à un prestataire tiers, elle demeure responsable vis-à-vis du client dans les limites définies au présent article. Le client renonce à rechercher directement la responsabilité du prestataire tiers, sauf disposition impérative contraire.

### ARTICLE 8 – FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure empêchant l'exécution des obligations.

### ARTICLE 9 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les documents, méthodes, outils et logiciels fournis restent la propriété exclusive de CAPIOTEC.

Le client (client final lors des prestations en sous-traitance) bénéficie d'un droit d'utilisation interne uniquement.

Toute reproduction ou diffusion vers l'extérieur (notamment vers un prestataire est interdite sans accord écrit).

En cas de prestations réalisées en sous-traitance :

- le client donneur d'ordre ne dispose d'aucun droit d'accès direct aux outils, méthodes ou logiciels de CAPIOTEC, sauf accord exprès
- le client donneur d'ordre ne dispose d'aucun droit de reproduction, de diffusion ou d'exploitation des livrables au-delà des besoins stricts de la mission

Toute utilisation, reproduction ou diffusion non autorisée engage la responsabilité du donneur d'ordre.

### ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent à conserver confidentielles les informations échangées.

CAPIOTEC est autorisée à transmettre les informations nécessaires à ses prestataires dans le cadre de l'exécution

des prestations, sous réserve qu'ils soient soumis à une obligation de confidentialité équivalente.

### ARTICLE 11 – DONNÉES PERSONNELLES

CAPIOTEC traite les données à caractère personnel conformément à la réglementation applicable, notamment au règlement (UE) 2016/679. Lorsque CAPIOTEC traite des données pour le compte du client, les parties définissent leurs rôles et obligations dans un accord de traitement des données ou une annexe dédiée.

Le client dispose d'un droit d'accès, rectification et suppression.

### ARTICLE 12 – RÉSILIATION

En cas de manquement contractuel, le contrat pourra être résilié après mise en demeure restée sans effet.

Le montant des prestations réalisées reste dû.

### ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable.

**CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE** – Lorsque les parties ont toutes contracté en qualité de commerçant, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des présentes CGV ou d'une commande sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Grenoble, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la présente clause, qui est expressément acceptée dans le devis, le bon de commande ou le contrat renvoyant aux présentes CGV.

### ANNEXE 1 – PRESTATIONS DE CONSEIL ET D'INGÉNIERIE

#### 1. Nature des prestations

Les prestations incluent notamment :

- analyse de processus de consignation
- diagnostic organisationnel
- rédaction de procédures ou d'instructions
- accompagnement au déploiement
- relevés terrain
- pose d'étiquettes repère ou d'accessoires sur le terrain

#### 2. Obligation de moyens

CAPIOTEC n'est pas tenue à une obligation de résultat. Elle ne garantit pas :

- l'absence d'accident
- la conformité réglementaire finale du site

#### 3. Obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir les informations nécessaires
- donner accès aux installations
- mobiliser les ressources internes
- prendre les décisions nécessaires

#### 4. Validation des livrables

Les livrables sont réputés validés :

- en l'absence de retour sous 15 jours
- ou après validation explicite
- dès qu'ils sont utilisés de manière opérationnelle (hors tests officiels)

#### 5. Interruption de mission

CAPIOTEC peut interrompre la mission si :

- le client final ne respecte pas ses engagements
- les conditions d'intervention ne sont pas réunies
- après 2 relances, le client final ne répond toujours pas aux demandes

#### 6. Recours à des prestataires

CAPIOTEC peut faire intervenir des prestataires externes pour la réalisation de tout ou partie des prestations.

Le client accepte que ces prestataires puissent intervenir sur site ou à distance dans les mêmes conditions que CAPIOTEC.

## 7. Sécurité

Le Client final s'engage à garantir les conditions d'intervention en sécurité des intervenants de CAPIOTEC durant leur mission.

