

### Justificatifs à joindre obligatoirement:

- Extrait du K-bis
- Copie de la dernière facture de l'opérateur actuel

### Je soussigné(e), titulaire du contrat désigné par le(s) numéro(s) ci-dessus,

Je déclare de bonne foi :

1. Donner mandat à Eurogestion pour effectuer en mon nom et à mon compte les démarches nécessaires auprès de mon ancien opérateur téléphonique, afin de lui demander la résiliation du contrat désigné par le(s) numéro(s) ci-dessus avec demande de portabilité du/des numéro(s) susvisé(s) ;
2. Choisir Eurogestion en lieu et place de mon ancien opérateur et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences : rupture du lien contractuel avec mon ancien opérateur, prise en charge exclusive de la fourniture de l'accès téléphonique par Eurogestion ;
3. Être informé(e) que dans l'hypothèse où la portabilité n'est pas mise en œuvre, je demeure abonné(e) de mon ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de mes obligations contractuelles envers celui-ci.

## Décharge de responsabilité

Je soussigné (e), M. / Mme \_\_\_\_\_, déclare être dûment habilité pour signer la présente « décharge de responsabilité » au nom et pour le compte de la société **Eurogestion** au profit de Eurogestion.

Par la présente, je reconnais avoir été informé et comprendre que les numéros de téléphone Eurogestion, qui regroupent l'ensemble des numéros de téléphone fournis aux souscripteurs et aux utilisateurs dans le cadre de l'utilisation du service Eurogestion, doivent être reliés à des établissements appartenant à la société que je représente et que dans certains cas, selon la nature et le pays du numéro de téléphone, les adresses des établissements doivent être dans la même ville (locale) ou dans le même pays (nationale) que le numéro de téléphone concerné.

Lors de la commande du numéro je reconnais avoir été informé de la nature de l'adresse de l'établissement à renseigner : locale, nationale ou mondiale.

Je reconnais également être seul responsable de l'adresse de l'établissement que je renseigne dans l'interface Eurogestion et avoir été informé du fait que je devrai le cas échéant fournir sur demande de Eurogestion , un justificatif officiel de domiciliation de l'établissement (K-bis ou équivalent) sous 24h ouvrables.

A défaut, je comprends et j'accepte que le ou les numéros concernés par la demande soient suspendus ou définitivement résiliés.

J'accepte également qu'il me sera impossible d'effectuer une portabilité sortante, c'est-à-dire un transfert de numéro auprès d'un autre opérateur, sur ces numéros si je suis dans l'incapacité de justifier par un document officiel l'adresse de l'établissement auxquels sont reliés le ou les numéros.

J'ai aussi été informé du fait que dans certains cas, ces justificatifs sont obligatoires pour activer initialement le numéro.

En conséquence de quoi, la société que je représente renonce définitivement à tout recours et toute réclamation à l'encontre de Eurogestion , en cas de suspension ou de résiliation de numéro(s), ainsi qu'en cas d'impossibilité de portabilité du (des) numéro(s).

Fait pour servir et valoir ce que de droit,

# Conditions générales de vente Eurogestion

## Introduction

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services (ci-après « CGV ») sont applicables aux relations commerciales proposées par la société EUROGESTION SAS, ayant pour nom commercial « Eurogestion », société par actions simplifiée au capital de 10000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 480234210, dont le siège social est situé au 75 rue des Maraichers à Paris (75020), (ci-après « EUROGESTION SAS » ou « le Prestataire » ou « Eurogestion »), à ses clients (ci-après dénommés le « Client » ou le « Souscripteur »), qui n'utilisent ce Service qu'en relation directe avec leur activité professionnelle. Ces CGV qui définissent les droits et obligations des parties au titre de la fourniture et de l'utilisation du service de standard téléphonique Eurogestion, doivent être acceptées par le Souscripteur qui s'engage à les transmettre et à les faire respecter par toutes personnes invitées par ses soins à utiliser ce service (ci-après les "Utilisateurs"). Ces CGV que vous pouvez sauvegarder, imprimer et conserver, prévaudront sur toutes autres clauses figurant dans tout autre document, à l'exception du bon de commande et sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Si telle ou telle clause des CGV devenait inapplicable pour une raison ou pour une autre, cette clause serait modifiée au strict minimum pour devenir applicable. Il est rappelé que Eurogestion peut être contactée en utilisant les formulaires de contact mis en ligne sur le site [www.eu-gestion.com](http://www.eu-gestion.com) ou bien par courrier à l'adresse suivante : EUROGESTION SAS, eu-gestion.com, 75 rue des Maraichers, 75020 Paris). Toute Souscription au service vaut acceptation des Conditions Générales. Ces CGV sont disponibles en plusieurs langues, il est entendu qu'en cas de conflit sur l'interprétation des dispositions entre les différentes versions, la version française prévaudra.

## Définitions

Le « Service » désigne l'ensemble des services proposés par Eurogestion accessible sur les sites Internet eu-gestion.com et Myeu-gestion.com, ainsi que sur l'application Eurogestion iOS et Android.

Le « Client » ou le « Souscripteur » désigne la personne qui s'inscrit au Service proposé par Eurogestion. Il doit s'agir d'un professionnel âgé de 18 ans au minimum ayant le pouvoir d'engager à cette fin la personne morale qu'il représente. Le Souscripteur a la faculté d'acquiescer des licences donnant le droit de créer des comptes au profit d'autres Utilisateurs. L'« Inscription » ou la « Souscription » est le processus par lequel le Souscripteur effectue les démarches lui permettant de bénéficier du Service auprès de Eurogestion ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs, revendeurs ou espaces agréés.

Le « Compte Souscripteur » désigne le compte créé par le Souscripteur lors de son Inscription et auquel sont rattachés les comptes des Utilisateurs et les licences acquises par le Souscripteur. Les « Licences » désignent le droit précaire et temporaire donné au Souscripteur de créer des comptes au profit d'Utilisateurs qui bénéficient alors de leur propre numéro de téléphone Eurogestion. Le Souscripteur peut acquiescer une ou plusieurs Licences lors de son Inscription ou lors de l'utilisation du Service.

« L'Utilisateur » désigne tout professionnel âgé de 18 ans au minimum autorisé à utiliser le Service par le Souscripteur ou un Administrateur à la suite de la création d'un compte Utilisateur en vertu d'une Licence. L'utilisation du Service par l'Utilisateur s'effectue sous la responsabilité du Souscripteur.

Le « Compte Utilisateur » désigne le compte créé par le Souscripteur en vertu d'une Licence et attribué à l'Utilisateur pour l'utilisation du Service. Les « Comptes Eurogestion » désignent le Compte Souscripteur et les Comptes Utilisateurs créés par le Souscripteur.

Le « Numéro eu-gestion » désigne les numéros de téléphone attribués au Souscripteur lors de son Inscription au Service et/ou lors de l'utilisation du Service et/ou les numéros de téléphone attribués aux Utilisateurs par le Souscripteur en vertu de Licences.

L'« Administrateur » désigne tout professionnel âgé de 18 ans au minimum autorisé par le Souscripteur ou un autre Administrateur à administrer et gérer un Compte Utilisateur. L'« Incident » désigne l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par Eurogestion.

Le « Bon de Commande » désigne le Bon de Commande adressé par Eurogestion au Client ou au Souscripteur précisant notamment l'abonnement choisi par ce dernier et le nombre de Licences demandées, qui doit être retourné à Eurogestion daté et signé afin de finaliser l'Inscription.

## 1. Description du Service et prérequis

Eurogestion est un service de standard téléphonique sur internet, qui permet aux collaborateurs d'une société de recevoir et de passer des appels téléphoniques directement depuis un navigateur internet (sans logiciel à installer), une application mobile ou un téléphone SIP.

Eurogestion permet aussi de transférer automatiquement les appels à destination du Numéro eu-gestion sur un numéro de téléphone fixe ou mobile et de recevoir et d'envoyer des fax, dans les conditions définies ci-après.

Ce Service est accessible à l'ensemble des professionnels, exceptés ceux situés sur le territoire des Etats-Unis où le Service n'est actuellement pas disponible.

La personne souhaitant bénéficier du Service doit se rendre sur le site eu-gestion.com afin de s'inscrire et renseigner à cette occasion une adresse email et une adresse postale correspondant à sa localisation géographique valides qui vont lui permettre de créer un Compte Souscripteur et éventuellement des Comptes Utilisateurs en fonction du nombre de Licences achetées.

Eurogestion communique alors au Souscripteur, un ou plusieurs Numéros Eurogestion qui sont rattachés aux Comptes Eurogestion créés par le Souscripteur, les choix et le type de numéros proposés dépendant de la localisation indiquée par le Souscripteur lors de son Inscription.

Le Service Eurogestion ne pourra être utilisé pour passer des appels d'urgence (112, 17, 18, 115...) qu'à la demande expresse du Client, sous réserve que le pays concerné soit éligible (France, Belgique, Suisse, Royaume-Uni, Irlande, Allemagne, Pays-Bas, Portugal, Espagne, Italie, Suède, Autriche) et que le Souscripteur ait transmis à Eurogestion des justificatifs de sa localisation géographique.

Il est de la responsabilité exclusive du Client, s'il n'a pas activé les appels d'urgence, d'en informer l'ensemble des Utilisateurs.

Il est expressément convenu qu'en cas d'erreur ou d'inexactitude dans la localisation géographique renseignée par le Client, Eurogestion n'encourt aucune responsabilité notamment en cas d'échec d'acheminement d'un appel d'urgence. De plus, Eurogestion pourra résilier le Compte Souscripteur sans préavis, ni indemnités. Avant de s'abonner, le Souscripteur doit s'assurer que son opérateur téléphonique/internet ou son administrateur réseau lui offre la possibilité de recevoir et de passer des appels téléphoniques directement depuis les navigateurs internet Firefox (Version minimum 54) ou Chrome (version minimum 58), une application mobile ou un téléphone SIP. A défaut, l'utilisation du Service est impossible.

Il est de la responsabilité du Souscripteur et des Utilisateurs de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

- d'avoir une connexion Internet de bonne qualité, d'un débit réel de 2 Mb/s en réception et 1Mb/s en émission ;
- de la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau ;
- de l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP ;
- l'ouverture des flux vers les ports 443/tls, 5060/udp, 5060/tcp et de 20000-22000/udp pour les RTP ;
- d'avoir une mémoire vive au moins égale à 2 Go ;
- de l'utilisation des codecs par ordre de préférence : OPUS, Speex, G711(PCMA, PCMU).

Eurogestion attire particulièrement l'attention du Client sur le fait que le protocole MRCP n'est pas supporté.

Une présentation des services proposés par EUROGESTION SAS est disponible sur le présent site à l'adresse suivante : <https://www.eu-gestion.com> étant précisé que les Numéros Eurogestion ne sont pas publiés dans les annuaires téléphoniques. Il appartient au Souscripteur de se rapprocher des services d'annuaires téléphoniques afin d'y faire figurer un ou plusieurs de ses Numéros Eurogestion.

## 2. Conditions de Souscription et activation du Service

Lors de la Souscription au Service, le Souscripteur devra justifier de son identité et de sa capacité à agir et à représenter le Client par la production de justificatifs (tels qu'extrait k-bis, pièce d'identité pouvoirs etc.).

L'activation d'un Compte Souscripteur est laissée à l'appréciation de Eurogestion, laquelle se réserve notamment le droit de ne pas activer le Compte Souscripteur en cas de doute sur l'identité ou la capacité à s'engager du Souscripteur, de déclarations inexactes de sa part, d'absence d'accord des centres de paiement bancaire concernés... Lors de la création d'un Compte Utilisateur en vertu d'une Licence, un Numéro eu-gestion est attribué à l'Utilisateur.

En application de la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux et de la directive 2002/19/CE « Accès aux réseaux de communications électroniques », Eurogestion fournit le Service en Union Européenne et exige, pour la livraison du Service, que l'Utilisateur dispose d'une adresse (postale ou IP) située dans l'Union Européenne lors de l'utilisation effective du Service.

Les autorités de régulations peuvent, en ce sens, exiger des justificatifs de l'identité de l'Utilisateur en fonction du type et de la zone de numérotation du numéro de téléphone choisis lors de l'Inscription. Ces justificatifs devront être fournis par le Souscripteur dès la création du Compte Utilisateur. Aucune activation du Service ne sera possible tant que ces justificatifs n'auront pas été fournis.

En l'absence de ces justificatifs, Eurogestion se réserve le droit de résilier de plein droit tout Compte Utilisateur concerné et aucun remboursement ne sera effectué. En cas de déclarations inexactes lors de l'Inscription, et en l'absence de régularisation dans un délai de 8 (huit) jours après mise en demeure de Eurogestion, celle-ci pourra résilier de plein droit le Compte Utilisateur. Toutes les sommes versées par le Client resteront acquises à Eurogestion.

## 3. Acceptation et modification des CGV eu-gestion.com

Conformément à l'article 1127-1 du Code Civil, portant sur les prestations de services par voie électronique, Eurogestion met à la disposition de ses clients sur son site « [www.eu-gestion.com](http://www.eu-gestion.com) » les conditions contractuelles applicables au service « eu-gestion.com », ainsi que les différentes étapes à suivre afin de conclure le présent contrat. Avant la conclusion du contrat, Eurogestion mettra en œuvre les moyens techniques raisonnables permettant au Souscripteur d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger.

Pour souscrire au service de eu-gestion.com, le Souscripteur doit :

- soit remplir l'ensemble des champs obligatoires figurant sur le formulaire d'inscription en ligne et valider son inscription. En cochant la case « J'ai lu et j'accepte les C.G.V. & S. », le Souscripteur reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des dispositions des présentes Conditions Générales et accepté de s'y soumettre sans aucune réserve ;
- soit parapher, signer et renvoyer le Bon de Commande dûment complété ainsi que l'ensemble des annexes (qui comprennent les présentes C.G.V. & S.) à l'adresse suivante : SAS Eurogestion, Service Eurogestion, 75 rue des Maraichers, 75020 Paris, ou par signature électronique.

