

Les présentes conditions générales de vente (« CGV »), les conditions spécifiques (« CSP »), ainsi que les descriptions de services qui y sont fournis ou mis à disposition par retarus (Schweiz) AG (« Retarus »), régissent exclusivement la fourniture des services (les « Services ») par Retarus, sauf stipulation contraire convenue expressément et par écrit entre Retarus et le Client (ensemble, les « Parties »), dans le cadre d'un contrat de services individuel résultant d'une offre et de son acceptation (« Contrat de Services Individuel »).

A. Conditions générales de vente de Retarus

I. Validité et modification des CGV et des CSP, ordre de préséance

1. Les conditions générales d'achat ou de vente du Client (les « CGC ») ne sont applicables que dans la mesure où elles ont été expressément acceptées par écrit par Retarus.
2. Retarus se réserve le droit de modifier les présentes CGV et/ou CSP à tout moment pendant la durée du Contrat de Services Individuel. Toute modification sera notifiée par écrit au Client (un courrier électronique étant suffisant) au moins six (6) semaines avant son entrée en vigueur, accompagnée d'une explication des raisons de la modification (notamment en cas d'évolution du cadre juridique, de modifications techniques ou autres circonstances similaires). À défaut d'opposition écrite du Client dans un délai de six (6) semaines à compter de la réception de ladite notification, les modifications seront réputées acceptées. En cas d'opposition, Retarus pourra résilier le Contrat de Services Individuel concerné par écrit dans un délai de deux (2) semaines suivant la réception de l'opposition, sous réserve du respect d'un préavis raisonnable, lequel ne saurait excéder six (6) mois.
3. L'ordre de préséance entre les documents contractuels est établi comme suit, par ordre décroissant :
 - (i) le Contrat de Services Individuel,
 - (ii) les autres documents contractuels (tels que les SLA, NDA, etc.),
 - (iii) les CSP,
 - (iv) les CGV,
 - (v) les descriptions de Services.

Les CSP complètent les CGV et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

II. Portée et objet des Services

1. Les descriptions des Services ainsi que les autres documents techniques (notamment ceux disponibles sur le portail d'administration des services d'entreprise, « EAS ») doivent être interprétés comme de simples descriptions de prestations. Ils ne constituent ni des caractéristiques contractuelles, ni des garanties, sauf si ces éléments sont expressément intégrés au Contrat de Services Individuel en tant que tels. Aucune garantie ni obligation d'indemnisation ne saurait être présumée ; celles-ci ne s'appliquent que si elles sont expressément qualifiées comme telles et confirmées par écrit par la direction de Retarus.
2. Pendant la durée du Contrat de Services Individuel, Retarus se réserve le droit d'apporter des modifications raisonnables aux Services, sous réserve que ces modifications n'altèrent pas de manière substantielle le fonctionnement des Services tel que défini contractuellement (ci-après les « Modifications Mineures »).

Ces Modifications Mineures peuvent notamment concerner :

- (i) la mise hors service ou la modification de systèmes techniques obsolètes ou atypiques,
- (ii) la conception des interfaces utilisateur ou le contenu des messages (notamment la forme, la couleur ou les dimensions),
- (iii) les exigences techniques applicables aux systèmes du Client.

Les Modifications Mineures feront l'objet d'une mise à jour de la description des Services dans le portail EAS, accompagnée de l'indication de leur date de mise en œuvre. Il appartient au Client de se tenir informé de ces évolutions en consultant régulièrement le portail EAS.

3. La durée stipulée dans le Contrat de Services Individuel commence à courir à compter de la première mise à disposition effective du Service par Retarus. Retarus en informe le Client par écrit (un courrier électronique étant suffisant) au moyen d'une « Notification de Mise à Disposition ». À compter de cette notification, l'ensemble des Services disponibles à l'utilisation sont facturés conformément aux termes du Contrat de Services Individuel. Lorsque plusieurs Services sont fournis dans le cadre d'un même Contrat de Services Individuel, la Notification de Mise à Disposition relative au dernier Service activé constitue le point de départ de la durée contractuelle applicable à l'ensemble des Services concernés.
4. Sauf stipulation expresse contraire, l'ensemble des droits afférents aux Services, à la documentation, ainsi qu'aux développements et résultats réalisés dans le cadre de la fourniture des Services demeurent la propriété exclusive de Retarus. Dans la mesure où l'exercice du Contrat de Services Individuel nécessite la concession de droits d'utilisation, Retarus accorde au Client un droit d'usage non exclusif et non sous-licenciable, pour la durée du Contrat de Services Individuel.
5. Les Services utilisés par le Client au-delà de la portée ou de la durée convenues contractuellement seront rémunérés conformément à la liste de prix applicable de Retarus.