## ANNEXE 2 – FOURNITURE DE MATÉRIEL

### 1. Livraison

Les délais sont indicatifs

Les retards ne peuvent donner lieu à indemnisation.

### 2. Transfert de propriété

Le transfert de propriété ou de droits intervient après paiement complet.

### 3. Transfert des risques

Les risques sont transférés à la livraison.

### 4. Garantie

Aucune garantie contractuelle autre que celles expressément stipulées dans le devis ou les présentes CGV n'est consentie par CAPIOTEC.

La garantie ne couvre pas :

- l'usure normale
- les dommages liés à une mauvaise utilisation
- une installation ou une utilisation non conforme

Les garanties sur les produits distribués par CAPIOTEC sont celles données par les fabricants desdits Produits à l'exclusion de toute autre garantie. CAPIOTEC transfère ainsi au client les garanties du fabricant concernant les Produits livrés.

### 5. Responsabilité

La responsabilité de CAPIOTEC est limitée :

- au choix de CAPIOTEC, au remplacement du produit ou au remboursement du prix du produit concerné, sous réserve des garanties impératives applicables et sans préjudice des droits dont le client dispose au titre des vices cachés

### 6. Produits spécifiques et sur mesure

Les produits réalisés sur mesure, personnalisés ou spécifiques à la demande du client, incluant notamment :

- les systèmes de cadenas en suivi de clé
- les commandes spéciales
- les conceptions ou fabrications spécifiques

ne peuvent en aucun cas faire l'objet :

- d'un retour
- d'un échange
- d'un remboursement

sauf en cas de garantie impérative applicable ou de manquement imputable à CAPIOTEC.

### 7. Vente à distance (site web)

Les ventes réalisées par CAPIOTEC sont exclusivement conclues avec des clients professionnels. Aucun droit de rétractation ne s'applique, sauf stipulation contraire expresse figurant dans l'offre commerciale ou le contrat.

## ANNEXE 3 – FORMATION

### 1. Inscription

Toute inscription est validée par la signature d'une convention de formation, la réception d'un bon de commande, ou la signature du devis ou du programme. Le client professionnel demeure le seul débiteur du prix de la formation. La prise en charge totale ou partielle par un OPCO, un financeur ou tout tiers ne libère pas le client de son obligation de paiement envers CAPIOTEC, sauf paiement effectif reçu par CAPIOTEC.

- La signature d'une convention
- la réception d'un bon de commande
- la signature du devis ou du programme

### 2. Organisation

Les formations peuvent être réalisées :

- En présentiel, soit en intra-entreprise (dans l'entreprise du client ou du client final), soit en inter-entreprises (au sein des locaux de CAPIOTEC)
- A distance

### 3. Intervenants

Les formations peuvent être réalisées par des formateurs salariés de CAPIOTEC ou par des formateurs externes habilités.

CAPIOTEC garantit le niveau de compétence des intervenants.

### 4. Conditions d'annulation

- plus de 15 jours : sans frais
- entre 15 et 5 jours : 50 % facturables
- moins de 5 jours ou absence : 100 % facturables, y compris les frais de déplacement déjà engagés

### 5. Absence

Toute absence non justifiée est facturée en totalité.

### 6. Responsabilité

La formation ne constitue pas, à elle seule, une habilitation, une autorisation d'intervention ou une validation réglementaire de l'organisation du client.

Le client reste responsable :

- de l'évaluation des compétences
- de la délivrance des habilitations

À l'exception des formations ISMATEX, pour lesquelles le titre ou document correspondant est délivré par l'INERIS selon les modalités applicables, le client reste seul responsable de la décision d'habilitation et de sa délivrance.

### 7. Supports

Les supports sont protégés par le droit d'auteur, ils restent la propriété exclusive de CAPIOTEC.

