

# CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES (CGPS)

## PREAMBULE

La société LIKELAVA au capital de 1 000 euros, immatriculée sous le n° 939 690 780 au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Denis de la Réunion, dont le siège social est sis Cour de L'usine La Mare 97438 Sainte-Marie La Réunion France, (ci-après « LIKELAVA ») est éditeur de solutions logicielles et digitales dans le domaine de l'automatisation des processus métiers. A ce titre, elle commercialise la Plateforme LIKELAVA, qui propose plusieurs logiciels personnalisables et interfaçables en fonction des besoins des Clients.

Les présentes conditions générales de services (ci-après « CGS ») régissent les conditions dans lesquelles la société LIKELAVA, commercialise la Plateforme et les services associés auprès de ses Clients.

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

Dans les présentes CGPS, les termes suivants, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, auront la signification ci-après définie :

- **Abonnement** : contrat liant le Client à LIKELAVA, permettant l'accès à la Plateforme et aux services associés (hébergement, maintenance, etc.), moyennant un paiement récurrent selon la grille tarifaire choisie.
- **Auto-hébergement** : possibilité pour le Client de déployer et d'héberger les applications fournies par la Plateforme sur ses propres serveurs, sous sa propre responsabilité en matière de sécurité et de maintenance matérielle.
- **Client** : toute personne physique ou morale souscrivant à un abonnement auprès de LIKELAVA pour accéder aux services de la Plateforme et/ou bénéficier d'un hébergement ou d'un développement sur mesure.
- **Compte Utilisateur** : espace personnel permettant au Client et/ou à ses Utilisateurs autorisés d'accéder à la Plateforme et de gérer les services souscrits.
- **Conditions Générales d'Utilisation (CGU)** : ensemble de règles et conditions encadrant l'utilisation de la Plateforme par les Utilisateurs, que ceux-ci doivent accepter avant d'accéder aux services.
- **Données** : désigne toutes les données collectées, générées ou traitées par l'intermédiaire de la Plateforme par l'Utilisateur.
- **Données personnelles** : information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, collectée et traitée dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme.
- **Force majeure** : événement imprévisible et insurmontable échappant au contrôle de LIKELAVA, empêchant l'exécution normale des obligations prévues dans les présentes CGPS. Cela peut inclure, sans s'y limiter, des catastrophes naturelles, des actes de guerre, des pandémies ou des interruptions massives de services Internet (cf. infra art. 7.3).
- **Hébergement** : service proposé par LIKELAVA, consistant en la mise à disposition d'un espace de stockage pour les applications installées via la Plateforme, sur des serveurs Cloud externes ou sur les infrastructures du Client en cas d'auto-hébergement.
- **Logiciel Open Source** : désigne tout programme informatique disponible sur la Plateforme sous une licence Open Source. Ces logiciels sont modifiables et redistribuables, sous réserve du respect des termes des licences applicables
- **Maintenance** : service assurant la mise à jour, le suivi et le bon fonctionnement de l'hébergement de la Plateforme. La maintenance ne concerne pas la performance des Solutions les développements spécifiques ou les scénarios d'utilisation créés par le Client. La maintenance des développements spécifiques commandés par le Client fera l'objet d'une convention distincte, précisant les conditions, délais, et coûts associés à ces prestations.
- **Partenaire tiers** : toute société ou entité avec laquelle LIKELAVA peut collaborer pour offrir certains services (hébergement, développement, etc.) sous-traités au bénéfice du Client.
- **Plateforme** : désigne l'ensemble des services accessibles via le site Internet de LIKELAVA, incluant les logiciels et applications Open Source ou non, proposés sous forme de solutions personnalisables pour l'automatisation des processus métiers. La Plateforme permet au Client de concevoir, configurer et héberger des Solutions adaptées à ses besoins.
- **Prestations de développement sur mesure** : services supplémentaires proposés par LIKELAVA pour adapter ou créer des solutions logicielles spécifiques aux besoins du Client, selon un cahier des charges convenu.

- **Politique de protection des données** : document définissant les pratiques de LIKELAVA en matière de collecte, traitement, et protection des données personnelles des Utilisateurs et Clients conformément à la réglementation en vigueur, notamment le RGPD.
- **RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)** : règlement de l'Union Européenne n°2016/679 qui encadre la collecte et le traitement des données personnelles des individus au sein de l'UE, auquel LIKELAVA se conforme.
- **Solutions** : ensemble de logiciels et d'applications open-source ou non.
- **Utilisateur** : toute personne autorisée par le Client à accéder et utiliser la Plateforme dans le cadre de l'abonnement souscrit par le Client.

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes CGPS ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels LIKELAVA (ci-après "LIKELAVA") fournit au Client l'accès à sa plateforme logicielle LIKELAVA ainsi que les services associés.

LIKELAVA propose au Client un accès en ligne à la plateforme LIKELAVA permettant l'automatisation des processus métiers via des applications Open Source, configurables selon les besoins du Client. Les services incluent le déploiement et l'hébergement des Solutions, la maintenance logicielle et le support technique.

En option, LIKELAVA offre également des prestations de développement sur mesure ainsi que des services de formation pour garantir une utilisation optimale de la plateforme. L'ensemble de ces services est fourni sous forme d'abonnement mensuel ou annuel, conformément aux conditions définies dans les présentes CGPS.

## ARTICLE 3. SERVICES PROPOSÉS PAR LIKELAVA

LIKELAVA propose un ensemble de services articulés autour de sa plateforme logicielle LIKELAVA, dédiée à l'automatisation des processus métiers. Ces services incluent la mise à disposition d'applications Open Source, des solutions d'hébergement, la maintenance logicielle, ainsi que des prestations de développement sur mesure. Les services proposés se déclinent comme suit :

### 3.1. Déploiement et hébergement des Solutions

LIKELAVA propose différents modèles d'hébergement pour les solutions logicielles accessibles via la Plateforme :

- **Hébergement sur Cloud externe** : les applications et données du Client peuvent être hébergées sur des serveurs Cloud fournis par des partenaires tiers de LIKELAVA.
- **Auto-hébergement** : le Client peut opter pour héberger les solutions sur ses propres infrastructures (serveur local ou Cloud externe sélectionné par le Client). Dans ce cas, la responsabilité de la gestion et de la sécurité des serveurs incombe au Client, bien qu'LIKELAVA assure toujours la maintenance logicielle de la plateforme.

### 3.2 Fonctionnalités

La plateforme offre les fonctionnalités suivantes :

- **Personnalisation des flux de travail** : le Client peut configurer ses propres workflows métier en fonction de ses besoins spécifiques.
- **Intégration d'applications** : la plateforme permet l'interfaçage avec des systèmes externes ou déjà en place au sein du Client, facilitant ainsi une intégration fluide dans son environnement informatique.
- **Interface No-code/Low-code** : les applications peuvent être configurées par le biais d'une interface intuitive, accessible même aux utilisateurs sans compétences en développement.

### 3.3. Maintenance de l'hébergement

La maintenance de l'hébergement de la plateforme LIKELAVA est assurée par LIKELAVA. Ce service inclut :

- Corrections de bugs et gestion des incidents affectant l'accès à la plateforme ;
- Assistance technique en cas de problème ou de dysfonctionnement de la plateforme ;
- Les alertes du Client sur d'éventuelles mises à jour, notamment de sécurité, des Solutions hébergées.

La maintenance couvre uniquement l'hébergement de la plateforme, à l'exclusion des infrastructures du Client, ou des développements spécifiques réalisés par le Client ou ses partenaires.