III. Dates et délais d'exécution

1. Les délais et dates d'exécution (les « Dates de Services ») ont un caractère indicatif, sauf s'ils sont expressément qualifiés de contraignants dans le Contrat de Services Individuel. Dans le cas où des Dates de Services contraignantes ont été convenues, Retarus ne pourra être réputé en retard que si le Service concerné est exigible et que le retard lui est imputable conformément aux présentes CGV.
2. Le respect par Retarus des délais d'exécution contraignants est conditionné à la bonne exécution, en temps utile, par le Client de l'ensemble de ses obligations contractuelles – notamment ses obligations de coopération telles que définies aux articles A.IV et B.III, ainsi que ses obligations de paiement. À défaut, les Dates de Services seront automatiquement reportées en conséquence, sans préjudice du droit de Retarus d'invoquer d'autres moyens de défense et objections.
3. En cas de non-respect des Dates de Services en raison d'un cas de force majeure, celles-ci sont automatiquement prorogées pour une durée équivalente à celle de l'événement de force majeure.

IV. Coopération du Client

1. Le Client s'engage à fournir toute coopération nécessaire à la bonne exécution des Services, dans la mesure requise. Cette coopération comprend notamment :
 - (i) la mise à disposition ou la collecte des informations et données nécessaires (telles que les contenus, contrôles, et données d'adressage), dans le format convenu ou, à défaut, dans un format approprié ;
 - (ii) l'octroi à Retarus d'un accès aux systèmes du Client lorsque cela est requis ;
 - (iii) l'assistance apportée à Retarus pour l'obtention des autorisations nécessaires à la fourniture des Services, ou pour effectuer les déclarations obligatoires (notamment auprès des autorités de régulation).

Retarus se réserve le droit de demander, à tout moment, des informations au Client concernant la mise en œuvre effective des mesures de coopération mentionnées ci-dessus.

2. Le Client s'engage à acquiescer, maintenir en fonctionnement et utiliser, à ses propres frais, les logiciels, équipements techniques et installations nécessaires à l'utilisation des Services. Il lui appartient également de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir tout accès non autorisé au système de Retarus via ses propres infrastructures. À cette fin, le Client utilisera exclusivement des équipements conformes à l'état de l'art, ainsi qu'aux lois et réglementations applicables en vigueur.
3. Le Client désigne une personne de contact disposant du pouvoir de décision nécessaire à la coordination des Services. Le cas échéant, Retarus conviendra avec cette personne de l'ensemble des détails opérationnels et de la planification afférente à l'exécution des Services.
4. Retarus ne saurait être tenu responsable des retards résultant d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution des obligations de coopération du Client mentionnées ci-dessus. En pareil cas, les Dates de Services seront prorogées pour une durée équivalente au retard constaté. Retarus se réserve par ailleurs le droit de facturer au Client les frais et dépenses supplémentaires engendrés, conformément à l'article X.4 des présentes CGV.

V. Prix et modalités de paiement

1. Les prix s'entendent hors taxes et sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux légal en vigueur. Les factures sont émises soit immédiatement après la réalisation de la prestation, soit mensuellement à terme échu dans le cas de Services fournis de manière continue. Dans l'hypothèse où la mise en œuvre initiale des Services serait retardée pour des raisons non imputables à Retarus, la première facture pourra néanmoins être émise au plus tard deux (2) mois après la date d'entrée en vigueur du Contrat de Services Individuel.
2. Les prix convenus seront révisés chaque année, en fonction de l'évolution de l'indice du coût du travail Information et Communication de l'Office fédéral de la statistique. L'ajustement des prix est limité à une variation maximale de 7,5 % par an. Par ailleurs, Retarus se réserve le droit de proposer une adaptation des prix indépendante de l'évolution de l'indice, sous réserve de l'existence de motifs légitimes (par exemple, une hausse soudaine des coûts de revient), et sous réserve de l'accord du Client. Dans ce cas, Retarus notifiera l'adaptation envisagée au Client par écrit (un courrier électronique étant suffisant), au moins trente (30) jours avant sa date d'entrée en vigueur, en précisant l'indice ou les éléments économiques justifiant l'ajustement. En cas d'opposition écrite du Client (email admis) dans un délai de quatre (4) semaines suivant la réception de la notification, Retarus pourra résilier le Contrat de Services Individuel concerné dans un délai de quatre (4) semaines à compter de cette opposition, sous réserve du respect d'un préavis raisonnable, lequel ne saurait excéder six (6) mois.
3. En cas de défaut partiel ou total de paiement d'une créance non contestée par le Client, Retarus sera en droit, après mise en demeure restée infructueuse et moyennant un préavis raisonnable :
 - (i) d'exiger un paiement anticipé ou la constitution d'une garantie appropriée pour la poursuite de l'exécution des Services ;
 - (ii) de refuser l'exécution de Services, y compris ceux qui ne sont pas directement liés à la créance impayée ;

- (iii) d'exiger le paiement immédiat de l'ensemble des factures échues, sans préjudice de tout autre droit ou recours dont Retarus pourrait se prévaloir.
- 4. Toute contestation relative aux factures établies sur la base de l'utilisation des Services doit être formulée par écrit (un courrier électronique étant suffisant) dans les plus brefs délais après réception de la facture concernée. À défaut de contestation écrite dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date de facturation, ladite facture sera réputée approuvée de manière définitive par le Client.
- 5. Les paiements doivent être effectués sans déduction sur le compte bancaire désigné par Retarus, ou par prélèvement automatique SEPA, sous réserve d'un accord séparé à cet effet. Dans le cas d'un prélèvement SEPA, le délai de préavis est réduit à cinq (5) jours. La notification relative au prélèvement est effectuée par une mention figurant sur la facture. Tout escompte, frais de traitement ou frais bancaires sont intégralement à la charge du Client.
- 6. Le Client ne peut exercer de droit de compensation ou de rétention que sur la base de créances exigibles, non contestées / constatées judiciairement, et exclusivement lorsqu'elles résultent du même Contrat de Services Individuel que la créance invoquée par Retarus.

VI. Sous-traitance

- 1. Sauf accord contraire entre les Parties, Retarus est autorisé à confier tout ou partie de l'exécution des Services à des sociétés affiliées ou à des sous-traitants externes. Les relations contractuelles conclues à cette fin sont établies de manière à respecter substantiellement les exigences applicables en matière de confidentialité, de sécurité et de protection des données, telles que définies dans le Contrat de Services Individuel.
- 2. La liste des sous-traitants intervenant dans le cadre du traitement de données à caractère personnel figure dans l'accord de traitement prévu à l'article 28 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
- 3. Il est précisé que les tiers ne relevant pas du contrôle direct de Retarus – tels que les fournisseurs de services Internet ou d'hébergement, les agrégateurs de SMS et les opérateurs de télécommunications/ carriers intervenant dans le cadre de la fourniture des Services – ne sont pas considérés comme des sous-traitants au sens du présent article VI.

VII. Responsabilité

- 1. Retarus engage sa responsabilité à l'égard du Client en cas de manquement dans l'exécution du Contrat de Services Individuel, dans les conditions du droit commun, sous réserve des dispositions spécifiques prévues au présent article VII.
- 2. La responsabilité de Retarus en cas de manquement à ses obligations contractuelles, quel qu'en soit le fondement juridique, est limitée, pour chaque demande et par année contractuelle, au montant total des rémunérations versées au titre du Contrat de Services Individuel concerné, ou à 50 000 CHF, le montant le plus élevé étant retenu. Nonobstant ce qui précède, aucune stipulation des présentes CGV ne saurait avoir pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité de Retarus en cas de :
 - (i) décès ou de dommage corporel résultant d'une négligence de sa part ;
 - (ii) faute lourde ;
 - (iii) fraude ou dol ;
 - (iv) toute autre hypothèse dans laquelle une telle exclusion ou limitation serait interdite par la loi.

En tout état de cause, Retarus ne pourra être tenue responsable d'aucun dommage indirect, tel que défini par la jurisprudence des juridictions compétentes, incluant notamment, mais sans s'y limiter, la perte de revenus, la perte de bénéfices, ou toute autre perte financière.

- 3. Lors de la conclusion d'un Contrat de Services Individuel, le Client peut solliciter une négociation portant sur une limite de responsabilité supérieure à celle prévue à l'article VII.2. Toute modification éventuelle fera l'objet d'un accord spécifique, assorti d'un ajustement raisonnable de la rémunération contractuelle.
- 4. Toute action en responsabilité ou demande de dommages et intérêts à l'encontre de Retarus est forclose à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter du point de départ du délai légal de prescription, sauf en cas de faute lourde, fraude ou dol, ou d'atteinte à décès ou de dommage corporel.
- 5. Les dispositions des articles VII.1 à VII.4 s'appliquent mutatis mutandis aux demandes de remboursement de frais, ainsi qu'à toute autre action en responsabilité ou engagement de responsabilité initiés par le Client, quel qu'en soit le fondement.

VIII. Résiliation d'un Contrat de Services Individuel

- 1. Pendant la durée minimale d'engagement, un Contrat de Services Individuel ne peut être résilié que pour faute grave ou faute lourde, sauf stipulation contraire convenue entre les Parties, notamment dans le cadre d'une période d'essai expressément définie. En cas de période d'essai, chacune des Parties est en droit de résilier le Contrat de Services Individuel à tout moment avant la fin de ladite période. À défaut de résiliation avant l'issue de la période d'essai, le Contrat de Services Individuel se poursuivra, la durée minimale contractuelle débutant à la fin de la période d'essai, conformément à l'article II.3 des présentes CGV.

- 2. Les Services distincts et techniquement utilisables de manière indépendante peuvent faire l'objet d'une résiliation individuelle, sous réserve du respect des modalités contractuelles applicables à chacun d'eux.

IX. Confidentialité

- 1. Par « Informations Confidentielles », on entend tout document, information ou donnée de nature confidentielle — y compris, sans s'y limiter, le contenu d'un Contrat de Services Individuel — qui est marqué, désigné ou identifié comme tel, ou qui, eu égard à sa nature ou aux circonstances de sa divulgation, devrait raisonnablement être considérée comme confidentielle, indépendamment de sa forme, de son support (écrit ou oral) ou de son mode de transmission. Les Informations Confidentielles sont divulguées ou mises à disposition par une Partie (la « Partie Divulgateur ») à l'autre Partie (la « Partie Réceptrice ») dans le cadre ou à l'occasion de leur relation contractuelle.

La Partie Réceptrice s'engage à :

- (i) traiter ces Informations comme strictement confidentielles et à en préserver le secret ;
- (ii) ne les utiliser qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat de Services Individuel concerné ;
- (iii) ne les divulguer qu'aux employés ou tiers ayant un besoin strict d'y accéder (« need to know »), à condition que ces personnes soient soumises à des obligations de confidentialité au moins équivalentes à celles prévues à la présente clause IX.1.

Il est par ailleurs interdit d'accéder ou de tenter d'accéder aux Informations Confidentielles par imitation, rétro-ingénierie (« reverse engineering ») ou tout autre procédé analogue.

- 2. Les obligations prévues à l'article IX.1 ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles dans la mesure où :
 - (i) elles étaient déjà connues de la Partie Réceptrice sans obligation de confidentialité avant leur communication par la Partie Divulgateur ;
 - (ii) elles sont ou deviennent publiquement accessibles, sans que cela résulte d'un manquement aux obligations prévues à l'article IX ;
 - (iii) elles sont licitement obtenues par la Partie Réceptrice auprès d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ;
 - (iv) elles peuvent être démontrées comme ayant été développées de manière indépendante par la Partie Réceptrice, sans recours aux Informations Confidentielles ;
 - (v) leur divulgation est requise par la loi, un règlement ou une décision de justice ou d'une autorité publique compétente, auquel cas la Partie Réceptrice devra, dans la mesure du possible, en informer préalablement la Partie Divulgateur ;
 - (vi) elles ont été libérées de leur caractère confidentiel par écrit (un courrier électronique étant suffisant) par la Partie Divulgateur.
- 3. À la demande de la Partie Divulgateur, tout ou partie des Informations Confidentielles devra être, à son choix :
 - (i) restitué dans son intégralité (lorsqu'il s'agit d'éléments matérialisés), ou
 - (ii) détruit ou supprimé de manière irrémédiable, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la demande.

Cette obligation ne s'applique pas :

- (i) aux copies de sauvegarde réalisées de manière routinière dans le cadre des systèmes électroniques de communication,
- (ii) ni aux cas où les Informations Confidentielles doivent être conservées en vertu d'une obligation légale, étant précisé que, dans ce dernier cas, la confidentialité restera applicable conformément aux dispositions de la présente clause IX, et ce jusqu'à l'expiration de la conservation.

X. Divers

- 1. Retarus est autorisé à utiliser le nom, le logo du Client, ainsi que la désignation des Services fournis à ce dernier, à des fins de communication commerciale, notamment publicité, référencement client, études de cas ou présentations commerciales.
- 2. Les Contrats de Services Individuels, ainsi que leur conclusion, exécution et résiliation, sont régis exclusivement par le droit suisse, à l'exclusion des règles de droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

3. Le Contrat de Services Individuel est conclu intuitu personae, de sorte qu'aucune des Parties ne peut céder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations en vertu dudit contrat sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie (un courrier électronique étant suffisant). Nonobstant ce qui précède, Retarus est autorisé à transférer librement tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat de Services Individuel à toute société appartenant à son groupe ou à un tiers auquel Retarus transfère tout ou partie des actifs, sans que cela nécessite l'accord préalable du Client.
4. Lorsqu'une disposition des présentes CGV, des CSP ou du Contrat de Services Individuel prévoit une rémunération, un remboursement de frais ou de dépenses au bénéfice de Retarus, le montant dû est déterminé sur la base des taux horaires convenus contractuellement entre les Parties.
5. Si l'une des dispositions des présentes CGV, des CSP ou du Contrat de Services Individuel s'avérait nulle, invalide ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité des autres dispositions, sauf si le maintien du contrat sans cette clause devait constituer une contrainte déraisonnable pour l'une des Parties. Dans un tel cas, les Parties s'engagent à substituer à la disposition invalide une clause juridiquement valable, dont le contenu sera aussi proche que possible de l'intention commune des Parties au moment de la conclusion du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent mutatis mutandis en cas de lacune contractuelle.
6. En cas de fourniture transfrontalière des Services, tous les frais de douane, taxes, redevances ou autres charges afférents sont à la charge exclusive du Client. Ce dernier est également seul responsable de l'accomplissement des formalités légales, administratives ou réglementaires liées à la fourniture transfrontalière des Services.
7. Toute modification du Contrat de Services Individuel doit faire l'objet d'un accord écrit entre les Parties, un courrier électronique étant suffisant à cet effet.
8. Le tribunal compétent pour tout litige relatif à un Contrat de Services Individuel, y compris ceux portant sur sa formation, son exécution ou sa résiliation, est celui du siège social de Retarus. Cette attribution de compétence est exclusive au bénéfice de Retarus, sans préjudice du droit de Retarus d'intenter une action devant toute autre juridiction compétente à l'égard du Client.

B. Conditions de Service spécifiques Retarus (CSP)

Les présentes Conditions de Service Spécifiques (« CSP ») s'appliquent aux Services fournis par Retarus impliquant l'émission, la réception et/ou tout autre traitement de messages ou de données, tels que définis comme Prestations de Communication.

I. Objet des Prestations de Communication

1. Dans le cadre des Prestations de Communication, et à compter de la Notification de Mise à Disposition, Retarus s'engage à fournir au Client les prestations suivantes via le Système Retarus tel que défini à l'article I.2 des CSP :
 - (i) en ayant recours, à des opérateurs de télécommunications tiers ;
 - (ii) conformément aux niveaux de service définis à l'article II des présentes CSP ;
 - (iii) en utilisant les formats convenus dans le Contrat de Services Individuel ;

Les Prestations de Communication fournies, conformément à l'accord des Parties tel que formalisé dans le Contrat de Services Individuel, peuvent inclure tout ou partie des opérations suivantes :

- (i) la réception de messages et de données ;
- (ii) le stockage de messages et de données, dans la mesure nécessaire au fonctionnement des Services tels que décrits dans le Contrat de Services Individuel ou dans le portail EAS ;
- (iii) la conservation temporaire de messages et de données en vue de leur récupération par le Client ;
- (iv) le traitement et la conversion de messages et de données, aux fins d'exécution des Prestations de Communication ;
- (v) le filtrage de messages et de données afin de détecter d'éventuels risques de sécurité ;
- (vi) un nombre de tentatives de remise des messages et données au Client ou au destinataire désigné, tel que défini dans le Contrat de Services Individuel, ou, à défaut, un nombre raisonnable de tentatives.

Dans le cadre des Prestations de Communication, Retarus s'engage à maintenir la disponibilité du Système Retarus pour permettre la réception et la transmission des messages et données émanant du Client.

Toutefois, Retarus ne saurait être tenu responsable en cas d'échec de transmission, ni garantir la bonne réception des messages ou des données à transmettre, et ce même lorsque les prestations sont qualifiées d'« envoi » ou de « réception » de messages. Par ailleurs, Retarus décline toute responsabilité concernant les équipements, infrastructures ou dispositifs techniques situés en dehors du Système Retarus, ainsi que ceux exploités par le Client ou par des tiers.

2. Le « Système Retarus » désigne l'infrastructure de transmission de messages et de données directement contrôlée par Retarus, sans recours à des tiers.

Le Système Retarus n'inclut pas :

- (i) les logiciels, équipements ou dispositifs techniques installés chez le Client par Retarus, conformément à l'article I.4 des présentes CSP (le cas échéant) ;
- (ii) les équipements ou dispositifs techniques fournis au Client pour installation autonome ;
- (iii) ainsi que les réseaux tiers, notamment l'Internet ou tout autre système de communication électronique externe.

Retarus conserve l'entière liberté de choix et de gestion des logiciels intégrés au Système Retarus.

3. Dans le cadre des Prestations de Communication, Retarus n'exerce aucun contrôle sur le contenu des messages ou des données transmis, que ce soit du point de vue juridique, factuel, logique ou quant à leur exhaustivité. Le Client demeure seul responsable du contenu des messages et données transmis via les Prestations de Communication.
4. Retarus n'est tenu de fournir des Services de mise en place (tels qu'installation, configuration ou intégration) que si, et dans la mesure où, cela a été expressément convenu entre les Parties dans le Contrat de Services Individuel.
5. Retarus se réserve le droit de refuser ou d'interrompre, en tout ou partie, les Prestations de Communication, notamment par le biais du filtrage ou de l'exclusion de certains messages ou données, dans les cas suivants :
 - (i) lorsque le destinataire figure sur une liste noire ;
 - (ii) lorsque le destinataire s'oppose à la poursuite de la transmission du message ou des données ;
 - (iii) lorsque cela s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité publique, de sécurité opérationnelle du réseau, de maintien de l'intégrité ou de l'interopérabilité des Services, de protection des données, ou dans le but de prévenir l'inscription sur des listes noires, de lutter contre le spam ou les virus ;
 - (iv) lorsqu'il existe des indices sérieux laissant supposer un manquement du Client à ses obligations contractuelles au titre des articles A.IV et B.III des présentes CGV/CSP.

Retarus n'est tenu à aucune obligation de vérification des données d'adresses du Client, notamment par comparaison avec des listes noires, ni à leur nettoyage ou validation. Toutefois, de tels Services peuvent être commandés séparément par le Client, sous réserve d'un accord spécifique entre les Parties.

6. Toute transmission de messages ou de données provenant du système de communication du Client et reçue par Retarus est présumée avoir été effectuée à la demande du Client.
7. Toute utilisation des Prestations de Communication par des tiers (tel que des sociétés affiliées), ainsi que toute activité de revente desdites prestations par le Client, est subordonnée au consentement préalable et exprès de Retarus. À défaut de ce consentement, Retarus est en droit de procéder à la résiliation immédiate du Contrat de Services Individuel concerné. Retarus ne peut refuser son consentement que sur la base de motifs objectifs et légitimes. En cas d'autorisation, les tiers concernés sont tenus de se conformer aux dispositions du Contrat de Services Individuel, le Client restant entièrement responsable de leur comportement comme s'il s'agissait de son propre.

II. Niveau de Service

1. Retarus fournit les Prestations de Communication sans délai injustifié, dans la limite des capacités techniques du Système Retarus. La disponibilité et la qualité des Prestations de Communication dépendent des réseaux et canaux de transmission exploités par des tiers, situés en dehors du Système Retarus.
2. Sauf stipulation contraire prévue dans un accord de niveau de service (SLA) distinct, le Système Retarus offre une disponibilité mensuelle de 99 % à compter de la réception de la Notification de Mise à Disposition. Cela signifie que les Prestations de Communication convenues doivent être accessibles pendant 99 % du temps sur une base mensuelle calendaire, y compris 24h/24, 7j/7, dimanches et jours fériés, tels qu'appliqués chez Retarus. Le calcul de la disponibilité exclut :
 - (i) les interruptions limitées dans le temps liées à des opérations de maintenance,
 - (ii) les indisponibilités dues à un cas de force majeure,
 - (iii) ainsi que toute défaillance externe au Système Retarus.
3. Les informations sur les travaux de maintenance planifiés et les perturbations sont disponibles via une plateforme fournie par Retarus.

III. Conformité et obligation de coopérer

1. Le Client doit respecter la protection des données et le secret des télécommunications lors de l'utilisation des Services, en particulier si et dans la mesure où la communication des collaborateurs du Client est affectée, par exemple par la mise en place de filtres, par l'archivage, la rétention temporaire ou la modification de messages ou par d'autres interventions. La conception conforme à la loi de la communication d'entreprise relève de la responsabilité du Client, qui ne procédera au traitement des messages que dans le cadre de ses autorisations. Le Client prend toutes les mesures internes nécessaires pour garantir le respect de ses obligations.

2. Le Client s'engage à notifier sans délai à Retarus, par écrit (un courriel étant suffisant), toute perturbation, anomalie ou erreur affectant l'utilisation des Prestations de Communication (ci-après les « Perturbations »), ainsi que tout dommage en résultant. À défaut d'une telle notification, le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement pour les préjudices qui auraient pu être évités si les Perturbations avaient été signalées en temps utile. Le Client est également tenu de rechercher, avec diligence, l'origine de la Perturbation, notamment pour déterminer si celle-ci est imputable à :

- (i) ses propres systèmes,
- (ii) à un tiers,
- (iii) ou au Système Retarus,

et d'en informer Retarus par écrit (email suffisant).

Toute prestation d'assistance fournie par Retarus concernant des Perturbations :

- (i) résultant d'une erreur d'utilisation par le Client,
- (ii) liées à des modifications techniques extérieures au Système Retarus,
- (iii) évitables par une utilisation appropriée du portail EAS par le personnel du Client, ou
- (iv) dont la cause ne relève pas du périmètre de responsabilité de Retarus,

sera facturée selon les taux horaires convenus contractuellement.

3. En cas de Perturbations ou de restrictions affectant les Prestations de Communication, le Client s'engage, en particulier s'agissant de messages ou données critiques, à :

- (i) recourir immédiatement à des moyens de communication alternatifs;
- (ii) prendre toutes les mesures raisonnables permettant à Retarus de reprendre les Prestations ou d'assurer une transmission alternative des messages dans les meilleurs délais.

Les Parties s'engagent à déterminer conjointement, d'un commun accord, la suite de la procédure à suivre.

4. Dans le cadre des Services, la gestion des autorisations d'utilisation et d'accès (telles que les mots de passe), ainsi que des adresses de transmission de données et de communication, relève exclusivement de la responsabilité du Client, qui doit en assurer la conservation et la protection contre tout accès non autorisé. Le Client est seul responsable de la sécurisation de ses messages et données, qu'il s'engage à protéger conformément à l'état de l'art et avec la fréquence de contrôle usuelle en la matière.

5. Le Client s'engage à s'abstenir de toute utilisation des Prestations de Communication qui ne serait pas expressément prévue par le Contrat de Services Individuel, ou qui serait illicite, contraire aux bonnes mœurs ou aux règles de concurrence loyale (ci-après l'« Utilisation Interdite »).

Constituent notamment une Utilisation Interdite :

- (i) la diffusion de messages de masse ou de campagnes de marketing déloyal,
- (ii) ainsi que la réalisation de tests de sécurité (tels que tests de charge ou de pénétration) sur le Système Retarus sans le consentement préalable et écrit de Retarus.

Le Client s'engage à indemniser intégralement Retarus de tout dommage, coût ou dépense résultant directement ou indirectement d'une Utilisation Interdite.

6. En cas de survenance d'un des événements suivants liés à l'utilisation d'une Prestation de Communication :

- (i) réclamation émanant d'un destinataire ;
- (ii) inscription sur une liste noire par un fournisseur de services, une organisation de lutte contre le spam ou tout autre organisme compétent ;
- (iii) mesure équivalente affectant l'activité ou la réputation de Retarus ;
- (iv) demande formelle émanant d'une autorité administrative, judiciaire ou d'une association compétente,

le Client s'engage à fournir immédiatement, et au plus tard dans un délai d'un (1) jour ouvrable, la preuve que l'utilisation des Prestations de Communication était conforme à la législation applicable et au Contrat de Services Individuel.

Dans l'attente de cette justification, Retarus est autorisé à exercer les droits prévus à l'article B.I.5, notamment la suspension des Prestations concernées.

7. À compter de la cessation du Contrat de Services Individuel, le Client s'engage à s'abstenir de toute tentative d'accès ou de communication avec le Système Retarus. Dans l'hypothèse où un tel accès serait néanmoins possible et réalisé, Retarus sera en droit d'exiger, à titre de dédommagement, la rémunération contractuellement convenue pour toute utilisation effective des Services, et ce au cas par cas.

8. En ce qui concerne les Services de fax, les dispositions particulières suivantes s'appliquent :

Lorsqu'il a été convenu de l'attribution ou du transfert de numéros de réseau local, le Client est tenu de maintenir le caractère local de la connexion. À ce titre, il doit justifier de l'existence d'un établissement correspondant dans la zone géographique concernée.

Le Client s'engage à informer Retarus sans délai en cas de perte ou de suppression de son rattachement au réseau local. En cas de mise à disposition par Retarus de numéros de téléphone destinés à recevoir des appels transférés :

- à partir de numéros de service, ou
- à partir du standard téléphonique du Client,

Le Client s'interdit de :

- faire tout autre usage de ces numéros que celui expressément convenu ;
- les rendre publics ;
- les conserver ou les réutiliser après la fin du Contrat de Services Individuel.

Le Client accepte toute modification imposée par l'autorité compétente affectant l'utilisation de ces numéros. Le Client est tenu de fournir un identifiant de ligne appelante (Caller Line Identification – CLI), incluant une référence géographique conforme au réseau local correspondant. En cas de manquement à cette obligation, Retarus est autorisé, sans préjudice de ses autres droits, à attribuer un CLI de substitution permettant l'identification du Client par les destinataires de ses messages.

9. Les dispositions suivantes s'appliquent aux Services d'email, notamment en ce qui concerne l'envoi de courriels transactionnels et/ou promotionnels :

- (i) Consentement préalable : Le Client garantit que les courriels sont adressés exclusivement à des destinataires ayant expressément donné leur consentement préalable, conformément aux dispositions légales applicables (notamment sur la base d'un mécanisme d'opt-in), ou sur le fondement d'une autre autorisation légalement valable.
- (ii) Conception et configuration technique : Pour tout ce qui concerne la conception des messages et la configuration technique des envois, le Client se réfère à la description de Services correspondante, ainsi qu'aux documents techniques fournis par Retarus.

10. Les obligations énoncées à l'article B.III.9 s'appliquent mutatis mutandis à l'ensemble des autres Prestations de Communication, notamment celles fournies via fax ou SMS.

En particulier, le Client s'engage à supprimer sans délai de ses listes d'adresses toute adresse ou numéro (fax, vocal ou SMS) que Retarus lui aura signalé comme inexistant — par exemple lorsqu'un numéro de téléphone est utilisé à la place d'un numéro de fax valide.

C. Conditions de Service spécifiques Retarus IDP (CSP IDP)

Les présentes CSP s'appliquent également aux Services de Retarus qui incluent Intelligent Document Processing (IDP).

I. Exactitude des résultats

Le Service Retarus IDP permet, avec un très haut niveau de fiabilité, la reconnaissance des documents, sous réserve que les données sources et les données de référence soient correctes et complètes. Toutefois, en raison de limites techniques inhérentes à ce type de traitement, un taux de reconnaissance de 100 % ne peut être garanti. Le Client reconnaît expressément que les résultats fournis par le Retarus IDP peuvent contenir des erreurs et s'engage, en conséquence, à vérifier l'exactitude des données reconnues. Retarus met à disposition, à cette fin, une interface de validation dite Human-in-the-Loop (HITL).

II. Mise à disposition des données

1. Afin de permettre la mise à disposition du Service Retarus IDP conformément au Contrat de Services Individuel, l'application doit être préalablement entraînée à l'aide de données spécifiques. Par ailleurs, les Parties partagent l'objectif commun d'améliorer et d'optimiser en continu la qualité des données produites par le Retarus IDP. En conséquence, les Parties conviennent que les documents et données traités par le Client via le Retarus IDP pourront être utilisés à ces fins.

2. Le Client accorde à Retarus un droit d'utilisation non exclusif, mondial et permanent sur les données saisies et fournies dans le cadre de l'utilisation du Service Retarus IDP. Ce droit inclut l'autorisation, pour Retarus, d'accéder, télécharger, stocker, ainsi que de reproduire, copier, agréger et exploiter les données de toute autre manière, sur tout système Retarus ou toute plateforme de mise à disposition, dans la mesure où cela est nécessaire ou utile, à la discrétion de Retarus, pour l'exécution du Contrat de Services Individuel, notamment, sans limitation :

- (i) le test, l'entraînement et le développement continu du Service Retarus IDP ;
- (ii) la création de dérivés, incluant des modèles d'intelligence artificielle, résultant de la modification, combinaison, adaptation, fusion ou agrégation des données fournies avec d'autres données ou informations (ci-après les « Données Dérivées »), à condition que les données aient été :
 - soit anonymisées,
 - soit transformées de sorte qu'elles ne puissent plus être directement identifiées comme provenant du Client, ou, lorsqu'elles contiennent des données à caractère personnel, ne permettent plus d'identifier les personnes concernées.

3. Retarus détient de manière exclusive l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et d'usage sur les Données Dérivées. Le Client reconnaît expressément que Retarus est libre d'utiliser les Données Dérivées sans aucune restriction, y compris à des fins commerciales, et d'en assurer la reproduction, la copie, la diffusion, la transmission, la mise à disposition, ainsi que le stockage.
4. Le Client garantit que les données qu'il fournit dans le cadre de l'utilisation du Service Retarus IDP :
 - ne portent atteinte à aucun droit de propriété intellectuelle ou droit connexe, notamment droits d'auteur, marques, brevets ou secrets d'affaires ;
 - sont exemptes de tout code malveillant, notamment virus, chevaux de Troie, backdoors, codes de verrouillage, mécanismes de sabotage, ou tout dispositif technique destiné à : (i) perturber, limiter ou empêcher l'accès ou le fonctionnement du Service Retarus IDP, (ii) compromettre l'intégrité de données ou de processus, ou (iii) divulguer des données ou informations à des tiers sans le consentement préalable de Retarus.

III. Mise à disposition de données à caractère personnel

Dans le cadre de la mise à disposition des données aux fins d'utilisation du Service Retarus IDP, le Client garantit qu'il respectera l'ensemble des obligations légales applicables en matière de protection des données, et notamment celles résultant du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), dans la mesure où les données concernées constituent des données à caractère personnel au sens dudit règlement.