## ANNEXE 4 – LOGICIEL CAPLOCK (SaaS)

### 1. Licence

CAPIOTEC concède un droit :

- non exclusif
- non cessible
- limité à la durée du contrat

### 2. Accès

L'accès est défini selon :

- le nombre d'utilisateurs
- les rôles souscrits

### 3. Niveaux d'abonnement

Le logiciel CAPLOCK est proposé selon plusieurs niveaux d'abonnement, notamment :

- STANDARD
- PRO
- ENTREPRISE

Chaque niveau d'abonnement définit notamment :

- le type d'infrastructure (mutualisée ou dédiée)
- les modalités d'accès (URL dédiée, SSO, applications spécifiques)
- les fonctionnalités disponibles
- les équipements éventuellement fournis

Le détail des prestations et limitations associées est précisé dans l'offre commerciale.

### 4. Modèle de licences et rôles utilisateurs

L'utilisation du logiciel CAPLOCK repose sur un système de licences par type d'utilisateur.

Les rôles disponibles sont notamment :

- Administrateur
- Expert
- Manager
- Chargé de consignation
- Utilisateur (lecture seule)

Un même utilisateur peut cumuler plusieurs rôles.

Le client est seul responsable :

- de l'attribution des rôles
- du respect du nombre de licences souscrites
- de l'adéquation des rôles avec les compétences des utilisateurs

Toute utilisation non conforme pourra donner lieu à facturation complémentaire.

### 5. Données

Les données restent la propriété du client.

CAPIOTEC assure leur hébergement sécurisé.

CAPIOTEC n'utilise pas les données du client à d'autres fins que l'exécution, la sécurisation, la maintenance et l'amélioration du service pour ce client, sauf accord écrit contraire ou obligation légale. Les données ne sont pas

utilisées pour entraîner un modèle général accessible à d'autres clients.

Le module d'intelligence artificielle intégré à CAPLOCK traite les données du client uniquement pour générer des propositions à son bénéfice, dans les limites décrites dans la documentation ou l'offre commerciale applicable.

### 6. Prestataires techniques

CAPIOTEC peut faire appel à des prestataires techniques et des services tiers pour :

- l'hébergement des données
- le fonctionnement opérationnel
- la maintenance
- le développement

Ces prestataires ou services tiers peuvent être situés dans l'Union européenne ou dans un État tiers. Lorsque des données à caractère personnel sont transférées hors de l'Espace économique européen, CAPIOTEC met en œuvre les garanties requises par la réglementation applicable et informe le client des catégories de sous-traitants concernés selon les modalités prévues dans l'accord de traitement des données.

### 7. Réversibilité

À la fin du contrat, le client peut :

- Exporter ses données directement depuis l'interface
- Demander une prestation d'export complet de ses données.

### 8. Responsabilité

Le logiciel est un outil d'assistance.

CAPIOTEC ne peut être tenue responsable :

- des décisions prises par le client
- des conséquences opérationnelles

### 9. Résiliation

L'accès au service est interrompu à la fin de l'abonnement.

### 10. Reconstitution de l'abonnement

L'abonnement CAPLOCK est conclu pour une durée initiale définie au contrat.

À l'issue de la durée initiale, il est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée, sauf dénonciation écrite par l'une des parties au moins trente (30) jours avant l'échéance, ou sauf stipulation contraire de l'offre commerciale.

### 11. Résiliation

Sauf stipulation contraire de l'offre commerciale ou manquement suffisamment grave de CAPIOTEC, le client ne peut résilier l'abonnement avant l'échéance de la période en cours qu'en respectant le préavis contractuel applicable.

La résiliation prend effet à l'issue du préavis applicable, sauf accord écrit contraire ou résiliation pour manquement grave non réparé dans le délai prévu par la mise en demeure.

Aucun remboursement n'est dû en cas de résiliation anticipée imputable au client. En cas de résiliation imputable à CAPIOTEC, les sommes versées au titre de la période postérieure à la date effective de résiliation sont remboursées au prorata, sauf accord contraire.