Le Souscripteur reconnaît également avoir la pleine capacité juridique ou disposer de l'autorisation de la personne habilitée pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales. La Souscription à un ou plusieurs Service(s) de eu-gestion.com ainsi que l'utilisation de ce(s) Service(s) et du site [www.eu-gestion.com](http://www.eu-gestion.com) suppose l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales par le Souscripteur.

À tout moment, le Souscripteur peut modifier les informations le concernant et les paramètres de son compte, à partir de son compte accessible en ligne. Les frais éventuels (abonnements à la connexion Internet, etc.) induits par la souscription au Service du Prestataire et l'utilisation de ceux-ci sont à la charge du Souscripteur. Le Souscripteur garantit que les données qu'il communique sont exactes et conformes à la réalité. Il s'engage à les remettre à jour régulièrement et à informer les équipes de eu-gestion.com sans délai en cas de modification des données communiquées lors de son inscription et, le cas échéant, à procéder lui-même aux dites modifications.

Toutes les informations concernant l'utilisation du Service sont données sur le site [www.eu-gestion.com](http://www.eu-gestion.com). Pour tous renseignements complémentaires, les Souscripteurs peuvent contacter le

service client en utilisant le formulaire de contact en ligne. Le service client ne fonctionne qu'en langues française et anglaise, la réponse à des messages rédigés en d'autres langues n'est pas garantie.

eu-gestion.com se réserve le droit de changer le mode d'utilisation et les CGV de ses Services à tout moment. Les Souscripteurs sont informés de ces modifications par message électronique (envoyé à l'adresse électronique fournie lors de l'inscription) et sur le site internet <http://www.eu-gestion.com>. L'ensemble des modifications des Conditions Générales s'appliqueront à tous les Souscripteurs, y compris les Souscripteurs inscrits avant le changement. Il est convenu que les relations contractuelles en cours avec Eurogestion cesseront automatiquement si le Souscripteur informe Eurogestion de son refus de respecter les Conditions Générales ainsi modifiées, pour le cas où les modifications intervenues seraient substantielles, étant appelé qu'aucune résiliation ne pourra intervenir si les changements intervenus sont purement administratifs et effectués dans l'intérêt du Client, s'ils sont directement imposés par la réglementation et/ou s'ils n'ont pas d'impacts sur les éléments substantiels du Service.

À défaut et dans un délai de (1) mois à compter de la date de mise en ligne des CGV révisées, le Client sera réputé avoir accepté les termes des CGV révisées.

## 4. Abonnement et utilisation du service

Le Client a la faculté de bénéficier du Service en souscrivant soit (i) une offre sans engagement de durée ou en prépaiement sur douze (12) mois, soit (ii) une offre avec un engagement de durée de douze (12), vingt-quatre (24), trente-six (36), quarante-huit (48) ou soixante (60) mois renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de douze (12) mois. Les tarifs de l'abonnement sont accessibles sur le Bon de Commande ou depuis la page <http://www.eu-gestion.com/tarifs>.

Le Service sera activé et intégralement facturé à réception du Bon de Commande du Client par Eurogestion, sauf en cas de portabilité entrante de numéros de téléphone.

Lorsque le Client sollicite une portabilité entrante, il doit envoyer à Eurogestion, dans un délai de 7 (sept) jours maximum à compter de l'envoi par ses soins du Bon de Commande les informations et documents demandés lors de la Souscription nécessaires à cette portabilité, à savoir : la dernière facture du ou des opérateur(s) des numéros de téléphones concernés par la portabilité, le relevé d'identité opérateur (RIO), le justificatif de domicile, une pièce d'identité ainsi que le mandat de portabilité dûment complété. A réception de l'intégralité des documents susmentionnés et sous réserve du respect du délai précité, Eurogestion lancera la procédure de portabilité. A défaut de transmission des documents susmentionnés dans le délai précité de 7 (sept) jours, Eurogestion pourra mettre un terme de façon unilatérale au contrat. Le Client devra alors régler une pénalité forfaitaire égale à deux-cent cinquante euros hors taxe (250€ HT). Le Service sera facturé et activé le jour de la portabilité entrante des numéros. Dans le cas où la portabilité entrante des numéros serait réalisée à différentes dates, la facturation et le début de l'engagement débiteront le jour de la portabilité entrante du premier numéro. Pour tous les autres cas, la date de début de l'engagement sera entendue comme étant le premier jour de la période facturée tel qu'indiqué sur la première facture.

Par ailleurs, l'Utilisateur peut recevoir et envoyer des fax sous réserve de souscrire un numéro de fax en option.

Lors de la Souscription, le Souscripteur a la possibilité, sous réserve d'être éligible, d'opter pour une Licence comprenant des appels illimités ou pour une Licence à la consommation. En cas de Souscription de Licences avec appels illimités, l'ensemble des Utilisateurs rattachés au Compte Souscripteur en vertu des Licences achetées par ce dernier bénéficie d'un forfait d'appels et d'envoi de fax illimité vers les destinations accessibles à l'URL suivante <https://www.eu-gestion.com/tarifs> ou à la page du Bon de Commande "Tarifs des appels" et ci-après désignées sous le terme "Zone 1" ou "Inclus".

Suite à une récente évolution de la réglementation et de la politique tarifaire des opérateurs téléphoniques internationaux, les opérateurs téléphoniques de certains pays Européens (Espace Économique Européen et Suisse) surtaxent les appels en fonction du pays d'origine de l'appel.

Par conséquent, pour bénéficier des appels illimités vers les destinations de l'Espace Économique Européen inclus dans le forfait, l'Utilisateur doit appeler en présentant un numéro de téléphone de l'un des pays membres de l'Espace Économique Européen. Si l'Utilisateur présente un autre type de numéro de téléphone pour appeler vers une destination de l'Espace Économique Européen, l'appel sera alors facturé au tarif indiqué à l'URL suivante : <https://www.eu-gestion.com/tarifs>.

De même, pour bénéficier des appels illimités vers la Suisse Inclus dans le forfait, l'Utilisateur doit appeler en présentant un numéro de téléphone de Suisse. Si l'Utilisateur présente un autre type de numéro de téléphone pour appeler vers la Suisse, l'appel sera alors facturé au tarif indiqué à l'URL suivante : <https://www.eu-gestion.com/tarifs>.

Le forfait avec appels illimités est destiné à un usage traditionnel de téléphonie d'entreprise, dans le cadre d'une conversation interpersonnelle entre deux personnes physiques. Les professionnels des télécommunications (opérateurs téléphoniques, centre d'appels, téléboutiques, sociétés de téléprospection...) ne sont pas éligibles au forfait avec appels illimités.

L'utilisation du forfait avec appels illimités doit être raisonnable.

Pour chaque Utilisateur, au cours d'une période de temps déterminée, le taux d'utilisation du Service est la proportion du temps pendant lequel l'Utilisateur est en communication avec les correspondants qu'il a appelés en utilisant le Service. Ainsi, on entend par taux moyen d'utilisation du Service la moyenne du taux d'utilisation du Service observée sur un ensemble d'Utilisateurs, au cours d'une période de temps déterminée.

L'utilisation du forfait avec appels illimités est considérée comme raisonnable lorsque le taux moyen d'utilisation du Service observé sur l'ensemble des Utilisateurs rattachés au Compte Souscripteur est inférieur à cinq fois le taux moyen d'utilisation du Service tel qu'observé sur la base client de Eurogestion bénéficiant d'un forfait avec appels illimités au cours des six derniers mois. En cas d'utilisation abusive ou inappropriée, Eurogestion se réserve le droit de résilier de plein droit le forfait avec appels illimités (conformément aux dispositions à l'article 18.2 des CGV) et de migrer automatiquement l'ensemble des Utilisateurs vers un forfait à la consommation, sans droit de retour au forfait avec appels illimités est sans indemnité pour le Souscripteur.

Lorsque le Souscripteur bénéficie de l'option SIP, tout usage du forfait avec appels illimités faisant appel à des dispositifs de traitement automatisé des appels (commutateur, PABX, dialer,...) est strictement interdit et considéré comme étant une fraude et entraînera la résiliation de plein droit du forfait avec appels illimités.

Le Compte Utilisateur de chaque Utilisateur n'est utilisable que par cet Utilisateur, depuis le navigateur web de son ordinateur personnel ou depuis son téléphone IP personnel. Le partage et l'usage mutualisé du Compte Utilisateur ne sont pas autorisés. En particulier, l'utilisation du Compte Utilisateur comme fournisseur de collecte et/ou de terminaison d'appels n'est pas autorisée et il est notamment interdit d'utiliser le Service pour recevoir ou émettre des appels avec un commutateur téléphonique, un standard téléphonique, un automate d'appel ou un logiciel de téléphonie. Le Compte utilisateur est limité à un seul appel simultané par Utilisateur.

Sur option payante, un Utilisateur peut bénéficier de canaux d'appels supplémentaires.

Pour pouvoir passer ou recevoir des appels non compris dans ce forfait illimité, le Souscripteur doit au préalable acheter des crédits de communications (prépayés), qui seront utilisables par l'ensemble des Utilisateurs. Ces crédits valables pendant toute la durée de la souscription de l'abonnement, sont non remboursables, non échangeables et non transférables à un autre Compte Souscripteur.

Dans les pays éligibles, l'Utilisateur peut bénéficier d'un Numéro eu-gestion de téléphone mobile réservé uniquement à un usage interpersonnel. En particulier, si à un instant t, pour un Numéro eu-gestion de téléphone mobile, le nombre de SMS reçus moins le nombre de SMS envoyés est supérieur à cent, ou si le nombre de SMS envoyés sur les 30 derniers jours est supérieur à dix-mille, ou si sur les 30 derniers jours le volume d'appels reçus sur le numéro mobile est supérieur à dix-mille minutes, Eurogestion se réserve le droit de suspendre de plein droit le numéro mobile et ce sans préavis. Il n'est pas possible d'envoyer des SMS+, des SMS surtaxés et des SMS à destination de l'international.

En fonction de l'offre choisie, le Souscripteur peut activer ou désactiver l'option d'enregistrement automatique.

La réglementation relative à l'enregistrement de conversations téléphoniques et à leur durée de conservation variant selon les pays / les zones géographiques concernés, il appartient aux Souscripteurs et aux Utilisateurs, lorsqu'ils envisagent d'activer cette option, de s'assurer de son caractère légal au regard des normes applicables, étant précisé que dans certains pays, l'Utilisateur doit informer ses correspondants de l'enregistrement de leur conversation téléphonique et du fait qu'ils peuvent à tout moment s'opposer à un tel enregistrement.

L'utilisation de cette option d'enregistrement s'effectue sous la seule responsabilité des Souscripteurs et des Utilisateurs du Service auxquels il incombe de s'assurer du respect de la réglementation locale.

Les Souscripteurs et Utilisateurs du Service s'engagent donc en cas de réclamation relative à l'enregistrement de conversation téléphonique à ne pas rechercher la responsabilité de Eurogestion et à garantir Eurogestion de toute demande, montant et/ou condamnation qui pourraient être dirigées à son encontre de ce chef.

Eurogestion de son côté rejette toute responsabilité quelle qu'elle soit en cas d'utilisation non conforme de l'option d'enregistrement de conversation téléphonique par les Souscripteurs et/ou les Utilisateurs.

En cas d'activation de l'option d'enregistrement des appels, les appels enregistrés seront conservés pour une période de six (6) mois étant précisé que la responsabilité de Eurogestion ne pourra en aucun cas être recherchée au titre de ces enregistrements, de leurs contenus, ou de leur archivage.

Eurogestion garantit la confidentialité des fichiers ainsi archivés et s'engage à ne pas les divulguer auprès de tiers sauf en cas de commandement d'une autorité légitime, telle qu'une décision de justice.

En cas de résiliation de l'option d'enregistrement des appels et/ou du Service, Eurogestion supprimera automatiquement l'ensemble des fichiers archivés de l'utilisateur. Il incombe donc dans un tel cas à l'utilisateur et au souscripteur de bien veiller à télécharger au préalable l'ensemble de ses fichiers.

Les Comptes Souscripteur et Utilisateur sont résiliables d'un (1) mois sur l'autre en facturation mensuelle ou moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois avant le terme en cas d'abonnement pour une durée égale ou supérieure à douze (12) mois. Ces délais commencent à courir à compter de la réception du courrier de résiliation par Eurogestion.

En cas de dépassement du forfait les appels seront facturés à la seconde, selon nos tarifs en vigueur (à titre d'exemple : pour la France Fixe : trois centimes d'euros HT (0,03 € HT) par minute).

Le Souscripteur peut essayer gratuitement l'offre Smart du Service pendant 7 jours, conformément aux présentes CGV et dans les limites suivantes : 3 Utilisateurs maximum, dans la limite de 1 Numéro eu-gestion et 1 heure d'appel vers les pays Inclus par Utilisateur. Pour bénéficier de cette offre, lors de la Souscription, le Souscripteur fournit ses coordonnées bancaires et autorise Eurogestion à l'issue des 7 jours de tests gratuit à prélever automatiquement sur son compte bancaire les sommes dues en exécution du Service, en fonction du nombre de Licences et de Numéros Eurogestion activées durant la période de test, conformément aux présentes CGV. Le Souscripteur peut résilier à tout moment et sans frais son compte de test depuis l'URL <https://dashboard.eu-gestion.com/>. À défaut de résiliation, le Souscripteur accepte de souscrire à l'offre Smart sans engagement dans les conditions des présentes CGV. Pour activer son compte de test, le Souscripteur devra justifier de son identité. À défaut, le compte de test sera résilié de plein droit.

