

Conditions générales d'utilisation et de vente

Plateforme MDWorks

Version 4.1 · En vigueur à compter du 15 octobre 2026

EDIWARE, SAS au capital de 100 000 €, RCS Paris 441 598 067 · 46B avenue du Maine, 75015 Paris

Article 1 – Définitions

Client : toute personne morale, ou personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle, ayant souscrit un abonnement ou commandé une prestation auprès d'Ediware.

Utilisateur : toute personne physique habilitée par le Client à accéder à la Plateforme au moyen d'identifiants qui lui sont propres.

Destinataire : toute personne physique figurant dans une base de contacts du Client et à laquelle un message est adressé au moyen de la Plateforme.

Plateforme : la solution logicielle en mode hébergé éditée et exploitée par Ediware, accessible à l'adresse <https://www.mdworks.fr> et à ses alias.

Prestations : l'ensemble des services fournis par Ediware au Client au titre des présentes.

Proposition commerciale : le devis ou la proposition émis par Ediware et accepté par le Client, précisant la formule souscrite, la période d'engagement ou de facturation et, le cas échéant, les prestations commandées.

Politique de confidentialité : le document décrivant les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par Ediware, publié à l'adresse <https://www.ediware.net/politique-de-confidentialite/>, dans sa version en vigueur identifiée par son numéro et sa date.

Contenu Client : les messages, visuels, textes, listes de contacts et données de toute nature importés ou créés par le Client sur la Plateforme.

Prestataire : Ediware.

Article 2 – Objet du contrat

La société Ediware édite une plateforme de marketing direct disponible à l'adresse suivante : <https://www.mdworks.fr>, ainsi qu'à des adresses secondaires (alias).

La Plateforme propose un ensemble de services permettant de concevoir, paramétrer, adresser et analyser des campagnes de marketing direct par courrier électronique, message court (SMS), message enrichi (RCS) et dépôt de message vocal sur messagerie mobile.

Le Client souhaite disposer d'un compte sur cette Plateforme afin d'utiliser ces services.

La Plateforme est un outil de routage permettant au Client d'adresser des messages aux Destinataires figurant dans ses propres fichiers. Les messages ainsi acheminés constituent de la correspondance privée au sens de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004.

Ediware n'édite aucun contenu destiné au public. La Plateforme ne comporte aucun service de communication entre Utilisateurs ni aucune place de marché, et le service d'acheminement de messages ne constitue pas un service de communication au public en ligne au sens de la loi précitée ni du règlement (UE) 2022/2065.

Lorsque le Client publie des pages en ligne au moyen de la fonctionnalité décrite à l'article 4.2, il le fait sous sa seule responsabilité éditoriale, dans les conditions prévues audit article.

Le Client est seul responsable du contenu des messages qu'il conçoit, paramètre et déclenche depuis la Plateforme.

Article 3 – Objet des Prestations

3.1 – Mise à disposition de la Plateforme

Ediware met à la disposition du Client, en mode hébergé, une solution logicielle permettant de concevoir, paramétrer, adresser et analyser des campagnes de marketing direct par courrier électronique, message court (SMS), message enrichi (RCS) et dépôt de message vocal sur messagerie mobile.

3.2 – Gestion de campagnes en full-service

Sur commande spécifique, Ediware réalise pour le compte du Client tout ou partie des opérations de conception, de paramétrage et de programmation de ses campagnes. Le Client conserve en toute hypothèse la validation préalable des contenus et l'autorisation d'envoi.

3.3 – Accompagnement à la délivrabilité

Sur commande spécifique, Ediware réalise des prestations de diagnostic, de configuration technique et d'accompagnement destinées à améliorer l'acheminement des messages du Client, sans garantie de résultat.

3.4 – Développements spécifiques

Sur commande spécifique et devis préalable, Ediware réalise des développements adaptés aux besoins propres du Client.

3.5 – Formation et accompagnement à la prise en main

L'ouverture du compte peut donner lieu à une prestation de formation et d'accompagnement à la prise en main de la Plateforme, facturée dans les conditions figurant sur la Proposition commerciale.

Les prestations de fourniture de fichiers de prospection et de traitement de fichiers de contacts font l'objet de conditions générales distinctes et ne sont pas régies par les présentes.

