

CHAPITRE 9

ARTICLE 22 — RESPONSABILITÉ

22.1 Principe général

Chaque Partie est responsable des conséquences résultant de ses propres fautes, négligences ou manquements dans les conditions prévues par les présentes Conditions Générales et par le droit applicable.

MYESIS SOLUTIONS est tenue d'une obligation de moyens dans l'exécution des Services.

22.2 Responsabilité de MYESIS SOLUTIONS

MYESIS SOLUTIONS ne pourra être tenue responsable que des dommages directs résultant d'un manquement prouvé à ses obligations contractuelles.

Sa responsabilité ne pourra être engagée notamment en cas :

- d'utilisation non conforme de la plateforme par le Client ;
- d'erreur ou d'omission dans les documents importés ;
- d'interruption des réseaux Internet ou des réseaux de télécommunications ;
- de défaillance d'un prestataire tiers indépendant ;
- d'incompatibilité avec un environnement informatique propre au Client ;
- d'une mauvaise configuration réalisée par le Client ;
- d'une cyberattaque visant directement le système d'information du Client.

22.3 Exclusion des dommages indirects

En aucun cas MYESIS SOLUTIONS ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, consécutifs ou immatériels, notamment :

- perte de chiffre d'affaires ;
- perte d'exploitation ;
- perte de bénéfices ;
- perte de clientèle ;
- perte d'image ;
- perte d'opportunité ;
- perte de données imputable au Client ;

- coût de remplacement de solutions tierces.
-

22.4 Plafond de responsabilité

Sauf faute lourde, faute intentionnelle, atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou dispositions d'ordre public contraires, la responsabilité totale et cumulée de MYESIS SOLUTIONS, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre des douze (12) mois précédant la survenance du fait générateur.

Cette limitation constitue une condition essentielle de l'équilibre économique du contrat.

22.5 Réclamation

Toute réclamation devra être formulée par écrit dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la connaissance du fait générateur.

Les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

ARTICLE 23 — FORCE MAJEURE

23.1 Définition

Aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure lorsqu'ils présentent les caractéristiques légales :

- catastrophes naturelles ;
 - incendies majeurs ;
 - inondations ;
 - guerres ;
 - actes de terrorisme ;
 - pandémies ;
 - grèves générales extérieures ;
 - coupures massives d'électricité ;
 - indisponibilité généralisée des réseaux de télécommunications ;
 - décisions administratives empêchant l'exploitation du Service.
-

23.2 Conséquences

Les obligations affectées sont suspendues pendant toute la durée de l'événement.

La Partie empêchée informe l'autre Partie dans les meilleurs délais.

Si l'événement se prolonge au-delà de soixante (60) jours consécutifs, chacune des Parties pourra résilier le contrat sans indemnité, par notification écrite.

ARTICLE 24 — SUSPENSION DES SERVICES

24.1 Suspension pour motif légitime

MYESIS SOLUTIONS peut suspendre tout ou partie des Services lorsque cela est nécessaire pour :

- préserver la sécurité de la plateforme ;
 - effectuer une maintenance urgente ;
 - prévenir une fraude ;
 - faire cesser une utilisation illicite ;
 - respecter une obligation légale ou judiciaire ;
 - protéger les intérêts de MYESIS SOLUTIONS, de ses Clients ou de tiers.
-

24.2 Suspension pour impayé

En cas de non-paiement à l'échéance, MYESIS SOLUTIONS peut suspendre tout ou partie des Services après l'envoi d'une mise en demeure demeurée sans effet pendant quinze (15) jours, sauf urgence ou disposition légale contraire.

Cette suspension ne libère pas le Client de son obligation de régler les sommes dues.

24.3 Réactivation

Les Services sont réactivés dans les meilleurs délais après disparition de la cause ayant motivé leur suspension.

ARTICLE 25 — RÉSILIATION

25.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier son abonnement selon les modalités prévues dans son offre commerciale ou depuis son espace d'administration, sous réserve du respect des éventuels engagements de durée.

La résiliation prend effet à l'échéance de la période d'abonnement en cours, sauf disposition contractuelle différente.

25.2 Résiliation pour faute

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra résilier le contrat de plein droit trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

Cette résiliation est sans préjudice des dommages et intérêts éventuellement dus.

25.3 Effets de la résiliation

À compter de la date d'effet de la résiliation :

- les accès à la plateforme sont désactivés ;
 - les fonctionnalités Premium cessent ;
 - les Crédits non utilisés expirent, sauf accord contraire ;
 - les obligations de confidentialité demeurent applicables ;
 - les dispositions relatives à la propriété intellectuelle continuent de produire leurs effets.
-

ARTICLE 26 — RÉVERSIBILITÉ DES DONNÉES

26.1 Restitution

Pendant une durée de trente (30) jours suivant la date de résiliation effective, le Client peut demander la restitution de ses données.

Cette restitution comprend, selon les fonctionnalités utilisées :

- les documents déposés ;
- les documents générés ;

- les métadonnées associées ;
- les statistiques exportables ;
- les listes de contacts collectées ;
- les fichiers de configuration.

Les données sont restituées dans un format couramment exploitable lorsque cela est techniquement possible.

26.2 Assistance à la réversibilité

Lorsque le Client souhaite bénéficier d'une assistance spécifique pour récupérer ou migrer ses données, cette prestation pourra faire l'objet d'un devis distinct.

26.3 Suppression des données

À l'issue du délai de réversibilité, MYESIS SOLUTIONS pourra procéder à la suppression définitive des données du Client, sous réserve :

- des obligations légales de conservation ;
- des contraintes techniques liées aux sauvegardes ;
- des obligations réglementaires applicables.

Les données présentes dans les sauvegardes feront l'objet d'une suppression progressive conformément aux cycles de rétention en vigueur.

26.4 Données anonymisées

MYESIS SOLUTIONS pourra conserver, après résiliation, des données totalement anonymisées et ne permettant plus d'identifier directement ou indirectement le Client ou ses utilisateurs, à des fins exclusives :

- d'amélioration de la plateforme ;
- de statistiques globales ;
- de mesure de performance ;
- de recherche et développement.

Ces données ne constituent plus des données personnelles au sens du RGPD.