### 3.4. Support technique

LIKELAVA propose un service d'assistance technique pour accompagner le Client dans l'utilisation de la plateforme et la résolution de problèmes techniques. Les canaux de support incluent :

- Support en ligne via un portail dédié ;
- Support par e-mail à [support@likelava.io](mailto:support@likelava.io) pour les incidents déclarés par le Client ;

L'assistance technique interviendra sous un délai raisonnable qui ne saurait excéder 72h, entre 8h et 18h les jours ouvrés.

### 3.5. Prestations de développement sur mesure

En complément de l'accès à la Plateforme, LIKELAVA propose des prestations de développement sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques du Client en termes de personnalisation ou d'intégration d'applications. Ces prestations incluent :

- **Personnalisation des solutions existantes** : LIKELAVA peut adapter les applications disponibles sur la Plateforme en fonction des spécifications du Client.
- **Développement d'applications spécifiques** : création de nouvelles applications ou fonctionnalités répondant aux besoins particuliers du Client.
- **Intégration de la plateforme dans le SI du Client** : LIKELAVA peut assurer l'interfaçage de la Plateforme avec les systèmes d'information déjà en place chez le Client.

Les prestations de développement sur mesure font l'objet d'un cahier des charges établi en collaboration avec le Client, d'un devis spécifique et, s'agissant de développement de nouvelles applications, d'un contrat de développement de logiciel spécifique. Le coût est calculé en fonction du temps de développement estimé, avec la possibilité d'établir un forfait journalier ou mensuel.

### 3.6. Formations

Afin de garantir une utilisation optimale de la Plateforme, LIKELAVA propose des formations professionnelles pour les équipes du Client. Ces formations sont dispensées par des partenaires accrédités et couvrent :

- L'utilisation et la configuration de la Plateforme LIKELAVA ;
- La gestion des workflows automatisés ;
- L'intégration des applications dans l'écosystème du Client.

Le Client peut choisir de former des utilisateurs avancés (développeurs ou responsables IT) ou des utilisateurs métiers, en fonction de ses besoins. La formation peut être incluse dans l'abonnement ou faire l'objet d'une facturation distincte.

### 3.7. Gestion des données et souveraineté

LIKELAVA attache une importance particulière à la souveraineté des données. Les solutions d'hébergement proposées permettent au Client de choisir la localisation des données (au niveau régional, national ou européen), garantissant ainsi leur conformité avec les réglementations en vigueur, notamment le RGPD. LIKELAVA s'engage à ne pas accéder aux données du Client sauf dans le cadre strict nécessaire à la fourniture des services de maintenance et de support.

### **3.8. Évolutivité des services**

La plateforme LIKELAVA est conçue pour évoluer avec les besoins du Client. LIKELAVA travaille en permanence à l'amélioration et à l'ajout de nouvelles fonctionnalités et applications, notamment via l'intégration de l'intelligence artificielle et l'orchestration automatique des workflows. Le Client pourra bénéficier de ces évolutions dans le cadre de son abonnement, ou souscrire à de nouvelles fonctionnalités sous forme de nouveaux abonnements.

## **ARTICLE 4. DURÉE DE L'ABONNEMENT**

Les présentes CGPS prennent effet à la date de souscription par le Client d'un abonnement à la plateforme LIKELAVA et restent en vigueur pour une durée indéterminée, sous réserve des conditions de résiliation prévues à l'article 9.

### **4.1. Abonnements**

Sauf conditions particulières spécifiques convenues avec le Client, l'abonnement aux services de LIKELAVA est conclu soit mensuellement soit annuellement. Le contrat est renouvelé tacitement à chaque échéance mensuelle ou annuelle, à compter de la date de souscription initiale, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions prévues à l'article 9. À chaque échéance mensuelle ou annuelle, le Client est facturé pour le mois ou l'année à venir selon les modalités définies à l'article 5. Le cycle de facturation commence à la date de souscription initiale du Client et se renouvelle automatiquement à la même date chaque mois.

### **4.2. Reconduction tacite**

L'abonnement est renouvelé automatiquement pour une nouvelle période d'un mois ou d'un an, sauf si le Client ou LIKELAVA met fin au contrat conformément à l'article 9. En l'absence de résiliation, l'ensemble des conditions financières, d'accès à la plateforme, et des services associés reste inchangé pour le mois ou l'année suivante.

### **4.3. Modification de l'abonnement**

Le Client a la possibilité de modifier son abonnement, notamment en ajoutant ou supprimant des services ou options, à tout moment. Toute modification prendra effet à l'échéance de la mensualité ou de l'annuité en cours, sous réserve que la demande ait été faite avant la date de renouvellement. Le tarif de l'abonnement sera ajusté en fonction des modifications apportées, et sera effectif à partir du cycle de facturation suivant.

Si le Client souhaite bénéficier de services supplémentaires ou modifier la formule de son abonnement, il devra en faire la demande auprès de LIKELAVA avant le terme du mois ou de l'année en cours. Les modifications de tarifs et de services prendront effet à partir du mois ou de l'année suivante.

### **4.4. Suspension de l'abonnement**

En cas de manquement aux obligations du Client, et notamment en cas de non-paiement dans les conditions prévues à l'article 5, LIKELAVA se réserve le droit de suspendre l'accès aux services de la plateforme jusqu'à régularisation de la situation. Durant cette période de suspension, le Client reste redevable du paiement de son abonnement, selon la périodicité convenue lors de la souscription de la formule choisie (mensuelle ou annuelle).

### **4.5. Résiliation**

Sauf conditions particulières spécifiques convenues avec le Client, ce dernier peut résilier son abonnement à tout moment. En cas de résiliation en cours de mensualité ou d'annuité, le Client reste redevable de la totalité des sommes dues pour le mois ou l'année en cours. Aucun remboursement ne sera effectué pour la période restant à courir jusqu'à l'échéance de l'abonnement.

### **4.6. Conditions spécifiques aux offres promotionnelles**

Dans le cas où le Client souscrit à un abonnement dans le cadre d'une offre promotionnelle, la durée et les modalités spécifiques à cette offre seront définies lors de la souscription. À l'issue de la période

promotionnelle, l'abonnement sera automatiquement reconduit selon les termes et conditions standards de l'abonnement souscrit par le Client, sauf résiliation ou modification de l'abonnement par le Client.

## ARTICLE 5. CONDITIONS FINANCIÈRES

### 5.1. Modalités de facturation

Les services proposés par LIKELAVA sont accessibles via des formules d'abonnements ou sur devis. Le montant de l'abonnement est déterminé en fonction des services choisis par le Client, notamment :

- Le nombre d'applications installées et utilisées ;
- Le type d'hébergement (Cloud externe, ou auto-hébergement) ;
- Les options supplémentaires comme la maintenance spécifique ou les prestations de développement sur mesure ;
- Les services de formation, le cas échéant.

Les tarifs applicables sont précisés au moment de la souscription et sont fonction de la formule choisie par le Client (STARTER, ENTREPRISE ou AUTO-HEBERGEMENT). Ils peuvent également faire l'objet d'un devis établi par LIKELAVA dans le cadre de la formule AUTO-HEBERGEMENT. Toute modification de la grille tarifaire sera notifiée au Client au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Le Client est tenu de régler les frais d'abonnement selon la périodicité convenue lors de la souscription de la formule choisie (mensuelle ou annuelle).

### 5.2. Paiement

Les paiements des abonnements et des prestations peuvent être effectués selon les modalités suivantes :

1. **Virement bancaire** : Le Client peut effectuer le paiement par virement bancaire sur le compte de LIKELAVA, selon les coordonnées bancaires communiquées lors de la souscription du service. Le paiement devra être effectué au plus tard dans les 7 jours suivant la date l'émission de la facture.
2. **Prélèvement automatique via mandat SEPA** : Le Client a la possibilité de régler les montants dus par prélèvement automatique sur son compte bancaire via un mandat de prélèvement SEPA. Le Client doit fournir les informations bancaires nécessaires (IBAN, BIC) lors de la souscription à cette modalité de paiement et signer un mandat SEPA autorisant LIKELAVA à prélever automatiquement les montants dus à chaque échéance.
  - **Mise en place du prélèvement** : Lors de la souscription à cette option, LIKELAVA enverra une confirmation écrite indiquant la date du premier prélèvement ainsi que le calendrier des prélèvements récurrents (mensuels ou annuels, selon le choix du Client).
  - **Notification des prélèvements** : LIKELAVA informera le Client par email du montant et de la date de chaque prélèvement au moins 5 jours ouvrés avant l'exécution du prélèvement. Cette notification peut inclure une facture ou un récapitulatif du service facturé.
  - **Rejet du prélèvement** : En cas de rejet du prélèvement automatique par la banque du Client (manque de fonds, clôture du compte, etc.), LIKELAVA informera immédiatement le Client et ce dernier devra régler le montant dû dans un délai de 10 jours par tout autre moyen de paiement accepté (virement bancaire, carte bancaire). Des frais administratifs pourront être facturés au Client en cas de rejet de prélèvement, conformément à la législation en vigueur.
  - **Modification ou révocation du mandat** : Le Client peut modifier ses coordonnées bancaires ou révoquer le mandat SEPA à tout moment en contactant LIKELAVA. Toutefois, toute modification ou révocation devra être communiquée au moins 15 jours avant la prochaine échéance afin d'être prise en compte pour le prochain prélèvement.
3. **Autres moyens de paiement** : LIKELAVA peut, à sa discrétion, accepter d'autres moyens de paiement tels que le paiement par carte bancaire ou via des plateformes de paiement en ligne. Ces options seront communiquées au Client lors de la souscription, si elles sont disponibles.

### **5.3. Retard de paiement et pénalités**

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées à compter du premier jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Ces pénalités sont calculées sur la base d'un taux annuel égal à trois fois le taux d'intérêt légal, conformément à la législation en vigueur.

De plus, LIKELAVA se réserve le droit de suspendre l'accès à la plateforme et aux services associés après une mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours. Si le retard persiste au-delà de 30 jours, LIKELAVA pourra résilier le contrat d'abonnement de plein droit, sans préjudice des autres recours légaux et contractuels dont elle dispose pour recouvrer les sommes dues.

### **5.4. Révision des tarifs**

Les tarifs de LIKELAVA sont susceptibles d'être modifiés en fonction de l'évolution des services, des coûts d'infrastructure, ou des nouvelles fonctionnalités ajoutées à la plateforme. Toute révision des tarifs sera communiquée au Client par email ou tout autre moyen écrit, au moins 30 jours avant leur application. En cas de désaccord, le Client pourra résilier son abonnement conformément aux dispositions de l'article 9 (Résiliation).

### **5.5. Prestations supplémentaires**

En dehors de l'abonnement de base, le Client peut souscrire à des prestations supplémentaires telles que :

- Le développement sur mesure pour l'intégration ou la personnalisation d'applications spécifiques ;
- La formation des équipes du Client à l'utilisation de la plateforme ;
- Des services de maintenance spécifiques adaptés aux développements personnalisés.

Ces prestations font l'objet d'un devis distinct, validé par le Client avant la réalisation des services. Les conditions de facturation pour ces prestations sont fixées dans le devis ou l'accord signé entre LIKELAVA et le Client.

### **5.6. Modalités de résiliation et remboursement**

En cas de résiliation du contrat par le Client avant l'échéance de la période d'abonnement (annuelle ou mensuelle), les sommes déjà payées pour la période en cours ne seront pas remboursées, sauf en cas de manquement grave de LIKELAVA à ses obligations contractuelles.

Dans le cas d'une résiliation pour faute grave de LIKELAVA, un remboursement au prorata des services non utilisés sera effectué dans un délai de 30 jours suivant la résiliation.

## **ARTICLE 6. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent dans le cadre de l'utilisation des services fournis par LIKELAVA. Ces obligations visent à garantir une utilisation optimale et conforme des services, tout en assurant la sécurité des infrastructures et des données.

### **6.1. Exactitude des informations**

Le Client garantit l'exactitude et la véracité des informations fournies à LIKELAVA lors de la souscription aux services et s'engage à mettre à jour ces informations en cas de changement. Toute fausse information ou omission est susceptible de causer la suspension ou la résiliation des services.

### **6.2. Utilisation légale et conforme des services**

Le Client s'engage à utiliser la plateforme LIKELAVA et les services associés conformément aux lois et réglementations en vigueur, ainsi qu'aux Conditions Générales d'Utilisation (CGU) applicables à la plateforme. À ce titre, il s'interdit :

- D'outrepasser les limites d'usage telles que définies par l'offre commerciale (formules d'abonnement) sélectionnée par le Client ;
- De procéder à toute utilisation frauduleuse ou illicite des services ;
- D'héberger, de partager ou de diffuser des contenus illicites, violents, diffamatoires, obscènes, ou portant atteinte aux droits de tiers, y compris les droits de propriété intellectuelle ;

- D'utiliser les services pour effectuer des attaques sur des systèmes informatiques, propager des virus, des logiciels malveillants ou tout autre programme visant à nuire aux infrastructures.

### **6.3. Sécurité des accès et des données**

Le Client est responsable de la gestion et de la sécurisation des identifiants et mots de passe nécessaires pour accéder à la plateforme et aux services de LIKELAVA. À ce titre, le Client s'engage à :

- Ne pas partager ses identifiants avec des tiers non autorisés ;
- Informer immédiatement LIKELAVA de toute utilisation non autorisée de ses identifiants ou de toute violation de sécurité ;
- Prendre les mesures nécessaires pour garantir la sécurité de ses données et de ses infrastructures, en particulier lorsqu'il opte pour un auto-hébergement.

En cas de non-respect de ces obligations de sécurité, LIKELAVA ne pourra être tenu responsable des conséquences de l'accès frauduleux aux données ou aux services du Client.

### **6.4. Responsabilité en cas d'auto-hébergement**

Si le Client choisit d'héberger les solutions sur ses propres infrastructures (serveurs locaux ou Cloud externe), il est seul responsable de :

- La maintenance matérielle et de l'infrastructure réseau utilisée pour héberger les solutions ;
- La sécurisation des serveurs, y compris la mise en place de dispositifs de protection contre les accès non autorisés, les cyberattaques, et les pertes de données ;
- La conformité des systèmes d'hébergement avec les exigences légales et réglementaires applicables (notamment en matière de protection des données).

LIKELAVA ne pourra être tenu responsable des incidents liés à l'infrastructure d'hébergement interne du Client, sauf dans le cadre de la maintenance logicielle assurée par LIKELAVA.

### **6.5. Respect des licences Open Source**

Les logiciels mis à disposition par LIKELAVA via la plateforme sont sous licence Open Source. Le Client s'engage à respecter les termes des licences spécifiques à chaque logiciel utilisé, notamment en ce qui concerne :

- La redistribution des logiciels ou de leurs composants ;
- Les droits d'auteur et mentions de paternité associés aux logiciels ;
- Les restrictions applicables aux modifications ou à l'utilisation commerciale des logiciels, lorsque cela est précisé dans les licences.

LIKELAVA décline toute responsabilité en cas d'infraction aux termes des licences Open Source par le Client.

### **6.6. Obligations en matière de données personnelles**

Le Client est responsable des données qu'il collecte, traite et stocke via la plateforme LIKELAVA, notamment lorsqu'il s'agit de données personnelles au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). À ce titre, le Client s'engage à :

- Se conformer à la réglementation applicable en matière de protection des données, notamment en ce qui concerne la collecte, le traitement, le stockage et la sécurisation des données personnelles ;
- Mettre en place les procédures et mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données personnelles traitées via la plateforme ;
- Informer LIKELAVA en cas d'incident de sécurité affectant les données personnelles hébergées sur la plateforme, afin de permettre une réponse rapide et adéquate.

### **6.7. Paiement des services**

Le Client s'engage à régler les montants dus dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes CGPS. En cas de manquement à ses obligations de paiement, LIKELAVA se réserve le droit de suspendre l'accès à la plateforme et aux services, comme prévu à l'article 5.3.

## 6.8. Collaboration avec LIKELAVA

Le Client s'engage à collaborer avec LIKELAVA dans le cadre de l'exécution des prestations, notamment :

- En fournissant les informations techniques nécessaires à la configuration et à l'utilisation de la plateforme ;
- En facilitant l'accès aux systèmes et infrastructures lorsqu'une assistance technique est nécessaire ;
- En participant activement à l'élaboration des cahiers des charges pour les prestations de développement sur mesure ;
- En apportant la preuve non-équivoque de la désinstallation de la plateforme en cas de suspension d'abonnement.

Tout retard ou manquement dans la fourniture de ces informations pourrait entraîner un report des délais d'exécution des prestations sans que cela ne soit imputable à LIKELAVA.

## 6.9. Responsabilité en cas de développement spécifique

Dans le cadre des prestations de développement sur mesure, le Client est responsable de la validation des spécifications techniques et du cahier des charges établi en collaboration avec LIKELAVA. Le Client s'assure que les développements demandés répondent à ses besoins fonctionnels et techniques.

En cas de modification des spécifications après validation du cahier des charges, LIKELAVA se réserve le droit d'ajuster les délais et les tarifs en conséquence, après accord du Client.

## 6.10. Non-sollicitation de personnel

Le Client s'engage, pendant toute la durée de l'exécution des prestations, et pendant une période de douze (12) mois suivant la fin de celle-ci, à ne pas solliciter, recruter ou faire travailler, directement ou indirectement, tout salarié ou collaborateur de LIKELAVA ayant participé, à quelque titre que ce soit, à l'exécution des prestations objet des présentes CGPS.

En cas de non-respect de cette obligation, le Client s'engage à indemniser LIKELAVA en lui versant une somme forfaitaire égale à douze (12) mois de rémunération brute du salarié ou collaborateur concerné, calculée sur la base de la dernière rémunération perçue au sein de LIKELAVA, à titre de clause pénale.

## ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles la responsabilité des Parties (LIKELAVA et le Client) peut être engagée dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales de Prestations de Services. Chaque Partie s'engage à exécuter ses obligations contractuelles de bonne foi et à respecter les engagements définis dans les présentes CGPS.

### 7.1. Responsabilité de LIKELAVA

#### 7.1.1. Limitation de responsabilité

LIKELAVA s'engage à fournir les services définis dans les présentes CGPS avec diligence et professionnalisme. Toutefois, la responsabilité de LIKELAVA est strictement limitée à la fourniture des services tels que décrits dans les présentes CGPS. En aucun cas, LIKELAVA ne pourra être tenu responsable de :

- **Dommages indirects** : LIKELAVA ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, immatériels ou consécutifs que pourrait subir le Client, tels que les pertes de chiffre d'affaires, perte de clientèle, interruption d'activité, ou perte de données.
- **Force majeure** : LIKELAVA ne pourra être tenu responsable des retards ou manquements à ses obligations en cas de force majeure, telle que définie à l'article 7.3.
- **Problèmes liés à l'infrastructure du Client** : Si le Client opte pour un auto-hébergement ou utilise une infrastructure non fournie par LIKELAVA, LIKELAVA décline toute responsabilité en cas d'incident lié à l'infrastructure du Client (pannes matérielles, défaillances de sécurité, attaques informatiques, etc.).



### *7.1.2. Disponibilité et continuité des services*

LIKELAVA met tout en œuvre pour assurer la continuité des services et garantir un accès sécurisé et stable à la plateforme LIKELAVA. Toutefois, LIKELAVA ne saurait être tenu responsable des interruptions de service liées à :

- **Interventions de maintenance** : Des interruptions temporaires peuvent survenir dans le cadre de la maintenance des services, qu'elle soit planifiée ou corrective. LIKELAVA s'efforcera d'informer le Client à l'avance des interruptions prévues.
- **Défaillances des tiers** : LIKELAVA ne pourra être tenu responsable des interruptions causées par des défaillances d'hébergeurs tiers, de fournisseurs d'accès à Internet, ou d'autres prestataires de services externes utilisés par LIKELAVA ou par le Client.
- **Problèmes liés au réseau Internet** : Compte tenu de la nature du réseau Internet, LIKELAVA ne peut garantir une disponibilité continue et ininterrompue des services, et décline toute responsabilité en cas de ralentissement ou d'interruption de la connexion Internet du Client.

### *7.1.3. Responsabilité liée aux données personnelles*

Dans le cadre de l'utilisation de la plateforme, LIKELAVA assure la gestion et le traitement des données personnelles du Client et de ses utilisateurs conformément au RGPD. LIKELAVA ne pourra être tenu responsable d'une violation de données personnelles si celle-ci résulte :

- D'une négligence ou d'un manquement du Client à ses propres obligations en matière de protection des données ;
- D'une attaque informatique ou d'un incident de sécurité affectant l'infrastructure d'hébergement du Client lorsque celui-ci a opté pour un auto-hébergement.

LIKELAVA s'engage à signaler toute violation de données personnelles dont elle aurait connaissance dans les délais prévus par la réglementation applicable.

## **7.2. Responsabilité du Client**

### *7.2.1. Respect des obligations contractuelles*

Le Client est responsable du respect des présentes CGPS et des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) applicables à la plateforme LIKELAVA. Le Client s'engage à utiliser la plateforme et les services de LIKELAVA dans les limites prévues et à ne pas :

- Utiliser les services de manière frauduleuse ou non conforme à la législation en vigueur ;
- Provoquer ou permettre des accès non autorisés aux systèmes d'information de LIKELAVA ou à la plateforme LIKELAVA.

Le non-respect de ces engagements expose le Client à la suspension ou à la résiliation des services par LIKELAVA, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés.

### *7.2.2. Sécurité et sauvegarde des données*

Le Client est responsable de la sécurité des données qu'il stocke et traite via la plateforme LIKELAVA, en particulier lorsqu'il opte pour un auto-hébergement. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger ses données contre les pertes, les accès non autorisés, et les attaques malveillantes.

LIKELAVA ne pourra être tenu responsable en cas de perte de données résultant d'un manquement du Client à cette obligation, notamment en matière de sauvegarde des données. Le Client est également responsable de la conformité de ses traitements de données personnelles au regard du RGPD.

### *7.2.3. Responsabilité des utilisateurs autorisés*

Le Client est responsable des actions et comportements de ses utilisateurs autorisés dans l'utilisation de la plateforme LIKELAVA. Toute utilisation non autorisée des services par un utilisateur du Client engage la responsabilité du Client vis-à-vis de LIKELAVA.

### 7.3. Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles si ce manquement résulte d'un événement de Force majeure. La Force majeure inclut notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Les catastrophes naturelles ;
- Les conflits armés ;
- Les actes de terrorisme ;
- Les pandémies ;
- Les pannes électriques généralisées ou les interruptions massives des réseaux de communication
- Tout incident survenu chez les prestataires et sous-traitants de LIKELAVA.

La Partie invoquant un événement de Force majeure doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais. Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà de 30 jours, chaque Partie pourra résilier le contrat sans indemnité.

### 7.4. Limitation de responsabilité financière

La responsabilité financière de LIKELAVA, pour toute réclamation, dommage ou perte résultant de l'exécution des présentes CGPS, est expressément limitée, tous dommages confondus, au montant total des sommes effectivement perçues par LIKELAVA au titre du contrat en cours pendant les 12 mois précédant la réclamation. En aucun cas, la responsabilité de LIKELAVA ne pourra excéder ce montant.

## ARTICLE 8. SOUS-TRAITANCE

### 8.1. Principe général de la sous-traitance

LIKELAVA se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations définies dans les présentes CGPS à des tiers sous-traitants spécialisés, tout en restant responsable de la bonne exécution des obligations contractuelles qui lui incombent.

Le recours à la sous-traitance n'entraîne aucune modification des engagements pris par LIKELAVA vis-à-vis du Client, qui reste l'interlocuteur unique pour l'ensemble des services souscrits. LIKELAVA s'engage à faire appel à des sous-traitants disposant des compétences et qualifications nécessaires pour garantir une exécution conforme et sécurisée des prestations sous-traitées.

### 8.2. Nature des prestations sous-traitées

LIKELAVA peut recourir à la sous-traitance dans plusieurs domaines, notamment :

- **Hébergement** : LIKELAVA peut faire appel à des prestataires externes spécialisés pour l'hébergement des applications et des données du Client.
- **Maintenance et support technique** : Certaines tâches liées à la maintenance logicielle de la plateforme, ou au support technique peuvent être confiées à des sous-traitants, notamment pour des interventions spécifiques ou dans le cadre d'un support 24/7.
- **Développement sur mesure** : Dans le cadre de prestations de développement logiciel, LIKELAVA peut confier la réalisation technique à des sous-traitants spécialisés, tout en conservant la maîtrise d'œuvre et la responsabilité de la bonne réalisation du projet.
- **Formation** : Les sessions de formation des utilisateurs à la plateforme LIKELAVA peuvent être assurées par des partenaires accrédités.

### 8.3. Obligations de LIKELAVA en matière de sous-traitance

LIKELAVA s'engage à :

- Sélectionner soigneusement les sous-traitants auxquels elle confie tout ou partie des services, en s'assurant de leur expertise et de leur capacité à respecter les obligations contractuelles définies par LIKELAVA ;
- Superviser et contrôler la bonne exécution des prestations sous-traitées afin de garantir qu'elles répondent aux exigences de qualité et de sécurité ;

- Assurer la conformité réglementaire des sous-traitants, notamment en ce qui concerne les normes de sécurité des données et les obligations liées à la protection des données personnelles (conformément au RGPD). LIKELAVA veillera à ce que les sous-traitants appliquent des mesures adéquates pour protéger les données du Client et respecter les droits des personnes concernées.

#### **8.4. Communication avec le Client**

LIKELAVA s'engage à informer le Client de l'identité des sous-traitants impliqués dans la réalisation des prestations, en particulier lorsqu'il s'agit d'opérations critiques comme l'hébergement des données. Sur demande, LIKELAVA peut communiquer la nature des services sous-traités et les conditions de la sous-traitance (dans la mesure où elles n'enfreignent pas les clauses de confidentialité conclues avec les sous-traitants).

En cas de modification substantielle concernant l'implication d'un sous-traitant (changement de sous-traitant, nouvelles sous-traitances critiques, etc.), LIKELAVA en informera le Client dans un délai raisonnable, sauf disposition contraire prévue dans les CGPS.

#### **8.5. Sous-traitance des données personnelles**

Dans le cadre du traitement de données personnelles, LIKELAVA s'engage à ne sous-traiter ces traitements qu'à des prestataires conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). LIKELAVA s'assurera que ses sous-traitants respectent les exigences suivantes :

- **Mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles** appropriées pour assurer la protection des données personnelles ;
- **Obligations contractuelles claires** sur la confidentialité des données, le traitement limité aux fins autorisées, et la destruction ou restitution des données à la fin de la prestation ;
- **Notification en cas de violation de données** : tout incident de sécurité touchant les données personnelles sera immédiatement signalé à LIKELAVA, qui prendra les mesures nécessaires pour protéger les intérêts du Client.

#### **8.6. Responsabilité de LIKELAVA en cas de sous-traitance**

Conformément à l'article 7 des présentes CGPS, LIKELAVA reste pleinement responsable de l'exécution des prestations sous-traitées vis-à-vis du Client. En cas de défaillance d'un sous-traitant, LIKELAVA s'engage à intervenir pour résoudre le problème dans les meilleurs délais, sans que le Client n'ait à engager de démarches directement auprès du sous-traitant.

Toutefois, en cas de faute lourde ou de négligence manifeste de la part d'un sous-traitant ayant causé un dommage direct au Client, LIKELAVA pourra limiter sa responsabilité dans les conditions prévues à l'article 7.4 (Limitation de responsabilité financière).

#### **8.7. Sous-traitance de second niveau**

LIKELAVA s'engage à ne pas recourir à des sous-traitants de second niveau (sous-traitance en cascade) sans l'autorisation préalable du Client, sauf si cette sous-traitance est courante dans le cadre des services fournis (ex. sous-traitance technique par les hébergeurs Cloud). LIKELAVA veille, dans tous les cas, à ce que chaque niveau de sous-traitance respecte les obligations contractuelles et réglementaires qui s'appliquent au traitement des données ou à l'exécution des services.

### **ARTICLE 9. CONFIDENTIALITÉ**

#### **9.1. Obligation de confidentialité**

Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité des informations confidentielles échangées dans le cadre des présentes CGPS et à ne pas les divulguer à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie. Les informations confidentielles incluent, sans s'y limiter, toutes données techniques, commerciales, financières, stratégiques, ou opérationnelles, ainsi que toute information désignée comme confidentielle par écrit ou oralement au moment de sa communication.

## **9.2. Utilisation des informations confidentielles**

Les informations confidentielles ne peuvent être utilisées que dans le cadre de l'exécution des présentes CGPS et pour la durée nécessaire à leur réalisation. Chaque Partie s'engage à ne pas exploiter, copier, reproduire ou transmettre, de quelque manière que ce soit, les informations confidentielles pour d'autres finalités sans l'accord exprès de l'autre Partie.

## **9.3. Exceptions à la confidentialité**

Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations :

- Déjà connues de la Partie réceptrice avant leur communication par l'autre Partie ;
- Tombées dans le domaine public sans faute de la Partie réceptrice ;
- Légitimement obtenues de tiers sans obligation de confidentialité ;
- Dont la divulgation est requise par la loi, une autorité judiciaire ou réglementaire compétente, sous réserve d'en informer préalablement la Partie ayant fourni les informations.

## **9.4. Mesures de protection**

Chaque Partie s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les informations confidentielles reçues, en appliquant un niveau de protection équivalent à celui utilisé pour ses propres informations confidentielles de nature similaire. Cela inclut notamment le stockage sécurisé des documents et la limitation de l'accès aux seuls collaborateurs ou sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution des prestations.

## **9.5. Durée de l'obligation de confidentialité**

Les obligations de confidentialité prévues dans le présent article perdureront pendant une période de trois (3) ans à compter de la fin des relations contractuelles entre les Parties, quelle qu'en soit la cause.

## **9.6. Responsabilité en cas de violation**

En cas de violation de l'obligation de confidentialité par l'une des Parties, cette dernière s'engage à indemniser l'autre Partie pour tous les préjudices directs et indirects subis

## **ARTICLE 10. RESILIATION**

Les présentes CGPS peuvent être résiliées dans les conditions prévues ci-après, à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties. La résiliation met fin à la relation contractuelle entre LIKELAVA et le Client, selon les modalités définies dans cet article.

### **10.1. Résiliation à l'initiative du Client**

Le Client peut résilier son contrat d'abonnement à tout moment, sous réserve du respect des conditions suivantes :

#### *10.1.1. Résiliation d'un abonnement avec hébergement sur cloud externe*

Pour un abonnement avec hébergement sur cloud externe, le Client peut résilier son contrat à tout moment avant la date anniversaire de l'abonnement. La demande de résiliation doit être communiquée à LIKELAVA par courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception.

#### *10.1.2. Résiliation d'un abonnement avec auto-hébergement*

Pour un abonnement à la formule Auto-hébergement, le Client peut résilier son contrat à tout moment avant la date anniversaire de l'abonnement en respectant toutefois un délai de préavis de 30 jours. La demande de résiliation doit être adressée par courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception.

### *10.1.3. Effet de la résiliation*

Toute demande de résiliation à l'initiative du Client ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes déjà versées pour la période d'abonnement en cours, sauf en cas de manquement grave de LIKELAVA à ses obligations contractuelles (cf. article 10.3).

## **10.2. Résiliation à l'initiative de LIKELAVA**

LIKELAVA peut résilier le contrat d'abonnement dans les cas suivants :

### *10.2.1. Défaut de paiement*

En cas de non-paiement des factures à l'échéance, et après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours, LIKELAVA se réserve le droit de résilier le contrat d'abonnement de plein droit. Cette résiliation entraînera la suspension immédiate de l'accès aux services.

Le Client reste redevable des montants impayés au moment de la résiliation, ainsi que des pénalités de retard prévues à l'article 5.3.

### *10.2.2. Manquement grave du Client*

LIKELAVA peut également résilier le contrat de plein droit en cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles, notamment en cas de :

- Utilisation frauduleuse ou illégale des services ;
- Non-respect des CGU applicables à la plateforme ;
- Atteinte à la sécurité des systèmes de LIKELAVA ;
- Violation des licences Open Source.

Dans ce cas, la résiliation prendra effet immédiatement après l'envoi d'une notification au Client, sans préavis. LIKELAVA se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts en réparation des préjudices subis.

## **10.3. Résiliation pour manquement d'une des Parties**

Chaque Partie peut résilier le contrat en cas de manquement grave de l'autre Partie à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de 30 jours suivant la réception d'une mise en demeure écrite. Cette résiliation prendra effet immédiatement à l'issue de ce délai, sauf si la Partie défaillante a remédié à ses manquements.

En cas de manquement de LIKELAVA, le Client peut demander un remboursement au prorata des services non utilisés, calculé sur la période restante de l'abonnement. De même, LIKELAVA pourra demander des indemnités en cas de résiliation abusive par le Client.

## **10.4. Résiliation pour force majeure**

Les Parties peuvent également résilier le contrat en cas de Force majeure, comme défini à l'article 7.3 des présentes CGPS. Si l'événement de force majeure persiste au-delà de 30 jours, chacune des Parties pourra résilier le contrat sans indemnité, par notification écrite à l'autre Partie.

## **10.5. Conséquences de la résiliation**

### *10.5.1. Suspension des services*

À la date d'effet de la résiliation, l'accès à la plateforme LIKELAVA et aux services associés sera suspendu. Le Client ne pourra plus utiliser les services, y compris les applications et les données hébergées via la plateforme.

Le Client devra s'assurer d'avoir récupéré ses données avant la date d'effet de résiliation.

### *10.5.2. Restitution des données*

Dans les cas prévus aux articles 10.2, 10.3 et 10.4, LIKELAVA s'engage à restituer au Client, dans les 30 jours suivant la résiliation, à sa demande, une copie des données hébergées via la plateforme

dans un format standard accessible (ex. CSV, JSON). Au-delà de ce délai, LIKELAVA se réserve le droit de supprimer définitivement les données sans préavis.  
Le Client devra s'assurer d'avoir récupéré ses données avant l'expiration de ce délai. LIKELAVA décline toute responsabilité en cas de perte de données après la suppression.

#### *10.5.3. Droit à l'indemnisation*

La résiliation du contrat ne dispense pas les Parties du paiement des sommes restant dues au moment de la résiliation. LIKELAVA pourra réclamer des indemnités pour tout manquement ayant conduit à la résiliation, notamment pour le non-paiement ou l'utilisation non conforme des services.

### **10.6. Résiliation sans frais**

Le Client peut résilier son abonnement sans frais, sous réserve d'un préavis de 7 jours, dans les 15 jours suivant la souscription initiale, s'il considère que les services ne correspondent pas à ses attentes. Passé ce délai, les conditions générales de résiliation s'appliqueront.

## **ARTICLE 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le présent article a pour objet de définir les droits et obligations des Parties en matière de propriété intellectuelle, concernant la plateforme LIKELAVA, les logiciels fournis, les données, ainsi que toute création ou développement réalisés dans le cadre de la relation contractuelle.

### **11.1. Droits de LIKELAVA sur la plateforme et les logiciels**

#### *11.1.1. Titularité des droits*

LIKELAVA est et demeure titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à la plateforme LIKELAVA, y compris ses logiciels, ses composants, et l'ensemble de ses contenus (textes, images, graphismes, logos, bases de données, etc.), sauf mention contraire stipulée dans les présentes CGPS ou dans un contrat distinct.

Le Client bénéficie d'un droit d'usage non exclusif, personnel et non transférable de la plateforme LIKELAVA et des logiciels mis à disposition dans le cadre de l'abonnement souscrit. Ce droit d'usage est limité à la durée de l'abonnement et est soumis au strict respect des présentes CGPS et des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) applicables à la plateforme.

#### *11.1.2. Interdiction de reproduction et de modification*

Le Client s'interdit de reproduire, copier, modifier, adapter, traduire ou créer des œuvres dérivées à partir de tout ou partie de la plateforme LIKELAVA, des logiciels fournis ou de tout autre élément protégé par les droits de propriété intellectuelle de LIKELAVA, sauf autorisation expresse et préalable de LIKELAVA.

Toute utilisation non autorisée de ces éléments constitue une contrefaçon passible de poursuites civiles et pénales conformément à la législation applicable.

### **11.2. Logiciels Open Source**

La plateforme LIKELAVA intègre des logiciels Open Source mis à disposition du Client dans le respect des licences associées à chaque logiciel. Ces licences permettent au Client de modifier, redistribuer et utiliser librement les logiciels, dans les limites des droits et obligations prévus par lesdites licences.

Le Client s'engage à respecter les conditions spécifiques des licences Open Source applicables aux logiciels qu'il utilise via la plateforme.

En cas d'acquisition d'une licence spécifique à ce logiciel Open Source, le Client restera l'unique concessionnaire de cette licence.

LIKELAVA décline toute responsabilité en cas de manquement du Client aux termes de ces licences.

### **11.3. Propriété intellectuelle du Client sur les données et développements spécifiques**

#### *11.3.1. Données du Client*

Le Client reste le propriétaire exclusif de l'ensemble des données qu'il stocke, traite ou exploite via la plateforme LIKELAVA. LIKELAVA n'acquiert aucun droit de propriété sur ces données. LIKELAVA agit en tant que sous-traitant des données, conformément à l'article 11 (Données personnelles).

Le Client est seul responsable du contenu des données qu'il héberge et s'assure que leur traitement ne contrevient pas aux droits de tiers, notamment en matière de propriété intellectuelle ou de protection des données personnelles.

#### *11.3.2. Développements sur mesure*

Dans le cadre des prestations de développement sur mesure réalisées pour le compte du Client, LIKELAVA peut être amené à créer ou adapter des logiciels, applications ou fonctionnalités spécifiques. Sauf disposition contraire stipulée dans le contrat de prestation, les droits de propriété intellectuelle relatifs aux développements sur mesure réalisés par LIKELAVA restent la propriété exclusive de LIKELAVA.

Toutefois, LIKELAVA accorde au Client un droit d'usage non exclusif et non transférable sur ces développements, limité à la durée du contrat et aux besoins spécifiques définis par le cahier des charges. Le Client ne pourra céder, transférer ou concéder de sous-licence sur les développements réalisés sans l'accord préalable de LIKELAVA.

Si le Client souhaite acquérir l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux développements spécifiques, un accord distinct devra être conclu entre les Parties, fixant les modalités de cession de ces droits.

### **11.4. Protection des marques et signes distinctifs**

Les marques, noms de domaine, logos et autres signes distinctifs utilisés sur la plateforme LIKELAVA ou dans les communications de LIKELAVA sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Ils restent la propriété exclusive de LIKELAVA ou de ses partenaires.

Le Client s'interdit toute utilisation des marques, logos ou signes distinctifs de LIKELAVA sans l'autorisation préalable et écrite de cette dernière. Toute utilisation non autorisée est constitutive de contrefaçon et est passible de sanctions conformément à la législation applicable.

### **11.5. Réclamations liées à la propriété intellectuelle**

En cas de réclamation ou d'action en justice par un tiers alléguant que l'utilisation de la plateforme LIKELAVA, des logiciels ou de tout autre élément fourni par LIKELAVA viole un droit de propriété intellectuelle, LIKELAVA s'engage à défendre le Client contre cette réclamation, sous réserve que le Client :

- Notifie sans délai LIKELAVA de la réclamation ;
- Accorde à LIKELAVA le contrôle exclusif de la défense et de la gestion du litige ;
- Coopère pleinement avec LIKELAVA pour assurer la défense du dossier.

Si l'utilisation de la plateforme ou des logiciels venait à être reconnue comme contrefaisante par une juridiction compétente, LIKELAVA pourra, à son choix et à ses frais :

- Obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser la plateforme ou les logiciels ;
- Modifier ou remplacer les éléments contrefaisants pour les rendre conformes ;
- Si aucune solution n'est possible, résilier le contrat et rembourser au Client les montants correspondant à la période d'abonnement non utilisée.

LIKELAVA décline toute responsabilité en cas de violation de droits de propriété intellectuelle causée par :

- Une utilisation non conforme des logiciels ou de la plateforme par le Client ;
- Des modifications ou intégrations non autorisées effectuées par le Client ou des tiers ;
- L'utilisation de logiciels Open Source sans respect des licences applicables.

## **ARTICLE 12. DONNÉES PERSONNELLES**

Le présent article définit les obligations des Parties concernant la collecte, le traitement, et la protection des données personnelles dans le cadre de l'utilisation de la plateforme LIKELAVA et des services associés. LIKELAVA s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après "RGPD") et toute autre législation applicable en matière de protection des données.

### **12.1. Rôles et responsabilités**

#### *12.1.1. LIKELAVA en tant que sous-traitant*

Dans le cadre de la mise à disposition de la plateforme et des services, LIKELAVA agit en tant que sous-traitant au sens du RGPD. Cela signifie qu'LIKELAVA traite des données personnelles pour le compte du Client, qui agit en tant que responsable du traitement.

Le traitement des données personnelles réalisé par LIKELAVA est limité à ce qui est strictement nécessaire pour la fourniture des services souscrits par le Client. LIKELAVA ne traite pas de données personnelles pour ses propres finalités sans autorisation expresse du Client.

#### *12.1.2. Client en tant que responsable du traitement*

Le Client, en tant que responsable du traitement, détermine les finalités et les moyens des traitements des données personnelles qu'il collecte et traite via la plateforme LIKELAVA. À ce titre, le Client s'engage à respecter ses obligations légales et réglementaires en matière de protection des données, notamment en :

- Collectant les données personnelles de manière licite, loyale et transparente ;
- Informant les personnes concernées des finalités du traitement et de leurs droits ;
- Veillant à la sécurité et à la confidentialité des données traitées ;
- Répondant aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Le Client reste responsable de toute violation des droits des personnes concernées résultant de son traitement des données via la plateforme.

### **12.2. Types de données personnelles collectées**

Dans le cadre de l'utilisation de la plateforme LIKELAVA, les types de données personnelles susceptibles d'être traités incluent, sans s'y limiter :

Données d'identification : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse IP ;

Données professionnelles : nom de l'entreprise, poste, coordonnées professionnelles ;

Données relatives à l'utilisation de la plateforme : identifiants, logs de connexion, historique d'utilisation, adresses IP, etc.

Ces données sont collectées et traitées par LIKELAVA uniquement aux fins de fournir les services souscrits, assurer la sécurité de la plateforme, et permettre le support technique.

### **12.3. Obligations de LIKELAVA en tant que sous-traitant**

#### *12.3.1. Traitement limité et documenté*

LIKELAVA s'engage à ne traiter les données personnelles du Client que sur instruction documentée du Client, sauf si une obligation légale l'exige (par exemple, en réponse à une demande des autorités publiques). En cas d'obligation légale, LIKELAVA informera le Client de cette demande, sauf interdiction légale.

LIKELAVA ne procède à aucun traitement des données personnelles en dehors des finalités convenues avec le Client, et ne sous-traite pas ces données à des tiers sans l'autorisation préalable du Client, conformément aux dispositions de l'article 8 (Sous-traitance).

#### *12.3.2. Mesures de sécurité*

LIKELAVA s'engage à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la confidentialité, l'intégrité, et la disponibilité des données personnelles traitées. Ces mesures incluent, sans s'y limiter :



- Le cryptage des données sensibles ;
- La mise en place de pare-feu et de dispositifs de protection contre les attaques informatiques ;
- Des contrôles d'accès stricts pour limiter l'accès aux données aux seules personnes autorisées ;
- La surveillance des logs et des tentatives d'accès non autorisées.

LIKELAVA effectuera également des audits de sécurité réguliers pour s'assurer du respect de ces engagements.

### *12.3.3. Notification des violations de données*

En cas de violation de données personnelles, LIKELAVA s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais après avoir pris connaissance de la violation. Cette notification contiendra toutes les informations pertinentes, y compris :

- La nature de la violation ;
- Les catégories de données affectées ;
- Les mesures prises ou proposées pour remédier à la violation et atténuer ses effets.

LIKELAVA assistera également le Client dans l'évaluation des conséquences de la violation et dans la notification aux autorités compétentes ou aux personnes concernées, si nécessaire.

### *12.3.4. Assistance au Client*

LIKELAVA s'engage à fournir une assistance raisonnable au Client pour lui permettre de respecter ses obligations en matière de protection des données, notamment en ce qui concerne :

- La réponse aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits (droit d'accès, rectification, effacement, etc.) ;
- La réalisation des analyses d'impact sur la protection des données (AIPD), si nécessaire ;
- La notification aux autorités compétentes en cas de violation de données.

## **12.4. Droits des personnes concernées**

Le Client, en tant que responsable du traitement, est tenu de garantir aux personnes concernées l'exercice de leurs droits en matière de protection des données, conformément au RGPD. Ces droits incluent :

- Le droit d'accès aux données personnelles ;
- Le droit de rectification des données inexactes ou incomplètes ;
- Le droit à l'effacement des données ("droit à l'oubli") dans certaines circonstances ;
- Le droit de limiter le traitement dans certains cas ;
- Le droit à la portabilité des données ;
- Le droit de s'opposer au traitement dans certains cas, notamment pour des motifs légitimes ou pour la prospection commerciale.

LIKELAVA s'engage à assister le Client dans l'exercice de ces droits, en fournissant notamment les informations nécessaires et en facilitant l'accès aux données concernées.

## **12.5. Localisation des données personnelles**

LIKELAVA veille à ce que les données personnelles traitées dans le cadre des services soient hébergées dans l'Espace Économique Européen (EEE) ou dans un pays offrant un niveau de protection adéquat conformément aux exigences du RGPD.

Si des transferts de données personnelles en dehors de l'EEE sont nécessaires, LIKELAVA s'engage à mettre en place des clauses contractuelles types ou d'autres mécanismes de transfert conformes aux exigences du RGPD pour garantir un niveau de protection adéquat.

## **12.6. Fin du traitement et restitution des données personnelles**

À l'issue du contrat entre LIKELAVA et le Client, et sur instruction du Client, LIKELAVA s'engage à restituer toutes les données personnelles traitées ou à les détruire de manière sécurisée, à moins qu'une obligation légale n'impose leur conservation.

Si le Client souhaite récupérer ses données, LIKELAVA s'engage à fournir les données dans un format standard et interopérable, facilitant ainsi la portabilité des données vers un autre service ou prestataire.

#### **12.7. Sous-traitance des données personnelles**

LIKELAVA ne peut sous-traiter le traitement des données personnelles à un tiers sans l'autorisation écrite préalable du Client, conformément à l'article 8 (Sous-traitance). Si LIKELAVA fait appel à un sous-traitant, il devra s'assurer que ce dernier respecte les mêmes obligations en matière de protection des données que celles énoncées dans les présentes CGPS.

#### **12.8. Droit applicable et juridiction compétente**

Le traitement des données personnelles effectué dans le cadre de l'exécution des présentes CGPS est soumis au droit de l'Union Européenne, et notamment au RGPD. En cas de litige relatif à la protection des données, les Parties s'engagent à coopérer de bonne foi afin de trouver une solution amiable avant d'envisager une action en justice

### **ARTICLE 13. UTILISATION DES LOGOS ET VISUELS DU CLIENT**

**13.1.** Le Client autorise expressément la société LIKELAVA à utiliser, reproduire et diffuser, sur tout support de communication interne ou externe, les logos, marques, et visuels fournis par le Client dans le cadre de la prestation, dans le but de promouvoir les services et les réalisations de LIKELAVA, et ce, pour la durée de leur relation contractuelle. Cette utilisation inclut, sans s'y limiter, les supports commerciaux, le site internet, les brochures, les réseaux sociaux, et les présentations à des fins commerciales.

**13.2.** En cas de résiliation du contrat ou sur demande écrite du Client, LIKELAVA s'engage à cesser toute utilisation de ces éléments dans un délai de trente (30) jours suivant la notification, sauf accord particulier permettant de prolonger l'usage. LIKELAVA s'engage à respecter les standards de qualité et d'intégrité des visuels tels qu'ils sont définis par le Client et à ne procéder à aucune altération sans son autorisation.

### **ARTICLE 14 – INTEGRALITÉ DES CONDITIONS GENERALES**

Les présents CGPS expriment l'intégralité des obligations des Parties. Aucune clause figurant dans des documents envoyés ou remis par les Parties ne peut s'y intégrer.

### **ARTICLE 15 – INVALIDITE D'UNE CLAUSE**

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

### **ARTICLE 16. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

#### **16.1. Loi applicable**

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) sont régies et interprétées conformément au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Cela s'applique à l'ensemble des relations contractuelles entre LIKELAVA et le Client, y compris pour tout litige lié à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat.

Le Client accepte expressément que les dispositions du Code civil et du Code de commerce français, ainsi que toute réglementation applicable, encadrent la relation contractuelle entre les Parties, en particulier en matière de contrats commerciaux, de protection des données personnelles et de propriété intellectuelle.

## **16.2. Résolution amiable des litiges**

En cas de différend ou de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes CGPS, les Parties s'engagent à rechercher en premier lieu une solution amiable, conformément aux articles 56 et 131-1 et suivants du Code de procédure civile et à l'article L. 611-1 du Code de la consommation, qui encourage les parties à rechercher un règlement amiable des litiges avant d'engager une procédure judiciaire.

### *16.2.1. Notification du litige*

La Partie qui souhaite soulever un litige notifiera l'autre Partie par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier électronique avec accusé de réception), en exposant les motifs de son désaccord et les solutions envisagées pour résoudre le différend. Cette notification doit intervenir dans un délai raisonnable à compter de la découverte du litige.

### *16.2.2. Tentative de résolution amiable*

À compter de la réception de la notification, les Parties s'engagent à se réunir ou à échanger dans un délai de 30 jours afin de tenter de parvenir à un accord amiable. Les Parties pourront décider de recourir à un médiateur ou un conciliateur indépendant pour faciliter les négociations et aider à trouver une solution satisfaisante pour les deux Parties.

Si les Parties parviennent à un accord amiable, celui-ci fera l'objet d'un protocole d'accord écrit, signé par les Parties, fixant les modalités de règlement du litige.

### *16.2.3. Médiation*

En l'absence de résolution amiable dans le délai de 30 jours suivant la notification du litige, les Parties conviennent de soumettre leur différend à une médiation préalable avant d'envisager toute procédure judiciaire, conformément aux dispositions des articles 131-1 et suivants du Code de procédure civile. La médiation sera conduite par un médiateur choisi d'un commun accord par les Parties ou, à défaut, désigné par un organisme de médiation compétent. Les coûts de la médiation seront partagés également entre les Parties, sauf accord contraire.

La médiation est confidentielle et n'engage pas les Parties à accepter une solution proposée par le médiateur. Si la médiation échoue ou si l'une des Parties refuse de participer au processus, les Parties pourront engager une procédure judiciaire conformément aux dispositions de l'article 12.3.

## **16.3. Juridiction compétente**

En cas d'échec de la médiation ou en l'absence de résolution amiable du litige, tous les différends relatifs aux présentes CGPS seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents du ressort du siège social de LIKELAVA.

Ce choix de juridiction s'applique même en cas de :

- Pluralité de défendeurs ;
- Appel en garantie ;
- Procédure d'urgence ou sur requête ;
- Procédures conservatoires ou injonctions.

Toutefois, si le Client est une personne consommateur au sens du Code de la consommation, les litiges seront soumis à la compétence des tribunaux du lieu de résidence du Client conformément à la réglementation en vigueur.

## **16.4. Langue des Conditions Générales et du litige**

Les présentes CGPS sont rédigées en langue française. En cas de traduction des CGPS dans une autre langue, seule la version française fera foi en cas de litige. De même, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGPS sera soumis à la juridiction française et instruit en langue française.