Article 4 – Contenu de la Plateforme

Le Client accède, selon la formule souscrite :

- à une interface de gestion de ses campagnes ;
- aux outils de conception, de personnalisation et de test de ses messages ;
- à la gestion de ses bases de contacts, à leur segmentation et à la tenue de ses listes d'opposition ;
- aux fonctions de routage par courrier électronique, message court, message enrichi et dépôt de message vocal ;
- à la programmation d'envois différés et récurrents, ainsi qu'à la configuration de scénarios d'envoi automatisés déclenchés selon les règles définies par le Client ;
- à des adresses IP et noms de domaine dédiés, ainsi qu'à leur configuration technique d'authentification et de suivi ;
- au stockage de ses bases de contacts et de ses campagnes pendant la durée du contrat, dans la mesure nécessaire à l'exécution des Prestations ;
- au suivi de ses campagnes, comprenant les statistiques d'envoi, de remise, d'ouverture, de clic, de désabonnement et de retour en erreur ;
- aux interfaces de programmation et connecteurs mis à disposition par Ediware ;
- à la création de pages et de formulaires en ligne, dans les conditions prévues à l'article 4.2 ;
- à l'assistance aux Utilisateurs, incluse selon la formule souscrite et fournie aux heures ouvrées d'Ediware, sauf stipulation contraire de la Proposition commerciale.

Les fonctionnalités effectivement ouvertes au Client sont celles de la formule figurant sur la Proposition commerciale qu'il a acceptée.

Ediware se réserve la faculté de faire évoluer les fonctionnalités de la Plateforme, sous réserve de ne pas en dégrader substantiellement les caractéristiques essentielles.

4.1 – Version en ligne du message

Les messages adressés au moyen de la Plateforme peuvent comporter un lien permettant à leur Destinataire d'en consulter le rendu dans un navigateur. Cette page est accessible au moyen d'une adresse aléatoire non devinable,

communiquée au seul Destinataire du message. Elle n'est pas référencée, n'est accessible depuis aucun index ni aucune arborescence, et est supprimée à l'issue de la durée de conservation de la campagne concernée.

Cette fonctionnalité constitue un mode de consultation du message adressé à son Destinataire. Elle ne constitue ni un espace de publication, ni une mise à disposition du public au sens de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004.

4.2 – Pages et formulaires en ligne

Selon la formule souscrite, le Client peut créer au moyen de la Plateforme des pages en ligne comportant, le cas échéant, un formulaire de collecte (« landing pages »), accessibles à une adresse qu'il diffuse sous sa responsabilité.

Le Client est seul éditeur des pages qu'il publie. Il en conçoit le contenu et décide seul de leur publication, de leur modification et de leur retrait. Ediware n'exerce aucun contrôle éditorial préalable, ne sélectionne pas les contenus publiés et n'intervient pas dans leur rédaction.

Le Client fait figurer sur chaque page les mentions requises par la réglementation applicable, en ce compris l'information des personnes concernées prévue à l'article 13 du règlement (UE) 2016/679 pour les données collectées au moyen des formulaires. La collecte de catégories particulières de données au sens de l'article 9 du règlement est interdite.

Les données collectées au moyen des formulaires sont traitées par Ediware en qualité de sous-traitant, sur instruction du Client, seul responsable de traitement, dans les conditions prévues au Data Processing Agreement.

Ediware peut suspendre ou retirer toute page dont le contenu manifestement illicite lui est notifié ou dont il a effectivement connaissance, ainsi que toute page compromettant la sécurité ou la réputation de la Plateforme. Cette suspension ne constitue pas un manquement d'Ediware et n'ouvre droit à aucune indemnité.

La garantie prévue à l'article 12 s'applique aux contenus publiés par le Client au moyen de ces pages et aux données qui y sont collectées.

Article 5 – Durée, reconduction et résiliation

Le contrat prend effet à l'acceptation de la Proposition commerciale ou, à défaut, à l'ouverture du compte du Client. Il est conclu pour la durée d'engagement figurant sur la Proposition commerciale acceptée par le Client. À défaut de période d'engagement, il est conclu pour une durée indéterminée.

À son terme, la période d'engagement se renouvelle tacitement pour des périodes successives de durée identique.

Chaque partie peut résilier le contrat par écrit.