### 12. Données et suppression

En cas de résiliation :

- les données restent accessibles pendant une durée de 12 mois
- au-delà, elles sont définitivement supprimées

Il appartient au client d'effectuer toute sauvegarde nécessaire avant ce délai.

À la demande du client, les données peuvent être immédiatement supprimées

### 13. Sécurité et accès

Le client est responsable :

- de la gestion de ses identifiants
- de l'utilisation des comptes utilisateurs

CAPIOTEC ne pourra être tenue responsable :

- d'un accès frauduleux lié à l'utilisation d'identifiants valides
- d'un partage de compte entre utilisateurs

### 14. Cybersécurité et piratage

En cas de piratage des serveurs de CAPIOTEC :

CAPIOTEC s'engage à :

- mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires
- informer le client dans les meilleurs délais

La responsabilité de CAPIOTEC ne pourra être engagée que :

- en cas de faute prouvée
- et dans la limite du montant du contrat

Sont exclus :

- pertes de données indirectes
- pertes d'exploitation

#### **15. Disponibilité du service**

CAPIOTEC s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité du service.

Toutefois, le service peut être temporairement interrompu notamment en cas :

- maintenance
- incident technique
- mise à jour

Les interruptions planifiées, les opérations de maintenance et les interruptions imputables à un événement extérieur au contrôle raisonnable de CAPIOTEC ne donnent lieu à aucune indemnisation, sous réserve des engagements de niveau de service éventuellement prévus dans l'offre commerciale.

CAPIOTEC ne garantit pas une disponibilité ou une continuité absolue du service. Tout taux de disponibilité éventuellement communiqué à titre indicatif ne constitue un engagement contractuel que s'il est expressément repris dans l'offre commerciale ou un accord de niveau de service.

#### **16. Dysfonctionnements (bugs et anomalies)**

Le client s'engage à signaler tout dysfonctionnement.

CAPIOTEC s'engage à :

- analyser le problème
- corriger dans des délais raisonnables

Sous réserve des dispositions impératives applicables et du régime de responsabilité prévu au contrat, les anomalies donnent lieu en priorité à la correction ou au contournement du dysfonctionnement dans un délai raisonnable. Elles n'ouvrent pas automatiquement droit à une indemnisation ou à une compensation financière.

#### **17. Perte de données**

CAPIOTEC met en œuvre des moyens raisonnables de sauvegarde.

Toutefois, il appartient au client :

- d'assurer ses propres sauvegardes
- de sécuriser ses données

CAPIOTEC ne pourra être tenue responsable des pertes de données qui ne résultent pas d'un manquement prouvé de sa part

#### **18. Plantage / interruption majeure**

En cas d'indisponibilité totale du service :

CAPIOTEC mettra en œuvre les moyens nécessaires pour rétablir le service dans les meilleurs délais.

Aucun délai de rétablissement garanti ne s'applique, sauf engagement exprès prévu dans l'offre commerciale ou un accord de niveau de service.

Toute indemnisation éventuelle est soumise au régime de responsabilité et au plafond prévus par les présentes CGV ou par l'offre commerciale applicable, sous réserve des dispositions impératives contraires.

FIN DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) définissent les modalités d'accès et d'utilisation du logiciel CAPLOCK édité par CAPIOTEC. CAPLOCK est destiné exclusivement à des utilisateurs professionnels agissant pour le compte du client dans le cadre de leur activité.

## ARTICLE 2 – ACCÈS AU SERVICE

Le logiciel CAPLOCK est accessible :

- \* via internet
- \* sur authentification sécurisée

L'accès est réservé aux utilisateurs autorisés par le client.

## ARTICLE 3 – CRÉATION ET GESTION DES COMPTES

Chaque utilisateur dispose d'identifiants personnels.

Le client est responsable :

- de la création des comptes
- de leur gestion
- de leur suppression

Toute utilisation via un compte est réputée effectuée par le client.