Le souscripteur ne peut bénéficier que d'un seul compte de test gratuit.

## 5. Service de retranscription par écrit des conversations téléphoniques et des messages vocaux

Eurogestion peut être amenée à proposer un service de retranscription par écrit des conversations téléphoniques et des messages vocaux.

La réglementation relative à la retranscription par écrit des conversations téléphoniques et des messages vocaux et à leur durée de conservation variant selon les pays / les zones géographiques concernés, il appartient aux Souscripteurs et aux Utilisateurs, lorsqu'ils envisagent d'utiliser cette fonction, de s'assurer de son caractère légal au regard des normes applicables.

Il est précisé que dans certains pays / zones géographiques, une telle retranscription est susceptible d'être prohibée ou conditionnée notamment au recueil préalable du consentement de l'interlocuteur.

L'utilisation de cette fonction s'effectue sous la seule responsabilité des Souscripteurs et des Utilisateurs du Service auxquels il incombe de s'assurer du respect de la réglementation locale. Les Souscripteurs et Utilisateurs du Service s'engagent donc en cas de réclamation relative à la retranscription par écrit des conversations téléphoniques ou des messages vocaux à ne pas rechercher la responsabilité de Eurogestion et à garantir Eurogestion de toute demande, montant et/ou condamnation qui pourraient être dirigées à son encontre de ce chef.

Eurogestion de son côté rejette toute responsabilité quelle qu'elle soit en cas d'utilisation non conforme de la fonction de retranscription par écrit des conversations téléphoniques et/ou des messages vocaux par les Souscripteurs et/ou les Utilisateurs.

Le but de ce service n'est pas de retranscrire à l'identique la conversation téléphonique ou le message vocal mais de permettre à l'utilisateur d'avoir une idée du contenu de ce message ou de cette conversation. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier l'exactitude des informations communiquées. Eurogestion s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de donner satisfaction au Client mais ne garantit pas l'exactitude de la transcription. Eurogestion ne peut pas être tenu responsable des erreurs de transcription, ni de ses éventuelles conséquences.

Les incidents relatifs à la fourniture de ce Service par Eurogestion peuvent être signalés à Eurogestion 7j/7j et 24h/24h à l'adresse suivante: [admin@eu-gestion.com](mailto:admin@eu-gestion.com).

## 6. Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la Souscription et correspondent aux prix indiqués sur le contrat ou sur le site [www.eu-gestion.com](http://www.eu-gestion.com)

Le prix de l'abonnement dépend du nombre de Licences et du nombre de Numéro(s) Eu-gestion commandés par le Client.

L'ajout de toute nouvelle Licence et/ou de tout nouveau Numéro eu-gestion en cours de contrat donnera lieu à facturation de frais supplémentaires qui seront calculés sur la base des tarifs indiqués sur le site [www.eu-gestion.com/tarifs](http://www.eu-gestion.com/tarifs). Il est expressément convenu que lesdits frais seront appliqués pour toute la période d'engagement du Client, même en cas de suppression de la Licence et/ou de l'utilisateur et/ou du Numéro eu-gestion ainsi ajoutée(s) avant le terme du contrat, et ce même si le Numéro eu-gestion n'a pas fait l'objet d'une réaffectation à un autre Utilisateur.

En cas d'appels non compris dans le forfait illimité visé à l'article 4, le Service fera l'objet d'une facturation à la seconde dès la première seconde, sauf dans le cas des appels vers les numéros spéciaux

## 7. Modification des tarifs

### 7.1. Acceptation des nouveaux tarifs

Eurogestion se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse des tarifs pourra être réalisée par Eurogestion sans délai particuliers. Dans le cas d'une hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par un message envoyé à son adresse e-mail de contact.

L'utilisation continue du Service ou la non-résiliation du Service passé ce délai d'un (1) mois constitue pour le Client une acceptation des nouveaux tarifs.

### 7.2. Cas particuliers

Eurogestion attire l'attention de ses Clients sur le fait que par exception à l'article 7-1, ces derniers ne disposent pas de la faculté de résilier le Service si la hausse des tarifs SMS ou des minutes de télécommunications résulte :

- d'une modification de la réglementation des télécommunications applicable ;
- de décisions judiciaires et/ou administratives ;
- d'une hausse des tarifs des opérateurs téléphoniques partenaires de Eurogestion.

## 8. Mode de paiement et facturation

### 8.1. Mode de paiement

Le paiement du Service s'effectue par carte bancaire ou prélèvement bancaire uniquement.

Lors de la Souscription, le Souscripteur fournit ses coordonnées bancaires et autorise Eurogestion à prélever automatiquement sur son compte bancaire les sommes dues en exécution du Service, conformément aux présentes CGV.

Le Service fonctionne par la suite en prépaiement.

La mensualité fera ainsi l'objet d'un prélèvement automatique à la date anniversaire de la Souscription de l'Abonnement.

Si le Client opte pour des paiements par prélèvement SEPA, il devra remettre à Eurogestion un mandat d'autorisation de prélèvement SEPA, lequel comportera les informations relatives à chacun de ces prélèvements. Chaque facture transmise au Client, quel que soit le mode de transmission (généralement par voie électronique), précisera que le paiement sera effectué par prélèvement SEPA conformément à la date d'échéance du prélèvement indiquée sur la facture. Il est expressément convenu entre les Parties par dérogation aux règles de l'EPC applicables en matière de paiement par prélèvement SEPA, qu'une notification préalable sera adressée au Client par voie électronique au moins trois (3) jours avant la date effective du prélèvement par le prestataire de prélèvement bancaire de Eurogestion.

Si le Client opte pour des paiements par prélèvement UK Direct Debit en livre sterling, il devra remettre à Eurogestion un mandat d'autorisation UK Direct Debit, lequel comportera les informations relatives à chacun de ces prélèvements. Chaque facture transmise au Client, quel que soit le mode de transmission (généralement par voie électronique), précisera que le paiement sera effectué par prélèvement UK Direct Debit conformément à la date d'échéance du prélèvement indiquée sur la facture. Il est expressément convenu entre les Parties qu'une notification préalable sera adressée au Client par voie électronique au moins trois (3) jours avant la date effective du prélèvement par le prestataire de prélèvement bancaire de Eurogestion. Tout changement relatif aux modalités de prélèvement UK Direct Debit fera l'objet d'une notification préalable adressée au Client au moins trois (3) jours ouvrés avant ledit prélèvement.

En cas d'ajout d'Utilisateurs supplémentaires, les abonnements correspondant seront facturés au prorata jusqu'à la date anniversaire de l'abonnement initial.

### 8.2. Facturation

Les factures sont établies mensuellement à la date anniversaire de la Souscription de l'Abonnement. Eurogestion se réserve le droit d'effectuer le paiement par Carte Bancaire ou prélèvement (hors prélèvement SEPA dont les régimes sont précisés à l'article 8.1 ci-dessus) dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Le Client peut accéder à sa facture dans son espace client sur le site [eu-gestion.com](http://eu-gestion.com).

En cas de refus de paiement de la part de notre partenaire bancaire, le Client sera averti de l'échec de la procédure par un message envoyé vers son adresse e-mail de contact. Eurogestion se réserve le droit de résilier l'accès au service si le Client n'a pas régularisé son paiement dans un délai de 24h après l'envoi de ce message, sans que cela ne constitue en aucun cas un préjudice pour le Client

Les sommes perçues par Eurogestion sont irrémédiablement acquises. Elles ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Toutes les factures émises seront dues, même en cas de suspension du Service par Eurogestion consécutive à un impayé de la part du Client. Eurogestion tient à disposition du Client les éléments concernant la facturation.

La facturation du Client est effectuée en fonction des données enregistrées systématiquement sur les supports informatiques de Eurogestion, qui sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle. Ces données font foi de l'utilisation du Service par le Client.

### 8.3. Contestation

En cas de contestation à l'égard des sommes facturées par Eurogestion pour l'utilisation du Service, le Client doit effectuer une notification par lettre recommandée avec avis de réception dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture, en indiquant le numéro de facture sur laquelle porte la contestation. Le Client reste tenu du paiement dans l'attente d'une issue.

En cas de réduction de la facture contestée, Eurogestion émettra un avoir au profit du Client qui viendra en déduction de la facture suivante après accord entre les deux Parties.

### 8.4. Retard de paiement

Des pénalités de retard seront dues sans qu'un rappel soit nécessaire, si le paiement intervient après la date mentionnée sur la facture. Le taux d'intérêt applicable dans ce cas sera le taux directeur semestriel de la Banque Centrale Européenne en vigueur au 1er janvier ou 1er juillet, majoré de 10 points, sans que ce taux puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Une indemnité forfaitaire de 40 € sera également due pour frais de recouvrement à l'occasion de tout retard de paiement conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, étant précisé que Eurogestion se réserve la possibilité de réclamer une indemnisation complémentaire en cas de recours à un professionnel chargé des relances, mises en demeure et de façon général du recouvrement de ses créances.

Enfin, en cas de rejet d'un prélèvement bancaire/SEPA/UK Direct Debit imputable au Client, une somme supplémentaire de 10 € HT ou de 10 £ HT en fonction du mode de prélèvement choisi, sera prélevée sur son compte bancaire lors de la prochaine tentative de prélèvement.

## 9. Taxes

Tous les prix indiqués dans les présentes CGV ou sur le site internet [www.eu-gestion.com](http://www.eu-gestion.com) sont libellés en Euros, en Francs Suisses ou en Livres Sterling Hors taxe selon le lieu de situation géographique renseigné par le Souscripteur lors de son Inscription.

Par défaut, le taux de la TVA française applicable en France Métropolitaine est de 20 %, sachant que le taux de TVA effectivement appliqué au Client dépendra de sa situation géographique et des informations qu'il aura renseignées lors de son Inscription.

## 10. Conditions d'utilisation

### 10.1. Utilisation conforme à la loi

Le service Eurogestion doit être utilisé uniquement dans un cadre légal.

Il appartient donc aux Souscripteurs et/ou aux Utilisateurs de s'assurer du respect de la réglementation locale applicable lorsqu'ils utilisent le Service de Eurogestion. En cas de doute, il leur appartient de se renseigner auprès des autorités compétentes ou de consulter leur conseil. La responsabilité de Eurogestion ne pourra pas être engagée pour l'hypothèse où les Souscripteurs et/ou les Utilisateurs manqueraient à cette obligation.

Toutes les commandes passées à Eurogestion sont destinées à l'usage professionnel du Client.

Le Client et les Utilisateurs du Service reconnaissent qu'ils ne doivent pas utiliser le Service pour recevoir et transmettre des informations illégales, nuisibles, diffamatoires, vulgaires, obscènes ou répréhensibles à un titre ou à un autre.

Eurogestion n'exerce aucun contrôle sur le contenu de l'information véhiculée sur son réseau. Dans le cas où la responsabilité de Eurogestion serait recherchée en raison d'un manquement par le Client, aux obligations qui lui incombent, aux termes de la loi ou de ces CGV, ce dernier s'engage à garantir Eurogestion contre toute condamnation prononcée à son encontre, cette garantie couvrant notamment tous les frais de justice, indemnités versées et honoraires d'avocat qui pourraient être mis à sa charge.

Le Client et les Utilisateurs sont entièrement responsables de l'utilisation et de la surveillance des éléments qui leur sont communiqués par Eurogestion et notamment le Numéro eu-gestion et les identifiants qui leur sont transmis.

Le Client et les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser de dispositifs ou logiciels aux fins de perturber ou tenter de perturber le bon fonctionnement du Service, notamment en imposant une charge disproportionnée aux infrastructures de Eurogestion.

En cas de violation de la sécurité de son système informatique et/ou de ses réseaux Eurogestion en informera les autorités compétentes.

Le Client s'interdit de céder partiellement ou totalement et/ou de transférer le contrat le liant à Eurogestion, sans avoir obtenu préalablement son autorisation.

## 10.2. Limitations techniques

L'accessibilité au Service est uniquement possible depuis les dernières versions des navigateurs internet Chrome (v22 et ultérieurs) et Firefox (v21 et ultérieurs). Pour une utilisation optimale, Eurogestion recommande de toujours utiliser la dernière version du navigateur utilisé.

La qualité de la communication dépend de la qualité de la connexion internet de l'utilisateur sur laquelle Eurogestion n'a aucune emprise. Eurogestion ne peut en aucun cas être tenue responsable en cas de perturbation du Service consécutive à un problème de connexion internet du Client ou du l'Utilisateur.

Sous réserve d'activation, le service Eurogestion peut être utilisé pour passer des appels d'urgence locaux (112, 17, 18, 115 ....) mais il est rappelé au Client que les appels d'urgence effectués via Eurogestion ont une spécificité qui tient au fait que ces communications peuvent ne pas être acheminées en cas d'interruption du service voix sur IP et qu'il existe un risque de redirection de l'appel vers un centre d'appel d'urgence inapproprié et d'envoi des services de secours sur un mauvais lieu puisque par définition Eurogestion ignore la localisation exacte de la personne composant le numéro d'urgence.

Le Souscripteur reconnaît ainsi avoir connaissance des spécificités des appels d'urgence effectués par Eurogestion et en avoir informé l'ensemble de ses Utilisateurs.

L'Utilisateur doit donc veiller à disposer d'un téléphone mobile ou une autre ligne fixe pour pouvoir joindre les numéros d'urgence notamment en cas de survenance d'une panne de service

Eurogestion attire particulièrement l'attention du Client sur le fait que le Service ne doit pas être utilisé en tant que ligne d'astreinte, ni pour une activité nécessitant une accessibilité à 100%.

## 11. Exclusions de garantie et limitation de responsabilité

Les exclusions de garantie et les limitations de responsabilité listées ci-dessous se font dans le cadre de la loi qui régit le présent accord.

### 11.1. Exclusions de garantie

Eurogestion exclut toute responsabilité pour le cas où les Souscripteurs et/ou les Utilisateurs ne respectent pas la réglementation applicable, conformément aux articles 4, 5, 10 et 11.

Le Client reconnaît ici expressément qu'il utilise le Service en toute connaissance de cause, et notamment qu'il connaît les caractéristiques et le fonctionnement du réseau internet, ainsi que les limitations qui lui sont inhérentes. Le Service est fourni avec le maximum de conscience professionnelle. Eurogestion ne consent toutefois au Client aucune garantie particulière, mais mettra en œuvre ses compétences pour obtenir les résultats les plus satisfaisants. Eurogestion ne garantit pas que le service Eurogestion corresponde exactement aux besoins du Client.

Le Client reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas toujours de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur Internet. Eurogestion ne garantit pas la qualité des résultats obtenus par le service Eurogestion, pas plus que la précision, ni la sûreté des communications ou des transmissions, ni l'altération éventuelle des données transmises par le Client, ni l'exactitude des informations obtenues par le truchement de Eurogestion. Le Client reconnaît expressément utiliser le Service à ses propres risques et périls. Eurogestion ne pourra, en aucune circonstance, être tenu responsable en cas de dommage direct ou indirect, notamment en cas de perte de temps, de chiffre d'affaires, de perte ou altération de données de la part du Client, lié à un dysfonctionnement du Service.

En particulier, le Service pourra être momentanément interrompu pour cause de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer le contenu et/ou la présentation. Dans la mesure du possible Eurogestion informera ses Clients préalablement à une opération de maintenance ou de mise à jour. Le Client renonce à rechercher la responsabilité de Eurogestion au titre du fonctionnement et de l'exploitation du Service et notamment en cas d'interruptions momentanées du Service pour la mise à jour de certains fichiers, de difficultés de fonctionnement ou interruption momentanée du Service indépendante de la volonté de Eurogestion ou encore en cas de panne d'électricité ou d'interruption des services de télécommunications. Le Client comprend et reconnaît ici que toute information matérielle ou données téléchargées ou en tous les cas obtenues en utilisant le service Eurogestion le sont à ses risques et périls et qu'il est le seul responsable des dommages éventuels sur son système informatique ou d'une perte de donnée consécutive à un tel problème. Aucune information, aucun conseil, ni oral, ni écrit, obtenu par le Client de la part de Eurogestion ou de ses services ne saura créer de garantie additionnelle.

Eurogestion ne peut être tenue responsable des contenus transférés grâce au Service. A ce titre, le Client est tenu seul responsable du contenu des transmissions. Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à la réglementation en vigueur et à ne pas diffuser de contenus illicites. Il est ainsi interdit d'utiliser le Service pour effectuer des appels choquants, indécentes, menaçants, anonymes, ou de manière frauduleuse ou encore dans le cadre d'activités illicites. Le Client doit également prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer que cela ne se produise pas.

En particuliers, Eurogestion ne peut être tenu responsable d'une quelconque manière des détails des appels et des communications reçues grâce au Service.

### 11.2. Limitation de responsabilité

En aucun cas Eurogestion, ses fournisseurs, employés ou sous-traitants ne peuvent être tenus pour responsables d'un incident indirect, de dommages spécifiques ou consécutifs résultant d'une mauvaise utilisation ou de l'inexpérience à utiliser le service Eurogestion. Aucun surcoût résultant de l'approvisionnement en matériel ou en services de substitution ne sera remboursable. Si la responsabilité de Eurogestion devait malgré tout être retenue au titre de l'exécution de ce contrat, le Client ne pourra prétendre qu'à l'obtention de crédits de communications en compensation ou au remboursement du montant de son abonnement mensuel correspondant à la période sur laquelle porte la réclamation du Client.

## 12. Obligations du Souscripteur et des Utilisateurs

Comme indiqué notamment aux articles 4, 5, 10 et 11 des présentes CGV, il incombe aux Souscripteurs et/ou aux Utilisateurs de s'assurer de la réglementation locale applicable lorsqu'ils utilisent le Service de Eurogestion.

Le souscripteur et les Utilisateurs doivent payer leur abonnement internet (internet fixe ou data mobile) pour pouvoir utiliser le Service. En cas de redirection des appels sur le mobile de l'Utilisateur, ce dernier devra assumer tous les frais afférents, notamment en cas de déplacement dans un pays étranger.

Le Souscripteur est tenu de payer les factures émises par Eurogestion conformément aux dispositions de l'article 8.

Le Souscripteur et l'Utilisateur s'engagent à communiquer à Eurogestion une adresse email valide pour la durée du contrat et à informer sans délai Eurogestion de tous changements des coordonnées renseignées lors de l'Inscription et à respecter les présentes Conditions Générales de Vente et de Service.

À défaut, Eurogestion se réserve la faculté de suspendre sans préavis ou de résilier le Compte Souscripteur ainsi que les Comptes Utilisateurs afférents.

Le Souscripteur et l'Utilisateur feront leur affaire personnelle des droits et obligations envers les sociétés de gestion des droits d'auteurs, compositeurs, éditeurs, producteurs et autres ayant droits, traitant notamment des musiques d'attente téléphonique, y compris celles mises à disposition par le Service. Eurogestion exclut expressément toute responsabilité à ce titre.

Le Client est responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des éléments d'identification (codes d'accès, identifiants et numéros de téléphone...) fournis par Eurogestion et sera redevable de toute utilisation du Service effectuée avec ses identifiants dont il est présumé être l'auteur. Il appartient en effet au Client de mettre en place les mesures nécessaires pour protéger ses données, étant précisé que Eurogestion recommande au Client de changer régulièrement son mot de passe, et notamment lors de sa première connexion au Compte Utilisateur. L'utilisateur s'engage à utiliser des mots de passe sécurisés et à éviter les combinaisons trop simples (exemple 123456 ou sa date de naissance...).

Dans le cas où la responsabilité de Eurogestion serait recherchée en raison d'un manquement par le Client, aux obligations qui lui incombent, aux termes de la loi ou de ces CGVS, ce dernier s'engage à garantir Eurogestion contre toute condamnation prononcée à son encontre, cette garantie couvrant tous les frais de justice, indemnités versées et honoraires d'avocat qui pourraient être mis à sa charge.

Si le Client a des raisons de penser qu'une personne utilise ses éléments d'identification ou son compte, il devra en informer immédiatement Eurogestion et modifier son mot de passe, sachant que Eurogestion ne pourra pas être tenue responsable en cas de divulgation à des tiers de ces données.

Le Client reconnaît enfin être seul responsable des éventuels préjudices qui pourraient résulter d'une utilisation du Service à partir de son Compte Souscripteur.

## 13. Mises à jour

Eurogestion se réserve le droit d'ajouter, de modifier ou de retirer des fonctionnalités aux Services sans préavis. Eurogestion pourra également apporter les correctifs qu'il juge nécessaire au Service. L'utilisateur devra toujours utiliser la dernière version du Service et ne peut pas demander à avoir accès aux versions antérieures.

## 14. Garantie et continuité du service

Les incidents relatifs à la fourniture du Service peuvent être signalés à Eurogestion par le Client 7j/7j et 24h/24h à l'adresse suivante : admin@eu-gestion.com. Eurogestion s'engage alors à tout mettre en œuvre, avec l'assistance de ce dernier, pour traiter l'incident dans les meilleurs délais.

Eurogestion s'efforcera ainsi de rétablir le Service dans un délai de 2 heures à compter du signalement de l'incident par le Client, la volonté de Eurogestion étant d'assurer un taux mensuel de disponibilité du Service supérieur à 99,95%, celui-ci étant calculé sur la base des signalements d'Incidents transmis au cours du mois de référence. À défaut, Eurogestion versera sur demande du Client, une indemnité libératoire, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture, dont le montant est égal à :

- 5% du montant de la facture émise au titre du mois considéré si le taux mensuel de disponibilité du Service est compris entre 99,95% et 99,5% ;
- 10% du montant de la facture émise au titre du mois considéré si le taux mensuel de disponibilité du Service est compris entre 99,5% à 99% ;
- 20% du montant de la facture émise au titre du mois considéré si le taux mensuel de disponibilité du Service est inférieur à 99% ;

à moins que l'Incident ne soit imputable au Client ou à un manque de collaboration de sa part, à une tierce personne (opérateur extérieur etc ...), à un équipement ou un service non fourni par Eurogestion ou à une saturation du réseau, ou encore à une opération de maintenance convenue avec le Client.

Dans ces derniers cas, la responsabilité de Eurogestion ne pourra pas être engagée et aucune demande de réparation ne pourra être formulée par le Client à son encontre.

## 15. Propriété

En cas de clôture de son compte Eurogestion pour quelque raison que ce soit, le Client accepte que le numéro d'appel puisse être attribué passé un délai de six (6) mois à un autre Client ou pour un autre service. Le Client reconnaît expressément que la société Eurogestion ne sera pas responsable des inconvénients (pas plus que des dommages spécifiques) découlant d'une telle réaffectation et renonce par là même à toute réclamation relative à cette réaffectation, même si Eurogestion a été avisée de possibles conséquences négatives à l'égard du Client.

Le Client pourra cependant conserver son Numéro eu-gestion en cas de demande de portabilité sortante vers un autre opérateur. Cette demande devra être effectuée par le nouvel opérateur téléphonique du Client au minimum trente (30) jours calendaires avant la fin de la période d'abonnement Eurogestion du Souscripteur. Une fois la période d'abonnement du Client révolue, aucune demande de portabilité ne pourra être prise en compte. En cas d'impossibilité technique de réaliser la portabilité sortante du Numéro eu-gestion ou en cas de dysfonctionnement ultérieur à la portabilité sortante du Numéro eu-gestion, la responsabilité de Eurogestion ne saurait être engagée.

## 16. Portabilité

### 16.1. Portabilité entrante

Sous réserve d'éligibilité technique, lors de la Souscription au service Eurogestion, le Souscripteur a la possibilité de porter son ou ses numéros de téléphone existants. Le

Souscripteur reconnaît être le titulaire légitime des numéros de téléphone dont il sollicite la portabilité.

Le Souscripteur déclare être informé que la portabilité de son numéro entraîne la résiliation de sa ligne ainsi que l'arrêt des services associés initialement au numéro porté. En cas d'arrêt des services associés, Eurogestion ne pourra pas être tenu pour responsable. Toute annulation de portabilité de la part du Souscripteur sera facturée à partir du moment où la portabilité a été acceptée par Eurogestion et que le Souscripteur a reçu une date prévisionnelle de portabilité. En cas d'annulation de la portabilité, l'indemnité due sera égale à un montant forfaitaire de deux-cent cinquante euros hors taxe (250€ HT). Si le Souscripteur souhaite effectuer une portabilité retour vers son opérateur d'origine, il devra le signaler à Eurogestion avant la date de réalisation effective de la portabilité de son numéro vers le réseau de Eurogestion.

La demande de portabilité du numéro du Souscripteur ne sera initiée par Eurogestion qu'à réception de la totalité des documents demandés lors de l'inscription au Service Eurogestion (mandat de portabilité complet et signé, pièces justificatives). Tout dossier incomplet rendra impossible le lancement de la demande de portabilité. La réalisation de la portabilité du numéro du souscripteur dépend en partie de l'opérateur de la ligne du Souscripteur. À ce titre, en cas de non-respect des délais annoncés de portabilité, la responsabilité de Eurogestion ne saurait être engagée. Les portabilités entrantes sont réalisées du lundi au vendredi sur un horaire technique imposé par les opérateurs d'infrastructures, lequel sera communiqué au préalable au Souscripteur. Toute demande de portabilité entrante en dehors de ces créneaux horaires de la part du Souscripteur, si elle est acceptée par Eurogestion, fera l'objet d'une facturation supplémentaire au Souscripteur.

## 16.2. Portabilité sortante

Les Numéros Eurogestion peuvent être portés par les Souscripteurs sous certaines conditions.

La portabilité des Numéros Eurogestion doit être demandée par le nouvel opérateur du souscripteur avant que le contrat n'ait été résilié par le Souscripteur. La demande de portabilité par le nouvel opérateur du Souscripteur entraînera la résiliation automatique de la ligne portée et de tous les services associés.

Pour que la portabilité sortante du Numéro eu-gestion soit acceptée, le Souscripteur doit avoir justifié lors de l'activation du Numéro eu-gestion d'une adresse locale valide dans la zone géographique du Numéro eu-gestion concerné. Toute demande de portabilité sortante réalisée après résiliation du compte ne sera pas acceptée.

De même, toute demande de portabilité sortante sera refusée si le Souscripteur n'a pas réglé l'intégralité de ses factures antérieures à la date de la demande et des mois restants dus.

## 17. Suspension de compte

À la date anniversaire de l'abonnement, Eurogestion prélèvera le montant de l'abonnement mensuel sur la carte bancaire renseignée par le Souscripteur lors de son inscription ou par prélèvement SEPA, conformément au mandat d'autorisation de prélèvement renseigné par le Souscripteur lors de la signature du Bon de Commande, tel que décrit à l'article 8.1.

En cas de rejet du paiement par la banque ou refus de paiement de la part du Souscripteur, et quel que soit le moyen de paiement choisi, Eurogestion procédera à une seconde tentative de paiement à l'issue d'un délai de soixante-douze (72) heures à compter de ce rejet, et à une troisième tentative, le cas échéant, à l'issue d'un délai de soixante-douze (72) heures à compter de la seconde tentative. En cas de rejet lors de la troisième tentative, Eurogestion suspendra immédiatement le Service.

Les comptes suspendus par Eurogestion ne donneront droit à aucun remboursement que ce soit au niveau de l'abonnement ou au niveau des crédits. Le Service sera rétabli lorsque le Souscripteur aura réglé l'intégralité des factures en attente.

Il est expressément indiqué que les factures non réglées restent dues et que Eurogestion se réserve le droit de procéder au recouvrement forcé de ses créances. Eurogestion se réserve également le droit de suspendre le Service de plein droit et sans délai si elle est convaincue que le Client l'utilise d'une manière préjudiciable pour elle ou pour des tiers, notamment en cas de trafic anormal ou de violations des présentes CGV. Eurogestion pourra notamment suspendre le Service en l'absence de présentation d'un justificatif d'identité du Client à sa demande et en cas de fraude. Aucune demande de dédommagement ne sera admise en cas de désactivation temporaire ou définitive du Service.

## 18. Résiliation / Désabonnement

### 18.1. À l'initiative du Client

**Offre sans engagement de durée ou en prépaiement 12 mois**

Le Client peut résilier le contrat jusqu'à la veille de la date d'anniversaire de son abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : « Eurogestion - Service Client, 75 rue des Maraichers, 75020 Paris ». Les crédits déjà achetés ne seront pas remboursés.

Le Client peut également résilier, à tout moment, les Licences correspondant aux comptes Utilisateurs de son choix depuis son espace client, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement de la part de Eurogestion.

**Offre avec engagement de durée**

En cas de souscription à une offre avec engagement de durée, l'Utilisateur a la faculté de dénoncer son engagement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au moins trois (3) mois avant le terme de la période initiale ou renouvelée, à l'adresse suivante : EUROGESTION SAS - Service résiliation Eurogestion - 75 rue des Maraichers, 75020 Paris.

En cas de résiliation anticipée, le Souscripteur sera redevable d'indemnités de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la moyenne des montants des trois dernières factures (ou à défaut au montant de la dernière facture). Ce montant sera multiplié par le nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement initial ou de la période de tacite reconduction du Souscripteur. Il en sera de même en cas de résiliation du Service à l'initiative de Eurogestion du fait de facture impayée.

### 18.2. À l'initiative de Eurogestion

Eurogestion se réserve le droit de bloquer le compte d'un Client et de résilier le contrat sans délai dès lors qu'elle estime que le Client ne respecte pas les présentes conditions générales ou qu'il utilise le Service d'une manière préjudiciable pour elle ou pour des tiers.

Eurogestion peut résilier sans motif, (i) les offres sans engagement ou en prépaiement sur 12 mois moyennant le respect d'un délai de préavis de trois (3) jours et (ii) les offres avec engagement de durée moyennant le respect d'un délai de préavis de trois (3) mois. Eurogestion remboursera le cas échéant au Client le prix de l'abonnement déjà payé au prorata de la durée restant à courir. En cas de résiliation du Service à l'initiative de Eurogestion du fait de facture impayée, Eurogestion pourra réclamer au Souscripteur des indemnités de résiliation anticipée telles que définies à l'article 18 ci-dessus, en plus des indemnités de retard prévues à l'article 8.4 des présentes CGV.

Eurogestion peut résilier sans préavis le compte d'un Client ayant souscrit à l'offre Découverte si le Client n'a pas reçu ou émis d'appel pendant une période de 3 mois consécutifs.

Dans tous les cas, Eurogestion en informera le Client par e-mail ou par téléphone.

Le Souscripteur est tenu de ne pas engager de demandes de dédommagement auprès des équipes de Eurogestion quelles que soient les causes de la résiliation du contrat ou de la désactivation temporaire ou définitive du Service.

## 19. Transfert de Contrat

Eurogestion a le droit de céder le présent contrat notamment en cas de cession ou de transfert de tout ou partie de son activité et/ou de ses actifs. Le Client devra solliciter et obtenir l'accord préalable et express de Eurogestion afin de pouvoir céder ou transférer le présent contrat.

## 20. Informatique, liberté et confidentialité

Dans le cadre de l'utilisation du site et de la fourniture du service, Eurogestion est amené à collecter et traiter certaines données personnelles du Client dans le respect de la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016. Pour plus d'informations sur l'utilisation des données personnelles, veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité de Eurogestion accessible ici : <https://www.eu-gestion.com/confidentialite>.

Le Souscripteur accepte que Eurogestion puisse lui envoyer des informations relatives au fonctionnement et aux évolutions du Service.

Le Souscripteur accepte que Eurogestion puisse envoyer des informations à titre promotionnel, de manière précise et ponctuelle. À tout moment, le Souscripteur pourra demander à Eurogestion de ne plus recevoir d'informations à titre promotionnel. La demande de retrait pourra être faite par email ou d'un simple clic sur un lien de désinscription.

## 21. Archivage

Eurogestion procède à l'archivage sur supports électronique et/ou numérique des documents, informations et données utiles à l'utilisation du Service par le Client. Le Client peut accéder aux éléments ainsi archivés sur son compte via le site web [www.eu-gestion.com](http://www.eu-gestion.com).

Il est admis que les informations, données et documents ainsi stockés ont valeur de preuve entre les parties.

## 22. Loi applicable et attribution de compétence

Les relations commerciales des parties sont régies par la Loi Française et notamment par les dispositions du Code civil.

Par son acceptation des présentes, le Client donne irrévocablement compétence exclusive au Tribunal de commerce de Nanterre pour tout litige relatif aux présentes y compris et sans que cette énumération soit limitative, à leur validité, leur interprétation, leur exécution et/ou leur résiliation et leurs suites, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou encore d'urgence.

## 23. Force Majeure

Sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par les Tribunaux Français et notamment sans que cette liste soit limitative, les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles (foudre, inondation, incendie...), les virus informatiques ainsi que les phénomènes d'origine électromagnétique ou électrique perturbant les réseaux, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications outre les événements ayant déclenchés l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

En cas de force majeure, la responsabilité de l'une quelconque des parties quant à l'exécution ou le retard d'exécution de l'une ou de plusieurs obligations contenu dans le présent contrat ne pourra être engagée.

## 24. Non validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme 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.

## **SOMMAIRE**

1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION
2. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
3. ROLES ET RESPONSABILITES
4. SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE
5. SÉCURITÉ
6. GESTION DES INCIDENTS ET VIOLATION DE DONNÉES
7. AUDITS
8. TITULARITÉ, TRANSFERT ET SUPPRESSION DES DONNÉES
9. DROIT DES PERSONNES CONCERNÉES
10. COOPÉRATION ET ASSISTANCE
11. RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION
12. CONFIDENTIALITÉ
13. DURÉE DU CONTRAT
14. DROIT APPLICABLE, JURIDICTION ET LITIGES
15. DIVERS

CET ACCORD DE TRAITEMENT DE DONNÉES EST CONCLU ENTRE :

- **Eurogestion SAS** aussi connu sous la dénomination commerciale Eurogestion , SAS (Société par Actions Simplifiées) dont le siège social est situé au 75 rue des Maraîchers, 75020 PARIS, FRANCE, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 881 477 566, ci-après désignée par le terme « Sous-traitant » ou « Eu-gestion », entreprise propriétaire de la marque « eu-gestion ». Adresse email de contact : [admin@eu-gestion.com](mailto:admin@eu-gestion.com).

ET

- **Le Client** : (ci-après dénommée le « Responsable de traitement » ou « Client »).

Individuellement une « **Partie** » et collectivement les «

**Parties** ». QUI ONT CONVENU COMME SUIT :

Dans le cadre de la fourniture des Services au Client au titre du Contrat, Eurogestion peut traiter des Données à Caractère Personnel pour le compte du Client et les Parties acceptent de respecter les stipulations suivantes concernant toutes Données à Caractère Personnel, chacune agissant raisonnablement et de bonne foi.

Le présent Contrat relatif au traitement de Données à Caractère Personnel fait partie intégrante du Contrat de Service Eurogestion entre Eurogestion et le Client auquel il est joint, et reflète l'accord des Parties au regard du Traitement des Données à Caractère Personnel.

## 1. DEFINITIONS ET INTERPRETATION

Dans le présent Contrat et sauf définition contraire dans le Contrat de Services Eurogestion, tous les termes en majuscule utilisés dans le présent Contrat auront la signification qui leur est donnée ci-dessous :

- a) **CLAUSES CONTRACTUELLES TYPES** : désigne les Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne pour le transfert de Données à Caractère Personnel à des Sous-Traitants établis en dehors de l'Espace Economique Européenne dans des pays qui n'assurent pas un niveau adéquat de protection des Données à Caractère Personnel, en application de la décision de la Commission européenne (C(2010)593) du 5 février 2010.
- b) **CONTRAT** : désigne le présent accord de traitement de données entre Eurogestion et le Client.
- c) **CONTRAT DE SERVICES EUROGESTION**: désigne les conditions générales Eurogestion relatives à la fourniture, à l'utilisation et à l'accès aux services conclus entre les Parties auxquelles est annexé le présent Contrat accessible ici.
- d) **DONNÉES PERSONNELLES** : désigne toute information relative à un sujet identifié, qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par une référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à leur nature physique, physiologique, mentale, économique, économique ou physique, identité culturelle ou sociale.
- e) **PERSONNE CONCERNÉE** : désigne la personne concernée dont les Données Personnelles sont traitées par Eurogestion et / ou le Client dans le cadre du présent Contrat.
- f) **REGLEMENTATION APPLICABLE A LA PROTECTION DES DONNÉES** : désigne toutes les lois et réglementations, y compris les lois et réglementations de l'Union Européenne, de l'Espace économique européen et de leurs États membres, y compris la Loi Informatique et Libertés n°78-17 telle que modifiée, applicables au traitement des Données Personnelles en vertu du Contrat, y compris le RGPD tel que défini ci-dessous.
- g) **RESPONSABLE DE TRAITEMENT** ou **CLIENT** : désigne la société signataire du présent Contrat, qui

détermine les instructions et les moyens et finalités des traitements de Données Personnelles, aussi dénommé le « Client ».

- h) **RGPD** : désigne le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE ;
- i) **SERVICE EUROGESTION**: désigne les services proposés par Eurogestion (tels que définis dans le Contrat de service Eurogestion) que le Client a achetés ou déployés ou auxquels le Client a souscrit en vertu du Contrat de Services Eurogestion.
- j) **SOUS-TRAITANT** ou **EUROGESTION**: désigne la société Eurogestion SAS et sa marque eu-gestion.com, qui réalise des traitements de données personnelles pour le compte et sur les instructions du Client, aussi dénommé « Eurogestion ».
- k) **SOUS-TRAITANT ULTÉRIEUR** : désigne tout Sous-Traitant engagé par Eurogestion pour traiter tout ou partie des données à caractère personnel pour le compte et sur instruction de Eurogestion.
- l) **TRAITEMENT** : désigne toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des données à caractère personnel, que ce soit de manière automatique ou non, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, le stockage, l'adaptation ou la modification, la récupération, la consultation, l'utilisation, la divulgation par transmission, diffusion ou autre mise à disposition, alignement ou combinaison, blocage, effacement ou destruction, comme décrit dans l'annexe A.

Tous les termes relatifs à la protection des données personnelles qui ne sont pas spécifiquement définis dans le contrat tels que « autorité de contrôle », « fichier », « destinataire », « violations de données », « consentement » ont le sens qui leur est donné à l'article 4 du RGPD.

## 2. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 2.1 Rôles des Parties.

Les Parties reconnaissent et acceptent que, concernant le Traitement de Données à Caractère Personnel, le Client est le Responsable de Traitement, Eurogestion est le Sous-Traitant et que Eurogestion pourra engager des Sous-Traitants Ultérieurs conformément aux stipulations de l'article 4 « Sous-Traitance Ultérieure » ci-dessous.

### 2.2 Traitement de Données à Caractère Personnel par le Client

Le Client agissant en tant que Responsable de traitement détermine les finalités et les moyens du traitement des Données à Caractère Personnel. Le Client s'engage, lors de son utilisation des Services Eurogestion, à traiter les Données à Caractère Personnel en conformité avec les exigences de la Réglementation Applicable à la Protection des Données. Afin d'éviter toute ambiguïté, les instructions du Client pour le traitement des données personnelles doivent être conformes à la Réglementation Applicable à la Protection des Données. Le Client est seul responsable de l'exactitude, de la qualité et de la légalité des données personnelles et des moyens par lesquels Le Client a acquis des Données à Caractère Personnel. Le Client doit également informer les Personnes concernées du Traitement de leurs Données à Caractère Personnel par Eurogestion.

### 2.3 Traitement des Données à Caractère Personnel par Eurogestion

Eurogestion, agissant en tant que Sous-Traitant, s'engage à traiter les Données à Caractère Personnel comme des informations confidentielles et s'engage à ne procéder au Traitement de Données à Caractère Personnel que pour le compte du Client et conformément aux instructions documentées du Client. Le Client donne instruction à Eurogestion de traiter les Données à Caractère Personnel pour les finalités suivantes : (i) traitement réalisé pour l'exécution du présent Contrat, du contrat de Services Eurogestion et de tout (s) bon (s) de commande applicable(s) ; (ii) traitement initié par le Client lors de son utilisation des Services Eurogestion et plus généralement pour la fourniture des Services Eurogestion, (iii) traitement pour se conformer à toute autre

instruction raisonnable et documentée du Client (ex. par e-mail) dès lors que ces instructions sont conformes aux termes du Contrat.

#### **2.4 Détails des traitements de Données à Caractère Personnel**

L'objet du Traitement des Données à Caractère Personnel opéré par Eurogestion est la fourniture des Services Eurogestion conformément au Contrat de Services Eurogestion tel que décrit dans le présent Contrat. La durée des Traitements, la nature et la finalité des Traitements ainsi que les types de Données à Caractère Personnel et les catégories de Personnes Concernées faisant l'objet des Traitements en vertu du présent Contrat sont précisés à l'Annexe A (Détails du Traitement).

### **3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

#### **3.1. Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- a) donner des instructions documentées relatives aux finalités et moyens du Traitement des Données à Caractère Personnel fournies par le Client par Eurogestion conformément au Contrat ;
- b) respecter ses obligations, notamment au titre de la Réglementation Applicable à la Protection des Données en matière de protection des Données à Caractère Personnel, de sécurité relatives à la collecte et au Traitement des Données à Caractère Personnel communiquées par le Client à Eurogestion ; et à
- c) désigner, à la demande de Eurogestion, un point de contact unique chargé de recevoir et répondre aux demandes de Eurogestion relatives à l'administration des Données à Caractère Personnel du Client liées au contrat de service Eurogestion.

#### **3.2. Obligations de Eurogestion**

Eurogestion en tant que Sous-Traitant s'engage à :

- a) s'assurer que toute personne autorisée par Eurogestion à participer au Traitement des Données à Caractère Personnel pour le compte du Client (y compris son personnel, ses agents et ses Sous-Traitants) se sont engagés à en respecter la confidentialité ou sont soumis à une obligation légale de confidentialité appropriée et à respecter les principes de la protection des Données à Caractère Personnel. Eurogestion s'engage à prendre des mesures commercialement raisonnables pour assurer la fiabilité de tout membre de son personnel impliqué dans le Traitement des Données à Caractère Personnel. Le Sous-Traitant s'engage à restreindre l'accès aux Données à Caractère Personnel aux seuls membres de son personnel ayant strictement besoin d'accéder à ces données pour s'acquitter de leurs missions et obligations en vertu du Contrat de Services Eurogestion, du ou des bons de commande applicables et du présent Contrat ;
- b) informer le Client sans délai si, à son avis, une instruction enfreint les dispositions de la Réglementation Applicable à la Protection des Données ;
- c) prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité du Traitement. En particulier, Eurogestion s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées et décrites à l'Annexe C en tenant compte de l'état de la technique, du coût de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du Traitement, ainsi que des risques liés à la probabilité et à la gravité des droits et libertés des Personnes Concernées résultant du Traitement des Données à Caractère Personnel. Ces mesures pourront être revues et mises à jour en cas d'évolution de la Réglementation Applicable à la Protection des Données ou lorsque Eurogestion le juge nécessaire;
- d) assister raisonnablement le Client à démontrer le respect de ses obligations relatives à la protection des Données à Caractère Personnel et notamment ses obligations de notification et de communication en cas de violation des données, en effectuant une évaluation de la confidentialité des données et en consultant l'autorité de contrôle le cas échéant, en tenant compte de la nature du traitement et des

informations à la disposition de Eurogestion ;

- e) coopérer avec les autorités de contrôle compétentes si nécessaire ; et à mettre à la disposition du Client toutes les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect des obligations relatives à la Protection des Données à Caractère Personnel du Client.

## **4. SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE**

### **4.1 Autorisation des Sous-Traitants Ultérieurs**

Le Client reconnaît et accepte que Eurogestion puisse engager des Sous-Traitants Ultérieurs en lien avec la fourniture des Services Eurogestion. En telle hypothèse, Eurogestion aura conclu un accord écrit avec chaque Sous-Traitant Ultérieur contenant des obligations de protection des Données à Caractère Personnel en ce qui concerne la protection des Données à Caractère Personnel du Client dans la mesure de ce qui est applicable eu égard à la nature des Services Eurogestion fournis par ledit Sous-Traitant Ultérieur.

### **4.2 Responsabilité des Sous-Traitants Ultérieurs**

Eurogestion reste responsable des actes et omissions de ses Sous-Traitants Ultérieurs dans les mêmes conditions que si Eurogestion était directement en charge de fournir les Services Eurogestion confiés aux Sous-Traitants Ultérieurs au titre du présent Contrat, sauf si le Contrat de Services Eurogestion en stipule autrement.

### **4.3 Liste des Sous-Traitants Ultérieurs actuels et notification de nouveaux Sous-Traitants Ultérieurs**

Eurogestion met à la disposition du Client une liste des Sous-Traitants Ultérieurs actuels pouvant intervenir pour la fourniture des Services Eurogestion et pour les Traitements décrits à l'Annexe A. La liste des Sous-Traitants Ultérieurs actuels est disponible à l'Annexe B et sera disponible sur l'espace personnel Eurogestion accessible par les utilisateurs disposant des privilèges "super administrateur".

Eurogestion s'engage à informer le Client en cas d'ajout ou de suppression de Sous-Traitants Ultérieurs au moins dix (10) jours ouvrés avant de telles modifications.

### **4.4 Droit d'opposition du Client aux nouveaux Sous-Traitants Ultérieurs.**

Le Client peut s'opposer à la désignation par Eurogestion d'un nouveau Sous-Traitant Ultérieur, s'il considère objectivement que ce Sous-Traitant Ultérieur empêche le Client de respecter ses obligations légales, notamment au titre de la réglementation applicable à la protection des Données Personnelles à laquelle il est soumis, en avertissant Eurogestion promptement par écrit dans les dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de la notification de Eurogestion conformément au mécanisme décrit à l'article 4.3. Si le Client s'oppose à la désignation d'un nouveau Sous-Traitant Ultérieur, Eurogestion fera des efforts raisonnables pour proposer au Client une solution alternative dans le cadre de la fourniture des Services Eurogestion ou pour recommander un changement commercialement raisonnable de la configuration ou de l'utilisation par le Client des Services Eurogestion afin d'éviter le Traitement des Données à Caractère Personnel par le nouveau Sous-Traitant Ultérieur faisant l'objet de l'opposition, sans que cela constitue un effort déraisonnable pour le Client.

## **5. SÉCURITÉ**

### **5.1 Mesures de sécurité**

Eurogestion s'engage à mettre en œuvre et à maintenir des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité (en ce compris la protection contre le Traitement non autorisé ou illicite, et contre la perte, la destruction, l'altération, les dégâts, d'origine accidentelle ou illicite, la divulgation ou l'accès non autorisé(e) ou illicite aux Données à Caractère Personnel du Client), la confidentialité et l'intégrité des Données à Caractère Personnel fournies par le Client conformément aux normes de sécurité de Eurogestion décrites en Annexe C (« Annexe C : Mesures de sécurité »). Eurogestion vérifie régulièrement la conformité avec ces mesures. Eurogestion s'engage à ne pas diminuer de manière substantielle la sécurité globale liée à la fourniture des Services Eurogestion pendant la durée de leur souscription par le Client.

## **5.2 Mises à jour des mesures de sécurité**

Il incombe au Client de vérifier les informations mises à disposition par Eurogestion concernant la sécurité des Données à Caractère Personnel et de déterminer de manière indépendante si les Services Eurogestion répondent aux exigences et aux obligations légales du Client en vertu de la Réglementation Applicable à la Protection des Données. Le Client reconnaît que les mesures de sécurité font l'objet de progrès et de développements techniques et que Eurogestion peut mettre à jour ou modifier les mesures de sécurité de temps à autre, sans notification préalable du Client, à condition que ces mises à jour et modifications n'entraînent pas de dégradation significative de la sécurité globale du service fourni au Client. Le Client peut à tout moment obtenir communication des évolutions des mesures de sécurité de Eurogestion en s'adressant à [admin@eu-gestion.com](mailto:admin@eu-gestion.com).

## **5.3 Responsabilités du Client**

Nonobstant ce qui précède, le Client accepte, sauf disposition contraire du présent Contrat ou du Contrat de Service Eurogestion, être responsable de son utilisation sécurisée du Service Eurogestion, y compris de la sécurisation de ses identifiants d'authentification de compte, de la protection de la sécurité des données du Client lors de son transit vers et depuis le Service Eurogestion, de prendre des mesures appropriées pour chiffrer ou sauvegarder en toute sécurité les données du Client téléchargées sur le Service Eurogestion. Le Client déclare également être responsable d'une utilisation sécurisée par ses salariés ou ses sous-traitants du Service Eurogestion.

## **6. GESTION DES INCIDENTS ET VIOLATION DE DONNÉES**

Eurogestion maintient des règles et procédures de gestion d'incidents de sécurité et s'engage à notifier dans les meilleurs délais au Client, après en avoir pris connaissance, toute perte, destruction ou altération accidentelle ou illicite et toute divulgation ou accès non autorisé(e) de Données du Client, en ce compris les Données à Caractère Personnel transmises, stockées ou traitées par Eurogestion ou ses Sous-Traitants Ultérieurs et dont Eurogestion prend connaissance, conformément à la Réglementation Applicable à la Protection des Données. Eurogestion fera des efforts raisonnables pour identifier la cause de cet incident, qu'il constitue ou non une violation de données au sens de la Réglementation Applicable à la Protection des Données et prendra toute démarche qu'elle estime nécessaire et raisonnable afin de remédier à la cause de cet incident, dans la mesure où le pouvoir de remédier à cet incident est sous son contrôle.

En particulier, dès que Eurogestion prend connaissance d'une violation de Données à Caractère Personnel Eurogestion:

- (i) en informera le Client dans tous les cas sans retard injustifié et, lorsque cela est possible, au plus tard 72 heures après avoir pris connaissance de l'incident de sécurité ;
- (ii) fournira des informations au Client en temps opportun relatives à la violation de données à mesure qu'elle en prend connaissance ou sur demande raisonnable du Client ; et
- (iii) prendra rapidement les mesures raisonnables pour contenir et enquêter sur toute violation de données. En tout état de cause, la notification ou la réponse de Eurogestion à une violation de données ne doit pas être interprétée comme une reconnaissance par Eurogestion de toute faute ou responsabilité liée à l'incident de sécurité.

Ces obligations ne s'appliquent pas aux incidents causés par le Client.

## **7. AUDITS**

Sur demande et dans le strict respect des obligations de confidentialité prévues dans le Contrat de Services, Eurogestion s'engage à mettre à la disposition du Client toutes les informations raisonnablement nécessaires

pour démontrer la conformité de Eurogestion aux termes du présent Contrat, y compris les réponses aux questionnaires sur la sécurité de l'information, à condition que le Client ne soit pas un concurrent de Eurogestion ou une société affiliée à un concurrent de Eurogestion. Eurogestion répondra aux questions posées par le Client sur le Traitement des Données à Caractère Personnel fournies par le Client.

Au cas où les informations transmises par Eurogestion ne permettent pas au Client de raisonnablement vérifier la conformité de Eurogestion avec ses obligations aux termes du présent Contrat ou en cas de violation de Données à Caractère Personnel, Eurogestion devra en accord avec le Client soit :

- a) fournir au Client une attestation émise par un expert tiers qualifié indépendant certifiant que les procédures et processus d'activité de Eurogestion qui impliquent le Traitement des Données à Caractère Personnel fournies par le Client respectent le présent Contrat ; ou à défaut,
- b) permettre à un expert tiers indépendant, engagé par le Client et à ses frais, de procéder à un audit des installations qu' Eurogestion utilise pour le Traitement des Données à Caractère Personnel du Client. La désignation de l'expert tiers indépendant devra être raisonnablement acceptable pour Eurogestion, et cet expert devra être tenu à des obligations de confidentialité satisfaisantes pour Eurogestion. Le Client fournira à Eurogestion une copie du rapport d'audit. L'audit sera considéré comme une information confidentielle de Eurogestion.

Les audits pourront être effectués au maximum une fois par an et par Client, pendant la durée du Contrat de Services Eurogestion, pendant les heures normales de travail, et seront soumis à (i) une demande écrite présentée à Eurogestion au moins soixante (60) jours avant la date d'audit proposée et (ii) un plan d'audit écrit détaillé revu et approuvé par l'organisation de sécurité de Eurogestion. Ces audits ne pourront avoir lieu qu'en présence d'un représentant de l'équipe de sécurité de Eurogestion ou toute autre personne mandatée à cette fin par Eurogestion. Les audits ne devront pas perturber les activités de Traitement de Eurogestion ni compromettre la sécurité et la confidentialité des Données à Caractère Personnel appartenant à d'autres Clients de Eurogestion. Le Client prend à sa charge les sommes liées au temps passé par Eurogestion et ses équipes ou ses Sous-Traitants Ultérieurs pour un tel audit aux tarifs des services professionnels Eurogestion en vigueur à ce moment, qui seront mis à la disposition du Client sur demande. Avant le début d'un tel audit sur site, le Client et Eurogestion conviennent mutuellement de l'étendue, du calendrier et de la durée de l'audit, ainsi que des frais relatifs au temps passé par Eurogestion et ses équipes ou ses Sous-Traitants Ultérieurs dont le Client sera responsable. Ces frais doivent être raisonnables, compte tenu des ressources dépensées par Eurogestion ou ses Sous-Traitants Ultérieurs. Le Client s'engage à informer rapidement Eurogestion de toute non-conformité découverte au cours d'un audit.

## **8. TITULARITÉ, TRANSFERT ET SUPPRESSION DES DONNÉES**

### **8.1. Titularité des données**

Les Parties conviennent que les Données à Caractère Personnel collectées, traitées, hébergées, sauvegardées ou stockées par Eurogestion pour le compte du Client, dans le cadre du présent Contrat et du Contrat de Services Eurogestion ou à son initiative, sont et restent la propriété exclusive du Client.

### **8.2. Transfert de données**

Pour la fourniture des Services Eurogestion en vertu du Contrat de Services, Eurogestion peut avoir à transférer certaines Données à Caractère Personnel fournies par le Client à des Sous-Traitants Ultérieurs, conformément aux dispositions de l'article 4 du Contrat qui peuvent être situés dans des pays en dehors de l'Espace Economique Européen et n'assurant pas un niveau de protection adéquat des Données à Caractère Personnel.

Eurogestion s'engage, conformément à la Réglementation Applicable à la Protection des Données à mettre en place un mécanisme permettant de couvrir un tel transfert de manière conforme à la Réglementation Applicable à la Protection des Données et notamment aux Clauses Contractuelles Types adoptées par la Commission Européenne pour encadrer le transfert de Données à Caractère Personnel aux Sous-traitants Ultérieurs situés hors de l'Espace Economique Européen. Le Client donne par le présent Contrat, mandat à Eurogestion pour la signature desdites Clauses Contractuelles Types en vue des transferts susvisés.

### **8.3. Retour ou suppression des Données à Caractère Personnel**

En cas de résiliation ou d'expiration du Contrat de Services Eurogestion, Eurogestion cessera toutes les opérations menées sur les Données à Caractère Personnel fournies par le Client et, au choix du Client, restituera ou supprimera irrémédiablement toutes les Données à Caractère Personnel fournies par le Client au titre du Contrat de Services Eurogestion et demandera à ses Sous-Traitants d'en faire de même. A défaut de choix de la part du Client, Eurogestion supprimera automatiquement les Données à Caractère Personnel fournies par le Client au titre du Contrat de Services Eurogestion.

Si, en vertu de la Réglementation Applicable à la Protection des Données, de son droit national ou sur demande d'une autorité de contrôle, Eurogestion à l'interdiction de détruire ou de restituer tout ou partie desdites Données à Caractère Personnel, Eurogestion s'engage à préserver la confidentialité de ces Données à Caractère Personnel et ne devra traiter aucune de ces données pour une quelconque autre finalité. En telle hypothèse, Eurogestion pourra conserver une copie des Données à Caractère Personnel fournies par le Client en tant qu'archives, dans la mesure requise par la Réglementation Applicable à la Protection des Données, tel qu'autorisé par le Client, ou tel que nécessaire à des fins de résolution des litiges.

Une fois les données restituées au Client, Eurogestion ne sera plus responsable de la sécurité des données et de leur intégrité, en particulier lorsque celles-ci seront stockées, suite au transfert de données de Eurogestion au Client, sur les serveurs du Client ou sur les serveurs d'un sous-traitant opérant pour le compte du Client.

## **9. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES**

Si Eurogestion reçoit une demande d'une Personne Concernée pour exercer son droit d'accès, de correction, de limitation du Traitement, de suppression, de portabilité des données, d'opposition au Traitement, de définir des directives sur le sort de ses données après la mort ou de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, Eurogestion s'engage à notifier promptement le Client.

Compte tenu de la nature du Traitement, Eurogestion s'engage à assister de manière raisonnable le Client dans la mesure du possible et par des moyens techniques et organisationnels appropriés afin de permettre au Client de respecter son obligation de répondre à toute demande de Personne Concernée en conformité avec la Réglementation Applicable à la Protection des Données. En outre, à la demande expresse du Client et dans la mesure où le Client n'a pas, dans le cadre de son utilisation des Services Eurogestion, la possibilité de répondre à une demande de Personne Concernée, Eurogestion s'engage à faire tout ce qui est commercialement raisonnable en vue d'assister le Client dans sa réponse à une telle demande. Dans le cas où une telle coopération et assistance requerrait des ressources significatives de la part de Eurogestion, Eurogestion se réserve le droit de facturer le Client aux tarifs des services professionnels Eurogestion en vigueur à ce moment, qui seront mis à la disposition du Client sur demande, en lui soumettant au préalable un devis. Si Eurogestion reçoit une demande de divulgation des Données à Caractère Personnel fournies par le Client de la part des forces de l'ordre, d'un organisme public chargé de la sécurité ou d'une autorité de contrôle, Eurogestion informera dans les meilleurs délais le Client de cette demande, sauf lorsque la divulgation de cette information est interdite par la loi.

En tout état de cause, Eurogestion ne répondra jamais à une demande d'une Personne Concernée dont les Données à Caractère Personnel sont traitées pour le compte du Client, sauf instruction écrite, spécifique et préalable du Client. De même, lorsque la demande émane d'une autorité et que, conformément aux stipulations du paragraphe précédent, Eurogestion peut en informer le Client, Eurogestion ne répondra jamais à une telle demande sauf instruction écrite, spécifique et préalable du Client.

## **10. COOPÉRATION ET ASSISTANCE**

En plus des obligations mentionnées aux articles 3 et 9, Eurogestion mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour coopérer avec le Client afin de l'assister raisonnablement dans l'exécution des obligations qui lui incombent au titre de la Réglementation Applicable à la Protection des Données et du ressort de Eurogestion et de ses Sous-Traitants Ultérieurs, y compris mais sans s'y limiter les obligations de notification de toute violation de données ou les obligations de consultation d'une autorité de contrôle.

La coopération de Eurogestion et l'assistance du Client pourra porter notamment sur les éléments suivants :

- a) Eurogestion s'engage à coopérer avec le Client pour répondre à toute requête d'une autorité de contrôle ;
- b) Eurogestion s'engage à prêter assistance au Client pour démontrer sa conformité avec les règles prescrites par les articles 32 à 36 du RGPD et notamment pour la réalisation d'analyse d'impact sur la protection des données ; et
- c) en cas de procédure initiée à l'encontre d'une Partie, l'autre Partie devra coopérer de bonne foi et sans délai injustifié, dans la mesure du possible, à cette procédure.

Dans le cas où une telle coopération et assistance requerrait des ressources significatives de la part de Eurogestion, Eurogestion se réserve le droit de facturer le Client aux tarifs des services professionnels Eurogestion en vigueur à ce moment, qui seront mis à la disposition du Client sur demande, en lui soumettant au préalable un devis.

## **11. RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION**

La responsabilité de chaque Partie, dans sa totalité, découlant ou relative au présent Contrat et au Contrat de Services Eurogestion ainsi qu'à tout bon de commande, qu'elle soit contractuelle, délictuelle ou de toute autre nature, est soumise à l'article « Limitation de responsabilité » dans le Contrat de Services Eurogestion, et toute référence à la responsabilité d'une Partie dans ledit article désigne la responsabilité totale de cette Partie au titre de l'ensemble formé par ce Contrat, le Contrat de Services Eurogestion ainsi qu'à tout bon de commande signé entre les Parties.

## **12. CONFIDENTIALITÉ**

Chaque Partie doit traiter le présent Contrat et les informations reçues de l'autre Partie et de ses activités en relation avec ce Contrat, comme des informations confidentielles et doit les conserver de manière appropriée et sécurisée. Chaque Partie ne doit pas utiliser ou divulguer ces informations confidentielles sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie, sauf dans la mesure où (i) la divulgation est requise par la loi ou (ii) les informations pertinentes ont déjà été rendues publiques.

## **13. DURÉE DU CONTRAT**

Le Contrat restera en vigueur entre les Parties tout le temps de la durée de la fourniture des Services Eurogestion, conformément aux stipulations du Contrat de Services Eurogestion et des éventuels bons de commandes afférents.

## **14. DROIT APPLICABLE, JURIDICTION ET LITIGES**

Le présent Contrat est régi par la loi française. Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour résoudre amiablement, de manière juste et équitable, tout différend relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent Contrat, les Parties conviennent de se réunir après la réception d'une notification en ce sens envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception par l'une des Parties avec l'intention de résoudre ce litige à l'amiable. Si les Parties ne parviennent pas à un règlement à l'amiable en signant un accord de règlement dans les soixante (60) jours suivant la réunion de résolution amiable du litige les Parties soumettront leur différend au tribunal compétent du ressort de la Cour d'Appel de Paris qui aura compétence exclusive pour régler le différend.

## **15. DIVERS**

Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne son objet. Toute modification apportée au présent Contrat doit faire l'objet d'un avenant écrit signé par les deux parties. En cas de conflit entre ce Contrat, le Contrat de Services Eurogestion ou tout bon de commande, ce Contrat prévaudra sauf lorsque la prévalence du Contrat de Services Eurogestion est expressément stipulée.

Tous les avis et communications données en vertu du présent accord doivent être écrits et envoyés par courrier postal ou par email aux adresses postales et emails indiquées dans l'en-tête de ce Contrat. Si l'une des Parties change d'adresse pendant la durée du Contrat de Services Eurogestion, elle a la responsabilité d'en informer, dans un délai raisonnable, l'autre Partie par courrier postal ou par email.

Le présent Contrat est dûment accepté par les Parties et prend effet à la date de la signature.

## ANNEXE A : Détails du traitement des données

CATÉGORIES DE DONNÉES	DURÉE DE RÉTENTION DES DONNÉES
<b>Informations générales : nom de l'entreprise, adresse, effectif ...</b>	Toute la durée de vie du Client. Lors de la résiliation, ces données sont gardées un (1) an afin de convenir à toute réquisition potentielle par les autorités compétentes.
<b>Logs des appels et fax : toutes les informations relatives aux appels entrants et sortants.</b>	Toute la durée de vie du Client. Lors de la résiliation, ces données sont gardées un (1) an afin de convenir à toute réquisition potentielle par les autorités compétentes.
<b>Enregistrements des appels : enregistrements audio des appels entrants et sortants.</b>	Les enregistrements sont gardés pour un maximum de six (6) mois sur les serveurs de Eurogestion.
<b>Logs SMS.</b>	Toute la durée de vie du Client. Lors de la résiliation, ces données sont gardées un (1) an afin de convenir à toute réquisition potentielle par les autorités compétentes.
<b>Contenus SMS.</b>	Les Contenus des SMS sont gardés pour une durée maximale d'un (1) an et sont supprimés dès la résiliation.
<b>Logs MMS.</b>	Toute la durée de vie du Client. Lors de la résiliation, ces données sont gardées un (1) an afin de convenir à toute réquisition potentielle par les autorités compétentes.
<b>Contenus MMS.</b>	Les Contenus des MMS sont gardés pour une durée maximale d'un (1) an et sont supprimés dès la résiliation.
<b>Logs Webhooks.</b>	Les logs des appels des Webhooks sont gardés un (1) mois.
<b>Fax.</b>	Toute la durée de vie du Client. Lors de la résiliation, ces données sont gardées un (1) an afin de convenir à toute réquisition potentielle par les autorités compétentes.
<b>Emails transactionnels.</b>	Eurogestion ne stocke pas d'historique d'email transactionnel contenant des informations Clients.
<b>Contact CRM.</b>	3 ans à partir du dernier échange actif avec le Client / prospect.
<b>Contact du Client, créé manuellement par le Client sur Eurogestion.</b>	Tout contact supprimé manuellement par le client est supprimé par Eurogestion. A la résiliation du client, Eurogestion supprime tous ses contacts.
<b>Contact du Client, synchronisé avec le CRM.</b>	Le Client a la possibilité de désynchroniser ses contacts directement dans son espace d'administration via une option disponible dans son dashboard Eurogestion. Lorsque le Client active la désynchronisation des contacts CRM, Eurogestion n'a plus aucun contact du Client.
<b>Contact du Client, récupéré par webhook</b>	A la résiliation du Client, Eurogestion supprime ou restitue tous ses contacts sur demande du Client. Tout contact supprimé manuellement par le Client est supprimé par Eurogestion.

### RESPECT DU DÉLAI DE CONSERVATION LÉGAL DES COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

En tant qu'opérateur de services de communications électroniques au sens de l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Électroniques, notre activité est déclarée auprès de l'ARCEP nous sommes tenus de conserver certaines données personnelles relatives au services de communications électroniques pour une durée de légale de 12 mois conformément aux dispositions de l'article L.34-1 du Code des Postes et des Communications Électroniques (III. à VI.) et de ses décrets d'application 2006-538 et 2012-436.

**ANNEXE B : Liste des sous-traitants**

<b>NOMS DES SOUS TRAITANTS</b>	<b>ACTIONS RÉALISÉES SUR LES DONNÉES</b>	<b>LOCALISATION DES SERVEURS</b>	<b>MESURES POUR COUVRIR LE TRANSFERT (si applicable)</b>
<b>TELEHOUSE</b>	Stockage de nos bases de données, serveurs web, serveurs Telecom	FR	N/A
<b>ILIAD</b>	Stockage de nos bases de données, serveurs web, serveurs Telecom	FR	N/A
<b>SOCIETE GENERALE</b>	Paiement par carte de crédit.	FR	N/A
<b>ORANGE</b>	Location de numéros.	FR	N/A
<b>VOXBONE</b>	Location de numéros	BE	N/A
<b>GETACCEPT</b>	Certification de signature.	IRELAND	N/A
<b>SALESFORCE</b>	CRM / Support Client / Ticketing	UK	BCR Processor
<b>GOCARDLESS</b>	Prélèvement bancaire.	UK	N/A, CCT ou toute autre mesure venant les remplacer post-brexit
<b>COLT</b>	Location de numéros.	UK	N/A, CCT ou toute autre mesure venant les remplacer post-brexit
<b>SENDGRID</b>	Emailing Clients.	USA	CCT

# ANNEXE C : Mesures de Sécurité Techniques & Organisationnelles

## **1. HÉBERGEMENT DES DONNÉES & CERTIFICATION**

L'ensemble des data centers au sein desquels les données nécessaires à la fourniture des services Eurogestion sont hébergées, sont localisés en France, n'engendrant dès lors aucun transfert de données en dehors de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen.

Ces hébergeurs disposent des certifications suivantes :

- Certification PCI-DSS for service providers
- Certification HDS (Hébergement de données de santé)
- ISO 9001:2015
- ISO 14001:2015
- ISO 27001:2013
- ISO 50001:2011

Par ailleurs:

- nos centres de données gèrent la sécurité physique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'aide de scanners biométriques ou de contrôles d'identité élevés ;
- nous avons 2 arrivées électriques différentes pour chaque rack ;
- nous avons mis en place des mesures d'atténuation DDOS dans tous nos centres de données;
- nous avons différents fournisseurs de classe 3 pour le transit IP ; et
- nos services reposent sur plusieurs opérateurs pour la voix et les SMS afin d'assurer une
- stabilité du service et une meilleure sécurité.

## **2. NIVEAU DE SÉCURITÉ DE L'APPLICATION**

- Toutes les pages de connexion (de notre site Web et de notre site Web mobile) transmettent des données via TLS.
- Après la connexion, l'application Eurogestion utilise un jeton temporaire pour identifier le Client.
- L'application Eurogestion entière est chiffrée avec TLS et SRTP pour les données vocales.
- Le tableau de bord permet de restreindre l'accès à votre compte via l'accès au support Eurogestion.
- Les données de votre carte de crédit ne sont pas stockées dans notre base de données. Nous utilisons des fournisseurs de services (listés dans l'onglet Annexe B) qui gèrent vos paiements avec des identifiants de portefeuille temporaires.

## **3. FORMATION & SENSIBILISATION DES SALARIÉS Eurogestion**

Tous les employés signent un accord de protection de la vie privée précisant leur responsabilité en matière de protection des données des Clients.

Nous mettons en œuvre des opérations de sensibilisation de nos équipes et nous avons prévu d'accroître la fréquence et le développement d'opérations de sensibilisation, notamment en matière de cybersécurité pour cette année 2020. Par ailleurs, les bonnes pratiques de sécurité font l'objet de communications orales (par exemple lors de l'accueil de nouveaux collaborateurs) et sont accessibles par écrit (affichage sur les espaces de travail et mise à disposition dans l'intranet). Par ailleurs, nous formons les collaborateurs afin qu'ils acquièrent les bons réflexes en matière de sécurité des données et nous effectuons également des tests en internes (par exemple "fausse campagne de phishing", utilisation des réseaux wifi public, etc).

#### **4. MESURE DE SÉCURITÉ APPLICABLES À NOS LOCAUX & COLLABORATEURS**

Nous mettons en œuvre des mesures de protection et de sécurité physique conformes aux standards de l'industrie. Nos bureaux et les systèmes d'information de nos collaborateurs sont adéquatement sécurisés et les mesures implémentées comprennent notamment :

- une sécurisation par alarme des locaux;
- des mesures de contrôle d'accès avec du personnel d'accueil présent sur l'ensemble des plages horaires d'ouverture;
- des badges d'accès nominatifs et sécurisé avec traçabilité des logs;
- des portes d'accès blindées;
- des grilles métalliques protégeant l'accès aux locaux;
- des exigences de robustesse des mots de passe et identifiants avec obligation de renouvellement régulier ;
- limitation et contrôle d'accès aux systèmes d'informations en fonction des privilèges d'accès et nécessité d'accès des collaborateurs;
- journalisation des systèmes d'informations ;
- copies de sauvegardes horaire et journalière en fonction des catégories de données ;
- plan de continuité d'activité et de réponse en cas d'incident.

Visite des locaux Eurogestion : Les visiteurs, Clients et fournisseurs doivent s'enregistrer auprès de l'accueil et sont systématiquement accompagnés par un membre du personnel de Eurogestion pour pénétrer dans nos locaux et durant tout leur temps de présence sur site. Idem pour en sortir.

Visites des sites d'hébergement : L'ensemble des Clients, fournisseurs et visiteurs n'ont pas accès à nos sites d'hébergement. Les demandes d'accès aux sites d'hébergement sont strictement documentées et doivent être justifiées par le personnel compétent de Eurogestion.

#### **5. TECHNOLOGIE DE HASHAGE DES MOTS DE PASSES**

Nous mettons en œuvre systématiquement une technologie de hachage avec un sel au moins aussi robuste que le standard SHA-256.

Les mots de passe des comptes Eurogestion sont hachés.

Notre personnel ne peut même pas les voir.

Si vous perdez votre mot de passe, il ne peut pas être récupéré - il doit être réinitialisé.

#### **6. SÉGRÉGATION DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL : PRODUCTION & DÉVELOPPEMENT**

Nos environnements sont strictement séparés, tant physiquement que logiquement. L'ensemble des développements sont effectués sur des environnements de développement distincts de ceux de productions.

Nous mettons également en œuvre une stricte procédure de test sur des environnements multiples avant de prendre la décision de mise en production.

Par ailleurs, toutes les bases de données sont séparées et dédiées à la prévention de la corruption et du chevauchement. Nous avons plusieurs couches de logique qui séparent les comptes d'utilisateurs les uns des autres.

#### **7. SURVEILLANCE ET REMÉDIATIONS DE VULNÉRABILITÉ (POSTE DE TRAVAIL & PRODUCTION)**

Nous surveillons activement l'apparition et l'identification de nouvelles failles potentielles (0-day) et nous imposons l'implémentation des nouveaux patchs de sécurité sur l'ensemble des postes de travail et environnement de production.

#### **8. MISE À JOUR DES SERVEURS, PARE FEU, RÉSEAUX DE SAUVEGARDE & ANTI-VIRUS**

Les données des comptes sont mises en miroir et régulièrement sauvegardées, sur site et hors site.

Nos serveurs sont mis à jour régulièrement, notamment à chaque mise en production.

Nous avons un firewall physique (machine) avec des règles de firewalling qui n'autorisent que les flux nécessaires pour les besoins de Eurogestion et de la fourniture de ses services aux Clients.

Nous disposons d'un système de sauvegarde et de backup à chaud et à froid automatique, des machines et des clusters de bases de données.

Nous n'utilisons pas de VPN, mais utilisation de tunnels SSH pour accéder aux serveurs.

L'ensemble des postes de travail et des environnements de production sont notamment protégés par des antivirus. Sur chaque poste de travail, une mise en veille automatique est également mise en place et paramétrée au bout de 5 minutes d'inactivité.

## **9. PRIVILEGE ET SEGMENTATION DES USAGES D'ADMINISTRATION**

Nous avons mis en place plusieurs classes de privilèges d'accès et de permission pour nos Clients :

- utilisateur simple ;
- administrateur ;
- super administrateur : et
- superviseur.

Ces 4 classes d'utilisateurs permettent de s'assurer que les accès et pouvoir de chacun des utilisateurs du Client disposent uniquement des droits nécessaires à son utilisation des services, sur une stricte base de « need to know » et « need to do ». Ces 4 niveaux d'usages permettent de segmenter les usages et les droits d'administration de la solution Eurogestion.

## **10. DIVULGATION RESPONSABLE**

Si vous avez découvert une vulnérabilité dans l'application Eurogestion, veuillez ne pas la partager publiquement. Au lieu de cela, veuillez nous soumettre un rapport via le processus décrit ci-dessous. Nous examinons tous les problèmes de sécurité portés à notre attention et nous adoptons une approche proactive face aux problèmes de sécurité émergents. Chaque jour, de nouveaux problèmes de sécurité et de nouveaux vecteurs d'attaque sont créés. Eurogestion s'efforce de rester au fait des dernières évolutions en matière de sécurité, en interne et en collaborant avec des chercheurs et des entreprises externes. Nous apprécions les efforts de la communauté pour créer un site Web plus sécurisé. Si vous pensez que votre compte a été compromis ou si vous constatez une activité suspecte sur votre compte, veuillez envoyer un courrier électronique à [admin@eu-gestion.com](mailto:admin@eu-gestion.com).

Pays	F	M
Afghanistan	0.49	0.49
Alaska	Inclus	x
Albanie	0.29	0.49
Algérie	Inclus	0.49
Allemagne	Inclus	Inclus
Andorre	Inclus	0.29
Angola	0.39	0.39
Anguilla	0.29	0.39
Antilles néerlandaises	0.19	0.19
Arabie saoudite	0.29	0.29
Argentine	Inclus	0.19
Arménie	0.29	0.39
Aruba	0.29	0.49
Australie	Inclus	Inclus
Autriche	Inclus	Inclus
Az erbaïdjan	0.39	0.49
Bahreïn	0.29	0.29
Bangladesh	0.09	0.09
Barbade	0.29	0.29
Belgique	Inclus	Inclus

Beliz e	0.39	x
Bermudes	0.19	x
Bhoutan	0.29	0.29
Bolivie	0.19	0.19
Bosnie-herzégovine	0.19	0.39
Botswana	0.29	0.49
Brunei	0.09	0.09
Bésil	Inclus	Inclus
Bulgarie	Inclus	Inclus
Burkina faso	0.49	0.49
Burundi	0.49	0.49
Bénin	0.39	0.39
Cambodge	Inclus	Inclus
Cameroun	0.39	0.39
Canada	Inclus	Inclus
Cap vert	0.49	0.49
Chili	Inclus	Inclus
Chine	0.09	0.09
Chypre sud	Inclus	Inclus
Colombie	Inclus	Inclus
Comores	0.49	0.49
Congo	0.49	0.49
Corée du sud	Inclus	Inclus
Costa rica	0.09	0.19
Cote d'ivoire	0.49	0.49
Croatie	Inclus	Inclus
Cuba	0.69	x
Danemark	Inclus	Inclus

Djibouti	0.49	0.49
Dominique	0.09*	0.29*
Egypte	0.09	0.19
El salvador	0.29	0.29
Emirats arabes unis	0.29	0.29
Equateur	0.29	0.29
Erythrée	0.49	x
Espagne	Inclus	Inclus
Estonie	Inclus	0.39
Etats-unis	Inclus	Inclus
Ethiopie	0.49	0.49
Fidji	0.39	0.39
Finlande	0.19	0.29
France	Inclus	Inclus
Grenade	0.29	0.39
Pays	F	M
Grèce	Inclus	Inclus
Guadeloupe	Inclus	Inclus
Guinée	0.49	0.49
Guyana	0.49	x
Guyane	Inclus	Inclus
Géorgie	0.29	0.29
Hawaï	Inclus	x
Haïti	0.49	0.49
Hong kong	Inclus	Inclus
Hongrie	Inclus	Inclus
Iles faroes	0.29	0.49
Iles marshall	0.49	x
Inde	Inclus	Inclus
Irlande	Inclus	Inclus
Italie	Inclus	Inclus*
Jamaïque	0.29	0.39
Japon	Inclus	Inclus
Jordanie	0.29	0.29
Kenya	0.39	0.39
Koweït	0.29	0.29
Laos	0.19	0.29
Lesotho	0.49	0.49
Lettonie	0.19	0.29
Liberia	0.49	0.49
Libye	0.39	0.39
Liechtenstein	0.19	0.49
Lituanie	0.29	0.49
Luxembourg	Inclus	Inclus
Macao	0.19	0.19
Macédoine	0.29	0.29
Madagascar	0.69	0.69
Malaisie	Inclus	Inclus
Malawi	0.49	0.49
Maldives	1.29	1.29
Malte	0.09	0.29
Maroc	0.19	0.49
Martinique	Inclus	Inclus
Maurice	0.29	x
Mauritanie	0.69	0.69
Mayotte	Inclus	Inclus
Mexique	Inclus	Inclus
Micronésie	0.49	x
Moldavie	0.39	0.39
Monaco	Inclus	0.49
Monténégro	0.49	0.49
Mozambique	0.19	0.39
Myanmar	0.49	0.49
Namibie	0.19	0.19
Nicaragua	0.29	0.49
Niger	0.49	0.49
Nigeria	0.19	0.49
Pays	F	M
Norvège	Inclus	0.09
Nouvelle-calédonie	0.39	0.39
Nouvelle-zélande	Inclus	0.39
Népal	0.29	0.29
Oman	0.29	0.49
Ouganda	0.49	0.49
Ouzbékistan	0.09	0.19
Pakistan	0.09	0.09
Palau	0.49	x
Palestine	0.39	0.39
Panama	0.09	0.19
Paraguay	Inclus	Inclus
Pays-bas	Inclus	Inclus
Philippines	0.29	0.29
Pologne	Inclus	0.19
Polynésie française	0.39	0.39
Porto rico	Inclus	x
Portugal	Inclus	Inclus
Pérou	Inclus	Inclus
Qatar	0.29	0.39
Roumanie	Inclus	Inclus
Royaume-uni	Inclus*	Inclus*

Rwanda	0.39	0.39
République centrafricaine	0.49	0.49
République sud-africaine	0.19	0.19
République tchèque	Inclus	Inclus
Réunion	Inclus	Inclus
Saint martin	0.29	0.49
Saint pierre et miquelon	0.19	x
Saint-christophe-et-niévès	0.49	x
Saint-vincent-et-les-grenadines	0.39	0.49
Sainte lucie	0.39	0.49
Saipan (Iles Mariannes)	0.19	x
Samoa	0.19*	0.49
San marin	0.29	x
Serbie	0.49	0.49
Seychelles	0.69	0.69
Sierra-leone	0.69	0.69
Singapour	Inclus	Inclus
Slovaquie	Inclus	Inclus
Slovénie	Inclus	0.39
Soudan	0.39*	0.39*
Sri lanka	0.29	0.29
Suisse	Inclus	0.09
Suède	Inclus	Inclus
Syrie	0.29	0.29
Sénégal	0.39	0.39
Tadjikistan	0.29	0.29
Tanzanie	0.39	0.39
Taïwan	Inclus	Inclus
Thaïlande	Inclus	Inclus
Trinité-et-tobago	0.39	0.39
Tunisie	0.69	0.69
Turquie	0.09*	0.29
Ukraine	0.29	0.39
Uruguay	0.09	0.39
Venezuela	Inclus	Inclus
Vietnam	Inclus	Inclus