La résiliation à l'initiative du Client prend effet au terme de la période d'engagement en cours ou, pour les contrats à durée indéterminée, au terme de la période de facturation en cours, à condition d'être notifiée au plus tard trois (3) jours ouvrés avant ce terme. À défaut, elle prend effet au terme de la période suivante. Pour les comptes ne donnant pas lieu à facturation périodique, elle prend effet à la date de sa notification.

La résiliation à l'initiative d'Ediware, hors résiliation pour manquement et hors fermeture des comptes inactifs prévues ci-après, est notifiée au Client au moins soixante (60) jours avant sa prise d'effet, quel que soit le type de compte. Si la prise d'effet intervient avant le terme d'une période déjà réglée, les sommes correspondant à la période non exécutée sont remboursées au Client au prorata.

En cas de manquement de l'une des parties à ses obligations, non réparé dans un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure écrite restée sans effet, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts. Cette faculté s'exerce sans préjudice des facultés de suspension prévues à l'article 12.

Ediware peut fermer tout compte gratuit, ou ne détenant que des crédits, demeuré inactif pendant plus de cinq (5) ans, aucune connexion ni aucun envoi n'étant intervenu sur ce compte durant cette période. La fermeture est notifiée au Client par courrier électronique un (1) mois avant sa prise d'effet. Les crédits subsistant sur le compte sont traités dans les conditions prévues à l'article 10.

À l'issue du contrat, quelle qu'en soit la cause, le compte du Client est fermé. L'export et la suppression des données s'effectuent dans les conditions prévues à l'article 22 et au Data Processing Agreement.

Article 6 – Disponibilité de la Plateforme

Ediware met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accessibilité de la Plateforme vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Les opérations de maintenance planifiée sont annoncées au Client avec un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures et sont réalisées, dans la mesure du possible, en dehors des heures ouvrées.

Les interruptions liées à la maintenance, à des opérations de sécurité ou à la défaillance d'un tiers ne constituent pas un manquement du prestataire.

En cas d'indisponibilité totale et continue de la Plateforme pendant plus de quinze (15) jours, quelle qu'en soit la cause et hors maintenance planifiée, le Client peut résilier le contrat de plein droit. Les sommes correspondant à la période non exécutée lui sont remboursées au prorata.

Article 7 – Prix

7.1 – Pénalités de retard

Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige le prestataire à facturer des intérêts de retard au taux de trois fois celui de l'intérêt légal ; au surplus, si la facture demeure impayée quinze (15) jours après une notification de régularisation adressée au Client, le prestataire sera fondé à suspendre l'exécution des Prestations ou l'accès aux services en ligne jusqu'à règlement complet, sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable.

Outre les pénalités de retard, tout retard de paiement donne lieu de plein droit au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire peut être réclamée sur justificatifs.

7.2 – Escompte

Aucun escompte n'est accordé en cas de règlement par le Client avant la date de paiement figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes conditions générales de vente.

Article 8 – Modalités et délais de paiement

8.1 – Règlement

Le délai de paiement est de trente (30) jours à compter de la date de la facture.

Le règlement de la commande peut se faire :

- par prélèvement SEPA ;
- par virement bancaire ;
- par carte bancaire, au moyen du système de paiement en ligne d'un prestataire de services de paiement.

En cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement, le prestataire notifie le Client et l'invite à régulariser. À défaut de régularisation dans un délai de quinze (15) jours, le prestataire peut suspendre l'accès au service ou les Prestations.

Le prestataire a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé au Client la communication d'un extrait Kbis de moins de trois (3) mois ou de tout document équivalent justifiant de l'existence de la personne morale et du pouvoir de son représentant. La commande n'est validée qu'après réception et vérification de ces éléments.

8.2 – Retard de paiement

Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

Article 9 – Délais d'exécution des commandes

Sauf cas de force majeure ou périodes de fermeture annoncées sur la Plateforme, les délais d'exécution applicables aux commandes de prestations ponctuelles sont ceux indiqués sur le devis ou la Proposition commerciale acceptée. Ils courent à compter de la date d'enregistrement de la commande.

En cas de retard imputable au prestataire, le Client en est informé dans les meilleurs délais. La responsabilité du prestataire s'exerce alors dans les limites et selon les modalités fixées à l'article 18.