## ARTICLE 4 – COMPTES UTILISATEURS CAPIOTEC

Dans le cadre du déploiement ou de l'utilisation du logiciel CAPLOCK, des comptes utilisateurs peuvent être créés pour des intervenants de CAPIOTEC, soit par CAPIOTEC, soit par le client.

Ces comptes sont créés exclusivement dans le cadre de la réalisation des prestations.

Le client est seul responsable :

- de l'administration de ces comptes
- de la gestion des droits d'accès associés
- de la suppression de ces comptes

Le client s'engage à supprimer ou désactiver ces comptes dès la fin de la prestation concernée.

CAPIOTEC ne pourra être tenue responsable :

- d'un maintien d'accès résultant de l'absence de suppression du compte par le client
- de toute utilisation des données du client rendue possible par ce maintien d'accès

Il appartient au client de s'assurer qu'aucun intervenant de CAPIOTEC ne dispose d'un accès actif à ses données après la fin des prestations.

## ARTICLE 5 – SÉCURITÉ DES IDENTIFIANTS

Les identifiants sont strictement personnels et confidentiels.

Le client s'engage à :

- ne pas les partager
- sécuriser leur utilisation

CAPIOTEC ne pourra être tenue responsable :

- en cas d'accès frauduleux lié à l'utilisation d'identifiants valides
- en cas de partage de comptes

## ARTICLE 6 – UTILISATION DU LOGICIEL

Le client s'engage à utiliser CAPLOCK :

- conformément à sa destination
- dans le respect des réglementations applicables
- sans porter atteinte aux droits de tiers

Il est interdit :

- de détourner le logiciel de son usage
- de tenter d'en extraire le code source
- d'en compromettre la sécurité

En tout état de cause, sauf dol, faute lourde ou dommage corporel, la responsabilité de CAPIOTEC, toutes causes confondues, est plafonnée au montant total hors taxes payé par le client au titre du contrat d'abonnement au cours des douze (12) derniers mois. Ce plafond ne s'applique que dans la mesure où il ne prive pas de sa substance l'obligation essentielle de CAPIOTEC.

## ARTICLE 7 – RÔLES ET RESPONSABILITÉS UTILISATEURS

CAPLOCK propose différents rôles permettant de structurer les responsabilités opérationnelles :

- Administrateur : administration de la plateforme et des paramètres de l'usine

- Expert : création et modification des organes et instructions de consignation
- Manager : planification, gestion et suivi des consignations
- Chargé de consignation : exécution des consignations sur le terrain
- Utilisateur : accès en lecture seule et téléchargement d'instructions de consignation

Un utilisateur peut cumuler plusieurs rôles.

## ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ OPÉRATIONNELLE

Le client est seul responsable :

- de la définition des rôles attribués
- de la formation et des habilitations des utilisateurs
- de la validation des instructions de consignation
- des opérations réalisées sur le terrain

CAPIOTEC n'exerce aucun contrôle sur :

- les instructions créées
- les décisions prises
- les actions réalisées via le logiciel

CAPLOCK constitue un outil d'aide et ne remplace pas les procédures internes du client.

## ARTICLE 9 – COHÉRENCE ET VALIDITÉ DES DONNÉES

Le client est responsable :

- de la validité des instructions de consignation
- de la cohérence des organes et équipements
- de la mise à jour des informations
- de l'exécution des instructions et consignations
- de toute actions interne ou externe au logiciel

CAPIOTEC ne garantit pas l'exactitude des données saisies.

## ARTICLE 10 – DONNÉES

Les données saisies dans CAPLOCK sont la propriété du client.

Le client est responsable :

- de leur exactitude
- de leur mise à jour

## ARTICLE 11 – TRAÇABILITÉ

Les actions réalisées dans CAPLOCK sont enregistrées et historisées.

Ces éléments peuvent être utilisés comme preuve. Des logs peuvent être demandés sur mesure par le client en supplément du contrat.