En cas d'indisponibilité du prestataire pour réaliser la prestation, le Client en est informé sans délai et peut annuler sa commande. Les sommes versées au titre de la commande annulée lui sont remboursées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant l'annulation.

Article 10 – Crédits prépayés

Certaines Prestations sont commercialisées sous forme de crédits prépayés, débités lors de l'envoi selon le canal utilisé.

Les crédits constituent des droits d'usage de la Plateforme. Ils ne constituent ni un avoir ni une créance de restitution.

Les crédits d'envoi de courriers électroniques sont reportables d'une période sur l'autre pendant la durée du contrat. Les crédits d'envoi de messages SMS, de messages enrichis (RCS) et de dépôts de messages vocaux sont utilisables pendant deux (2) ans à compter de leur achat.

Les crédits non consommés sont perdus à la fermeture du compte, quelle qu'en soit la cause, et ne donnent lieu à aucun remboursement.

Par exception, en cas de résiliation non imputable au Client, les crédits non consommés dont le délai d'utilisation n'est pas expiré et qui ont été achetés moins de cinq (5) ans avant la date d'effet de la résiliation sont remboursés au prix effectivement payé.

Les crédits sont attachés au compte du Client. Ils ne sont ni cessibles ni transférables à un tiers.

Article 11 – Obligations du prestataire

Les engagements du prestataire constituent une obligation de moyens aux termes de laquelle les Prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, le prestataire affectera à l'exécution des Prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

Le Client reconnaît qu'Ediware n'est tenu à son égard que d'une obligation de moyens, notamment en ce qui concerne la délivrabilité des messages adressés au moyen de la Plateforme. Ediware ne maîtrise ni la base de contacts du Client, ni les signalements comme indésirable émis par les Destinataires, ni le filtrage opéré par les fournisseurs de messagerie de ces derniers.

Sauf lorsque la formule souscrite comporte des adresses IP mutualisées, les envois du Client sont réalisés depuis des adresses IP et des noms de domaine qui lui sont dédiés. La réputation d'expédition attachée à ces ressources dépend directement de la qualité de la base de contacts du Client, de la nature de ses contenus et de la fréquence de ses envois, éléments sur lesquels Ediware n'exerce aucun contrôle.

En conséquence, Ediware ne saurait être tenu responsable des conséquences d'un classement en courrier indésirable, d'une inscription sur une liste de blocage, ou de toute mesure de filtrage décidée par un fournisseur de messagerie tiers, dès lors que ces mesures trouvent leur origine dans les pratiques d'envoi du Client.

Lorsque la formule souscrite comporte des adresses IP mutualisées, Ediware administre la réputation du groupe d'adresses partagé et peut restreindre ou suspendre les envois de tout Client dont les pratiques la dégradent. L'exonération prévue à l'alinéa précédent s'applique alors aux seules mesures trouvant leur origine dans les pratiques d'envoi du Client.

Ediware informe le Client de toute dégradation de réputation portée à sa connaissance et lui apporte son assistance technique pour y remédier, sans garantie de résultat.

Article 12 – Obligations du Client et données

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage :

- à fournir au prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude ;
- à prendre les décisions dans les délais et à obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ;
- à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision ;

- à faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des Prestations ;
- à avertir directement le prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations.

Les codes d'accès au service sont réservés au seul Client. Ils ne pourront pas être transmis à un tiers. Le Client est responsable de la confidentialité des codes d'accès qui lui ont été transmis.

Toutes les adresses sur lesquelles le Client communique doivent être collectées selon la réglementation en vigueur. La législation traite de manière différente les adresses B-to-B et B-to-C, le Client doit s'assurer de la légalité de ses opérations.

Le Client doit honorer sans délai injustifié toute demande de désabonnement ou d'opposition, y compris pour ses fichiers clients.

Le Client s'engage à ce que les Destinataires des messages aient la possibilité de s'opposer à l'envoi de tels messages et soient informés du service auprès duquel ils peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification et de suppression de leurs données personnelles.

Ediware se réserve le droit de suspendre son service de routage si le Client ne respecte pas les conditions décrites ci-dessus. De la même manière, si ces manquements sont répétés, Ediware pourra suspendre définitivement le compte du Client.

Le Client est seul responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 s'agissant des données de contacts qu'il importe et exploite sur la Plateforme. Il garantit disposer d'une base légale valable pour ces traitements et avoir informé les personnes concernées dans les conditions prévues aux articles 13 et 14 du règlement.

Le Client garantit Ediware et l'indemniser de toute réclamation, action, condamnation ou sanction, émanant d'un Destinataire, d'un tiers, d'un fournisseur de messagerie ou d'une autorité de contrôle, résultant du caractère illicite ou irrégulièrement constitué de sa base de contacts, de l'absence de base légale de ses traitements, du contenu de ses messages, ou du non-respect des demandes d'opposition, de désabonnement ou d'exercice de droits.

Cette garantie couvre les condamnations prononcées, les indemnités transactionnelles ainsi que les frais de défense raisonnablement exposés par Ediware.

Article 13 – Personnel du prestataire

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous le contrôle effectif du prestataire durant la complète exécution des Prestations.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, le prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle accordée aux employés du prestataire.

Le prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L. 1221-10 et suivants et L. 3243-1 et suivants du code du travail. Le prestataire certifie, en outre, être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du code du travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les dispositions du Livre III, Titre IV du code du travail.

Pendant la durée des Prestations et pendant une période d'un (1) an après leur achèvement, le Client s'engage à ne pas solliciter ou tenter de débaucher (ou aider quelconque autre personne à solliciter ou tenter de débaucher) un quelconque collaborateur du prestataire avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des Prestations. La présente interdiction ne fait pas obstacle à l'embauche d'un collaborateur du prestataire consécutive à une candidature spontanée ou à une réponse à une offre d'emploi rendue publique, qui ne constitue pas une sollicitation. En cas de violation, le Client sera redevable envers le prestataire, à titre de clause pénale, d'une indemnité égale à six (6) mois du dernier salaire brut de la personne ainsi débauchée.

Article 14 – Informations et publicité

14.1 – Informations confidentielles

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie.

Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le

personnel de chacune des parties. Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée de cinq (5) ans suivant le terme des Prestations. Les informations confidentielles portant sur des données à caractère personnel demeurent protégées sans limitation de durée. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des Prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le prestataire au cours de l'exécution des Prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au prestataire. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

14.2 – Informations exclues

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas aux informations :

- qui appartiennent au domaine public ou ont été acquises librement avant le début de la prestation ;
- qui sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- qui sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
- ou qui doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle, ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger leur divulgation.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, le prestataire se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

14.3 – Autres obligations

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques ;
- que le prestataire ne saurait être tenu pour responsable de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Article 15 – Propriété intellectuelle

La Plateforme, les logiciels, développements, interfaces, bases de données, modèles, documentations et savoir-faire d'Ediware, ainsi que leurs évolutions, demeurent la propriété exclusive d'Ediware ou de ses concédants. Le contrat n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle au profit du Client.

Ediware concède au Client, pour la durée du contrat, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utiliser la Plateforme et les éléments mis à sa disposition, pour ses besoins propres, conformément à leur destination et aux présentes.

Par exception, lorsque le Client a souscrit une formule agence ou marque blanche, il est autorisé à utiliser la Plateforme pour les besoins de ses propres clients et à leur en présenter les interfaces sous sa propre marque. Le Client demeure le seul cocontractant d'Ediware ; il répond de l'utilisation de la Plateforme faite pour le compte de ses clients comme de la sienne propre et garantit le respect des présentes dans ce cadre. Aucune relation contractuelle ne se crée entre Ediware et les clients du Client. Le Client garantit disposer des autorisations nécessaires pour agir ainsi et fait son affaire de la conformité de la chaîne de sous-traitance de données, dans les conditions prévues au Data Processing Agreement.

Le Client s'interdit toute autre exploitation, et notamment de reproduire, adapter, décompiler ou tenter d'extraire tout ou partie de la Plateforme, sauf exceptions légales impératives, ainsi que de mettre la Plateforme à la disposition d'un tiers non autorisé.

Sauf stipulation contraire du devis, les développements spécifiques réalisés au titre de l'article 3.4 demeurent la propriété d'Ediware. Le Client en reçoit un droit d'usage dans les conditions du deuxième alinéa.

Article 16 – Contenu Client

Le Contenu Client demeure la propriété exclusive du Client. Ediware ne revendique aucun droit sur le Contenu Client.

Le Client concède à Ediware, pour la durée du contrat, une licence non exclusive de stockage, de reproduction et d'adaptation technique du Contenu Client, aux seules fins de l'exécution des Prestations.

Le Client garantit qu'il détient les droits et autorisations nécessaires sur le Contenu Client, en ce compris les droits de propriété intellectuelle des tiers sur les éléments qu'il intègre à ses messages et à ses pages. Il garantit Ediware contre toute réclamation de tiers à ce titre.

L'export et la suppression du Contenu Client à l'issue du contrat s'effectuent dans les conditions prévues à l'article 22 et au Data Processing Agreement.

Article 17 – Références commerciales

Aucune partie ne peut faire usage du nom, des marques ou des logos de l'autre partie sans son accord préalable et écrit.

Par dérogation, Ediware peut faire usage du nom et des marques du Client dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution des Prestations.

Le Client autorise Ediware à citer sa dénomination à titre de référence commerciale, accompagnée le cas échéant d'une description générique des Prestations réalisées. Le Client peut retirer cette autorisation à tout moment, par notification écrite.

Article 18 – Responsabilité du prestataire

L'entière responsabilité du prestataire et celle de ses collaborateurs, relative à tout manquement, négligence ou faute relevé à l'occasion de l'exécution des Prestations, est plafonnée aux sommes hors taxes versées par le Client au titre des Prestations mises en cause au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage. Ce plafond s'entend toutes réclamations confondues, intérêts et frais inclus, quel que soit le nombre d'actions engagées, de fondements invoqués ou de parties aux litiges.

La responsabilité du prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Par ailleurs, la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels ;
- pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des Prestations, et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- en cas d'utilisation des résultats des Prestations pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel elles sont intervenues, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du prestataire ;
- à raison du contenu des messages diffusés par le Client, de la composition et de la licéité de sa base de contacts, ainsi que des décisions de filtrage ou de blocage prises par les fournisseurs de messagerie des Destinataires.

Ni le prestataire ni ses assureurs ne répondent des dommages indirects, du manque à gagner, de la perte de chance, des bénéfices escomptés, ni de l'atteinte à l'image ou à la réputation.

Les limitations prévues au présent article ne s'appliquent ni en cas de dol ou de faute lourde, ni à la responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

Article 19 – Garantie

Le prestataire garantit le Client contre tout défaut de conformité des services et tout vice caché provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

La mise en jeu de cette garantie s'exerce dans les limites fixées à l'article 18.

Article 20 – Assurance

Chacune des parties déclare être titulaire d'un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable, pour un montant de garantie en rapport avec la nature et l'importance des prestations.

Chaque partie s'engage à en justifier auprès de l'autre sur simple demande écrite, par la production d'une attestation en cours de validité.

Article 21 – Cessibilité et sous-traitance

Le prestataire pourra librement céder ou transférer le présent contrat, en tout ou partie, à toute société de son groupe ou à un tiers dans le cadre d'une opération de fusion, d'apport, de cession de fonds de commerce ou de cession d'actifs, sous réserve d'en informer le Client. Le Client peut céder le présent contrat à une société de son groupe, sous réserve d'en informer le prestataire par écrit. Toute autre cession par le Client requiert l'accord écrit préalable du prestataire.

Le prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des Prestations à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la prestation requiert des compétences techniques particulières, le prestataire informe le Client de la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant intervient alors sous la seule responsabilité du prestataire et s'engage à conserver confidentielles toutes les informations dont il a connaissance à l'occasion des Prestations.

En cas de changement d'hébergeur ou d'ajout d'un nouveau sous-traitant intervenant sur les données du Client, Ediware en informe le Client par écrit avec un préavis de trente (30) jours. Le Client peut, dans ce délai, formuler une objection motivée fondée sur des considérations de protection des données. À défaut d'accord entre les parties, le Client peut résilier le contrat sans indemnité, les sommes correspondant à la période non exécutée lui étant remboursées au prorata.

L'hébergement des données est assuré au sein de l'Union européenne.

Article 22 – Réversibilité et restitution des données

À tout moment pendant la durée du contrat, le Client peut exporter depuis la Plateforme ses bases de contacts, ses modèles de messages et ses statistiques de campagne, dans un format structuré et couramment utilisé.

À l'expiration ou à la résiliation du contrat, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours pour procéder à cet export. Passé ce délai, Ediware n'est plus tenu de maintenir les données accessibles.

Une assistance à la réversibilité peut être fournie sur demande écrite, aux conditions tarifaires en vigueur.

La suppression des données à l'issue du contrat s'effectue dans les conditions prévues au Data Processing Agreement.

Article 23 – Réclamations

Toutes les réclamations, amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des Prestations doivent être formulées dans un délai d'un (1) an. Ce délai court à compter de la survenance du fait générateur du dommage ou, pour les prestations ponctuelles, à compter de la fin de leur réalisation.

Le présent délai est convenu en application de l'article 2254 du Code civil.

Article 24 – Droit de rétractation

Le Client étant un professionnel achetant dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le code de la consommation.

Article 25 – Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières,

malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients ; la défaillance majeure ou l'interruption prolongée d'un fournisseur d'infrastructure, d'hébergement ou de connectivité ; toute attaque informatique de grande ampleur visant des tiers et affectant le fonctionnement des réseaux ou services utilisés pour l'exécution des Prestations ; les mesures de filtrage, de blocage ou de restriction décidées unilatéralement par un fournisseur de messagerie ou un opérateur tiers ; toute décision d'une autorité publique rendant l'exécution des Prestations impossible ou substantiellement plus onéreuse.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois (3) mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 26 – Intégralité

Ce contrat exprime l'intégralité des obligations des parties. Il constitue le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Le Client accepte le contrat lors de l'ouverture de son compte, au moyen du dispositif d'acceptation prévu à cet effet sur la Plateforme, ou par la signature de la Proposition commerciale qui y renvoie.

Le présent contrat prévaut sur tout autre document, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Il s'applique, sans restriction ni réserve, à tous les services rendus par le prestataire auprès du Client. En cas de contradiction, la Proposition commerciale acceptée prévaut sur les présentes pour les stipulations qui lui sont propres ; le Data Processing Agreement prévaut pour ce qui concerne son objet.

Les documents commerciaux, le contenu des sites d'Ediware, les supports marketing et la documentation d'aide sont communiqués à titre indicatif et sont dépourvus de valeur contractuelle. Seuls engagent les parties les présentes conditions, la Proposition commerciale acceptée et le Data Processing Agreement, ainsi que, pour ce qui concerne leur objet, la Politique de confidentialité et l'annexe sécurité visées à l'article 31.

Si une condition de prestation de services venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur pour les sociétés dont le siège est en France.

La durée du contrat, sa reconduction et sa résiliation sont régies par l'article 5.

Article 27 – Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 28 – Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 29 – Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Article 30 – Évolution des présentes conditions

Ediware se réserve la faculté de modifier les présentes conditions. Toute modification est notifiée au Client par courrier électronique, avec un préavis de soixante (60) jours avant son entrée en vigueur.

À défaut d'opposition du Client notifiée par écrit avant l'expiration de ce délai, les nouvelles conditions lui sont applicables. En cas d'opposition, le Client peut résilier le contrat sans indemnité au terme du préavis, les sommes correspondant à la période non exécutée lui étant remboursées au prorata.

Chaque version des présentes est identifiée par un numéro et une date d'entrée en vigueur. Les versions antérieures sont archivées et communiquées au Client sur simple demande.

Article 31 – Protection des données à caractère personnel

31.1 – Données des Utilisateurs de la Plateforme

Ediware traite en qualité de responsable de traitement les données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs de la Plateforme. Les données collectées sont les suivantes :

- Ouverture de compte : lors de la création du compte de l'Utilisateur, ses nom, prénom et adresse électronique.
- Connexion : lors de la connexion de l'Utilisateur à la Plateforme, celle-ci enregistre ses données de connexion et d'utilisation, comprenant l'adresse IP, l'horodatage et l'agent utilisateur.
- Profil : l'utilisation des prestations prévues sur la Plateforme permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone.
- Paiement : les paiements par carte bancaire sont traités par un prestataire de services de paiement ; Ediware ne collecte ni ne conserve aucune donnée de carte bancaire. Pour les règlements par prélèvement, Ediware conserve les coordonnées bancaires (IBAN) nécessaires à l'exécution du mandat SEPA.
- Sécurité : les différentes actions effectuées par l'Utilisateur connecté à l'un des services en ligne sont conservées dans un historique.
- Cookies : des cookies et traceurs sont utilisés sur le site et la Plateforme. Ceux qui ne sont pas strictement nécessaires au fonctionnement du service sont soumis au consentement préalable de l'Utilisateur, recueilli et retirable dans les conditions décrites dans la Politique de confidentialité.

Ces données sont traitées pour les finalités suivantes :

- accès et utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation de la Plateforme ;
- organisation des conditions d'utilisation des services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'Utilisateur ;
- mise en œuvre d'une assistance aux Utilisateurs ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les Utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales relatives aux produits et services d'Ediware, sous réserve du droit d'opposition de l'Utilisateur.

Les bases légales et durées de conservation applicables à chacune de ces finalités figurent dans la Politique de confidentialité.

31.2 – Données des Destinataires des campagnes

Les données relatives aux Destinataires (contacts importés par le Client et données comportementales associées aux campagnes, telles que les ouvertures, les clics et les désabonnements) sont traitées par Ediware en qualité de sous-traitant, sur instruction du Client, seul responsable de traitement.

Ces traitements sont encadrés par le Data Processing Agreement conclu entre Ediware et le Client. Ediware ne traite pas ces données pour son propre compte, à l'exception des traitements expressément autorisés par le Client dans le Data Processing Agreement.

31.3 – Partage des données à un tiers

Les données peuvent être communiquées à des tiers dans les cas suivants :

- aux sociétés bancaires et financières avec lesquelles Ediware a passé contrat, pour la mise en œuvre des services de paiement ;
- aux prestataires auxquels Ediware recourt pour l'hébergement, l'assistance aux Utilisateurs et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données, dans le cadre strict de l'exécution de leur mission, et sont tenus par des engagements contractuels de confidentialité et de conformité à la réglementation applicable ;
- lorsque le Client active un connecteur ou une intégration vers un service tiers, les données strictement nécessaires au fonctionnement de cette intégration sont transmises à ce service, sur instruction et sous la responsabilité du Client ;

- lorsque la loi l'exige, pour donner suite aux réclamations présentées contre Ediware et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- en cas de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure collective, Ediware pourra être amené à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Les personnes concernées en sont informées préalablement au transfert.

Aucune donnée n'est transférée en dehors de l'Union européenne.

31.4 – Sécurité et confidentialité

Ediware met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, au sens de l'article 32 du règlement (UE) 2016/679, destinées à protéger les données à caractère personnel contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés. Ces mesures sont décrites dans l'annexe sécurité, communiquée au Client sur demande écrite. L'annexe sécurité a valeur descriptive des mesures mises en œuvre ; les indicateurs, cadences et délais qui y figurent sont des objectifs internes et ne constituent pas des engagements de niveau de service.

31.5 – Exercice des droits

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité sur les données les concernant.

Les Utilisateurs de la Plateforme peuvent mettre à jour ou supprimer une partie des données les concernant directement depuis les paramètres de leur compte. Pour tout autre exercice de droits, ainsi que pour la suppression d'un compte, la demande est adressée à dpo@ediware.net. Une preuve d'identité peut être demandée en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur.

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Les demandes émanant de Destinataires de campagnes sont transmises sans délai au Client concerné, seul responsable de traitement, dans les conditions prévues au Data Processing Agreement.

31.6 – Contact

Le délégué à la protection des données d'Ediware peut être contacté à l'adresse dpo@ediware.net.

31.7 – Évolution

Les conditions décrites au présent article et dans la Politique de confidentialité peuvent évoluer. Toute modification est publiée sur le site avec sa date d'entrée en vigueur et notifiée au Client dans les conditions prévues à l'article 30 relatif à l'évolution des présentes conditions.

Article 32 – Traitement par Ediware des données personnelles fournies par le Client

Le cadre des opérations de traitements effectuées par Ediware pour le compte du Client est détaillé dans le document « Data Processing Agreement ».

Article 33 – Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la réalisation des Prestations.

Si elles n'y parviennent pas, les parties soumettront le litige au tribunal de Commerce de Paris.