Le client est responsable de leur utilisation et de leur interprétation.

## ARTICLE 12 – SAUVEGARDE DES DONNÉES

CAPIOTEC met en œuvre des moyens raisonnables de sauvegarde.

Toutefois, le client est invité à effectuer ses propres sauvegardes.

## ARTICLE 13 – DISPONIBILITÉ

CAPIOTEC met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la disponibilité du service.

Le service peut être temporairement interrompu notamment en cas de :

- maintenance
- mise à jour
- incident technique

## ARTICLE 14 – ÉVOLUTION DU SERVICE

CAPIOTEC se réserve le droit de :

- modifier les fonctionnalités
- faire évoluer le logiciel
- corriger les anomalies

## ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉ

CAPLOCK est un outil d'aide à la gestion.

CAPIOTEC ne saurait être tenue responsable :

- des décisions prises par le client
- de l'utilisation faite du logiciel
- des conséquences opérationnelles

## ARTICLE 16 – INCIDENTS TECHNIQUES

En cas de bug, anomalie ou dysfonctionnement :

- le client doit en informer CAPIOTEC
- CAPIOTEC s'engage à analyser et corriger dans des délais raisonnables

Aucune indemnisation ne pourra être exigée.

## ARTICLE 17 – CYBERSÉCURITÉ

### 17.1 Accès frauduleux

CAPIOTEC ne peut être tenue responsable :

- en cas d'utilisation frauduleuse d'un compte utilisateur
- en cas de compromission liée à un défaut de sécurité du client

### 17.2 Piratage des serveurs

En cas d'attaque des systèmes de CAPIOTEC :

- CAPIOTEC met en œuvre les mesures nécessaires
- informe le client dans les meilleurs délais
- La responsabilité de CAPIOTEC ne pourra être engagée que :
- en cas de faute prouvée

\* dans la limite du montant de l'abonnement

## ARTICLE 18 – PRESTATAIRES TIERS

CAPIOTEC recourt à des prestataires techniques et à des services tiers pour assurer le fonctionnement de l'écosystème CAPLOCK. Leur intervention ne libère pas CAPIOTEC de ses obligations contractuelles envers le client, sous réserve des limites de responsabilité prévues aux présentes CGU.

Ces prestataires et services interviennent notamment pour :

- le développement
- l'hébergement
- la maintenance
- la sécurité

Le client accepte expressément ce recours.

CAPIOTEC s'assure que ces prestataires respectent des obligations de sécurité et de confidentialité appropriées.

## ARTICLE 19 – PERTE DE DONNÉES

CAPIOTEC ne pourra être tenue responsable :

- des pertes de données non imputables à une faute directe
- des conséquences liées à ces pertes

## ARTICLE 20 – FIN D'ACCÈS

En cas de résiliation de l'abonnement :

- l'accès au service est suspendu et les données sont archivées
- les données restent restaurables pendant 12 mois.
- Au-delà, elles sont réputées définitivement supprimées.

## ARTICLE 21 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le logiciel CAPLOCK reste la propriété exclusive de CAPIOTEC.

Le client bénéficie d'un droit d'utilisation limité.

## ARTICLE 22 – MODIFICATION DES CGU

CAPIOTEC se réserve le droit de modifier les présentes CGU. Les nouvelles versions sont applicables aux abonnements renouvelés ou aux nouvelles commandes, sauf accord contraire. Toute modification substantielle affectant les fonctionnalités essentielles ou les obligations du client est notifiée au client avec un délai raisonnable avant son entrée en vigueur.

## ARTICLE 23 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

Lorsque les parties ont toutes contracté en qualité de commerçant, tout litige relatif aux présentes CGU ou à l'utilisation de CAPLOCK relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Grenoble. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepter expressément cette clause dans le contrat ou le bon de commande renvoyant aux présentes CGU.

FIN DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION