

CONDITIONS GENERALES
DE VENTE MY KEEPER



S.A.S MY KEEPER
154, chemin de Saint Michel, 06620 Le Bar sur Loup– France
RCS Grasse n° 821 064 474 – APE 7410Z
E-mail : support@mykeeper.fr

Date d'entrée en vigueur : 01/01/2026

Table des matières

1.	Définitions	3
2.	Objet.....	4
3.	Accès aux Prestations.....	4
4.	Commande des Prestations et acceptation des conditions générales	5
5.	Fourniture du Matériel et des services associés	5
6.	Licence d'utilisation sur le Logiciel et l'Interface	8
7.	Gestion des Alertes	10
8.	Durée des Prestations	10
9.	Conditions financières.....	10
10.	Convention de preuve	11
11.	Obligations et garanties du Client.....	12
12.	Obligations et responsabilité de My Keeper.....	13
13.	Propriété intellectuelle	13
14.	Données à caractère personnel	14
15.	Confidentialité	18
16.	Force majeure.....	18
17.	Sous-traitance.....	18
18.	Résiliation pour manquement.....	18
19.	Effet de la fin du Contrat	19
20.	Références commerciales	19
21.	Signature électronique.....	19
22.	Loi applicable et juridiction.....	19
23.	Enquête de satisfaction et suivi client	19
	Annexe 1a – Matrice d'affiliation matériel	20
	20

Annexe 1b – Matrice d’affiliation contacts	21
Annexe 2 – Engagements de niveaux de services (SLA).....	22
1. Définitions et périmètre.....	22
2. Signalement des Anomalies	22
3. Conditions de maintenance	23
3.1 Maintenance préventive	23
3.2 Maintenance planifiée.....	23
3.3 Maintenance corrective	23
3.4 Maintenance évolutive.....	23
4. Gestion et classification des Anomalies.....	24
4.1 Classification des Anomalies.....	24
4.2 Engagements de GTI et GTR par niveau de priorité	24
5. Exceptions aux engagements	25

1. Définitions

Alerte : désigne toute alerte lancée par le Client dans le cadre de la procédure décrite à l'article « *Gestion des alertes* ».

Matériel : désigne (i) les balises ou les sirènes de la Gamme SecurIT (y compris les balises Athéna+, sirènes Hestia+ et Artémis+) et autres équipements qui permettent le lancement d'une Alerte et (ii) les accessoires en complément fournis par My Keeper.

Client : désigne la personne identifiée dans le Devis qui souscrit aux Prestations.

Compte : désigne le compte créé par My Keeper pour le Client afin d'accéder et utiliser l'Interface.

Contrat : désigne les présentes conditions générales, les éventuelles conditions particulières et le Devis signé ou Bon de commande associé.

Devis : désigne l'état détaillé des Prestations à accomplir dans le cadre du Contrat.

Interface : désigne l'interface web mise à disposition du Client qui lui permet de gérer les Prestations.

Recueil de configuration : Désigne le fichier détaillant les configurations souhaitées par le Client et déterminant la configuration initiale du matériel.

Licence : désigne la licence d'utilisation concédée par My Keeper sur le Logiciel SecurIT.

SecurIT : désigne le logiciel accessible en mode SaaS, sans installation préalable sur le matériel du Client, offrant :

- La gestion agnostique du parc de matériel,
- Le traitement des alertes,
- Un accès sécurisé et illimité à l'interface d'administration (<https://login.mykeeper.fr/>),
- La maintenance automatique et à distance du logiciel et du matériel.

My Keeper : désigne la société My Keeper telle qu'identifiée en en-tête des présentes.

Prestations : désigne l'ensemble des services fournis par My Keeper dans le cadre du présent Contrat.

Service Premium : désigne le service d'accompagnement sur mesure du Support My Keeper.

Application mobile SecurIT SOS : Licence d'utilisation de l'application mobile SecurIT développée et commercialisée par My Keeper, téléchargeable depuis Android ou IOS.

2. Objet

My Keeper a pour activité la fourniture d'une solution complète de sécurisation d'un lieu ou d'une personne, par la mise à disposition d'un système logiciel et d'une gamme d'appareils connectés 4G (balises ou de sirènes) permettant de lancer et recevoir une Alerte en cas de danger ou événement majeur, selon la Licence souscrite.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions de :

- (i) Fourniture du Matériel,
- (ii) Concession d'une Licence d'utilisation par My Keeper sur le Logiciel,
- (iii) Gestion des Alertes,
- (iv) Fourniture des éventuelles prestations complémentaires identifiées dans le Devis.

Ces conditions générales peuvent être complétées le cas échéant par des conditions particulières à certaines Prestations.

Elles constituent, avec le Devis et les éventuelles conditions particulières, un ensemble contractuel indissociable.

En cas de contradiction, les dispositions du document contractuel de rang supérieur prévalent, par ordre de rang croissant suivant :

- Les présentes conditions générales,
- Les éventuelles conditions particulières,
- Le Devis.

Le Contrat prévaut sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par My Keeper.

3. Accès aux Prestations

3.1 Capacité juridique

Les Prestations sont accessibles à toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant du pouvoir ou de l'habilitation requise pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

3.2 Destinataires des Prestations

Les Prestations s'adressent exclusivement aux entreprises privées et publiques, entendu comme toutes personnes physiques ou morales exerçant une activité rémunérée de façon non occasionnelle dans tous les secteurs d'activité de l'agriculture, de l'industrie et du tertiaire.

3.3 Ventes indirectes via partenaires revendeurs

Lorsque les Prestations sont commercialisées par l'intermédiaire d'un partenaire revendeur agréé par My Keeper, les présentes conditions générales s'appliquent intégralement au Client final.

Le partenaire revendeur agit en qualité d'intermédiaire commercial et demeure responsable de :

- La transmission exacte et complète des informations nécessaires à l'établissement du Devis ;
- L'information du Client final sur les modalités d'exécution des Prestations ;
- Le respect des obligations commerciales et contractuelles vis-à-vis du Client final.

My Keeper conserve la responsabilité directe de l'exécution technique des Prestations et maintient un contact direct avec le Client final dans les conditions prévues à l'article 'Enquête de satisfaction et suivi client'.

Les modalités financières entre My Keeper et le partenaire revendeur font l'objet d'un contrat séparé qui ne peut en aucun cas affecter les droits du Client final.

4. Commande des Prestations et acceptation des conditions générales

4.1 Devis

Un Devis est établi avant toute réalisation des Prestations. Sauf mention contraire, tout Devis émis par My Keeper est valable pendant 60 jours à compter de son émission. La commande est formalisée, au choix du Client, par l'une des modalités suivantes :

- le Devis signé par le Client (avec apposition de la signature et du tampon de l'entreprise) ; ou
- un bon de commande du Client associé au Devis My Keeper correspondant, reprenant à minima les informations suivantes : nom du Client, SIREN, département et numéro du Devis My Keeper associé. À titre indicatif, il est recommandé que le bon de commande mentionne également la désignation des Prestations commandées, les quantités, les prix convenus, l'adresse de livraison/installation et les coordonnées du signataire habilité.

La commande doit être transmise à l'interlocuteur commercial My Keeper en charge du dossier ou, à défaut, à l'adresse électronique générique suivante : **commandes@mykeeper.fr**

Toute commande adressée par un autre moyen ne pourra être prise en compte qu'après confirmation expresse de My Keeper.

Le Client doit fournir à My Keeper, avant l'établissement du Devis, tous les documents et informations nécessaires sur ses besoins. Si ces informations et/ou documents s'avèrent par la suite inexacts, insuffisants, incomplets ou inadaptés, My Keeper pourra suspendre l'exécution des Prestations et émettre un nouveau Devis modifiant les conditions et modalités notamment financières prévues au Devis initial. Ce nouveau Devis sera soumis à la validation du Client et selon les mêmes modalités que celles exposées ci-dessus.

4.2 Acceptation des conditions générales

Toute validation du Devis, expresse ou implicite, emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales, dans leur version en vigueur à la date de validation du Devis. Toute acceptation sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Le Client qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas commander de Prestations auprès de My Keeper.

5. Fourniture du Matériel et des services associés

En fonction du Devis, la commande du Client donne lieu à l'exécution de tout ou partie des Prestations ci-dessous décrites :

5.1 Livraison du Matériel

My Keeper fournit au Client la quantité de Matériel indiquée sur le Devis accepté et signé par le Client dans un délai de 8 semaines à compter de la réception du bon de commande signé et du recueil de configuration associé complété.

Avant fourniture au Client :

- Le Matériel est testé afin de s'assurer de son bon fonctionnement ;
- Le Matériel est paramétré selon la répartition choisie par le Client afin d'équiper les différentes zones, services ou attributaires définis en accord avec le Client lors de la commande ;
- Le Matériel peut être raccordé, sur option, à un centre de téléassistance partenaire de My Keeper (voir sous-traitants de My Keeper).

Il appartient au Client de vérifier le Matériel livré dès réception et de formuler immédiatement toutes réserves et réclamations utiles à l'attention du transporteur, notamment en cas de dommage subi sur le Matériel.

Toute réclamation quant à la conformité ou la quantité du Matériel livré devra être adressée par mail ou lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 24 heures suivant la livraison.

Le Client doit impérativement formuler ses réserves directement auprès du transporteur au moment de la livraison en cas de dommage apparent, et transmettre immédiatement copie de ces réserves à My Keeper pour permettre l'ouverture d'une réclamation auprès du transporteur. À défaut, les réclamations ne pourront pas être prises en compte.

Le Client devra impérativement dater et signer le récépissé de livraison sur lequel il devra aussi apposer le cachet de son entreprise ainsi que le nom du signataire. En cas de non-respect de la procédure susvisée, ses réclamations seront rejetées.

5.2 Mise en service du Matériel

Une fois installé, la mise en service du Matériel est réalisée sous 48h à 72h (ouvrées), à condition que les informations nécessaires à l'affiliation du Matériel aient bien été transmises au service Support de My Keeper (support@mykeeper.fr) par suite de l'installation du Matériel sur site et sous le format préconisé par My Keeper (Annexe 1).

La mise en service du Matériel pourra comprendre, sur demande du Client, l'intégration des bases de données du Client au Logiciel (listes de contacts et coordonnées téléphoniques).

Toute intégration complémentaire ou mise à jour des bases de données du Client intervenant postérieurement à la mise en service du Matériel fera l'objet d'une facturation complémentaire.

5.3 Formation du personnel du Client

La formation des personnes amenées à faire usage du Matériel est réalisée par My Keeper et/ ou son partenaire, titulaire du contrat, selon les prestations définies au Devis.

A cette occasion, ce dernier transmettra aux personnes concernées l'ensemble des informations nécessaires à une parfaite utilisation du Matériel.

En cas d'annulation par le Client moins de 2 jours ouvrés avant la date prévue pour la session de formation, le Client sera redevable d'une pénalité forfaitaire correspondant à 100% du prix de la formation mentionné au Devis, avec un minimum de 150 € HT lorsque la formation a été offerte ou remise à un prix inférieur à ce montant. Cette pénalité est justifiée par les coûts engagés par My Keeper et l'impossibilité de remplacer une formation annulée dans un délai aussi court.

5.4 Maintenance et niveaux de service

Les conditions de maintenance et de niveaux de services sont envisagées en Annexe 2.

5.5 Garde, et conservation, entretien et remplacement du Matériel en cas de location

La mise à disposition du Matériel dans le cadre d'une location s'inscrit dans le cadre d'un Contrat soumis à une durée d'engagement minimale et à des conditions de reconduction et de résiliation, telles que définies à l'article « Durée des Prestations ».

Le Client reconnaît et accepte expressément que le Matériel est la propriété exclusive de My Keeper et qu'il ne dispose que d'un droit d'utilisation, résultant de leur location, dans les seules conditions définies dans le Contrat.

Le Client s'interdit notamment tout prêt, sous-location, cession, gage ou remise en garantie du Matériel. Plus généralement, le Client s'engage à ne consentir sur le Matériel aucun droit, réel ou autre, au profit

d'un quelconque tiers, susceptible d'en affecter la jouissance ou d'en limiter la disponibilité ou la pleine propriété à My Keeper. Le Client s'interdit également de modifier, masquer ou supprimer les plaques ou étiquettes de propriété apposées sur le Matériel.

Le Client en assume toutefois la garde et la conservation matérielle et juridique, sous son entière responsabilité, à compter de son installation.

En revanche, My Keeper prend en charge l'entretien, le dépannage et les réparations à distance, entendu comme la correction des pannes et dysfonctionnements nécessaires au bon fonctionnement du Matériel dans les conditions spécifiées à l'article « *Garantie obligatoire du Matériel* ».

5.6 Réserve de propriété du Matériel en cas de vente

Le Matériel demeure la propriété de My Keeper jusqu'au parfait encaissement de l'intégralité du Prix du Matériel (en ce compris les éventuels Frais de livraison) par My Keeper.

5.7 Garantie obligatoire du Matériel

En dehors des garanties légales (à savoir le régime de la responsabilité du fait des produits défectueux et la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues par la loi), les Prestations souscrites par le Client incluent également une garantie obligatoire sur le Matériel dans les conditions décrites ci-après pendant une durée définie au devis à compter de la date d'achat du matériel. A l'issue de la durée de garantie, le Client peut souscrire à une extension de garantie.

• Matériel couvert par la garantie

La garantie s'applique au Matériel principal de la gamme SecurIT, à savoir les balises, sirènes et leurs équipements périphériques intégrés nécessaires à leur fonctionnement dans la configuration définie au Devis, notamment les déclencheurs manuels (DM) et l'écran Hermès associés à la sirène Hestia+.

Sont en revanche expressément exclus du périmètre de la présente garantie contractuelle les accessoires détachables ne relevant pas de l'intégration technique du Matériel principal, tels que, sans que cette liste soit limitative :

- le Bouton d'alerte Keeper,
- les attaches et clips de fixation,
- les cordons et accessoires de port.

Ces accessoires restent soumis aux seules garanties légales applicables.

• Garantie en cas de dysfonctionnement du Matériel

Dans le cadre de la garantie applicable, le Client s'engage à notifier My Keeper dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 48 heures suivant : le constat d'un dysfonctionnement du Matériel. Un mail doit impérativement être transmise à l'adresse support@mykeeper.fr pour lancer les délais de SLA My Keeper.

A réception de la notification du Client, My Keeper procédera au diagnostic du dysfonctionnement :

Si le dysfonctionnement du Matériel est dû à des cas de démontage, altération, mauvaise utilisation, négligence, détérioration ou usage de quelque manière que ce soit non conforme aux préconisations de My Keeper, dégradation, vandalisme ou vol, les frais de remplacement du Matériel font l'objet d'une refacturation au Client à hauteur de 70 % (soixante-dix pour cent) du tarif public HT de l'équipement concerné, en vigueur au jour de la facturation. En outre, le déplacement du technicien sera facturé en « frais réels »

- Si le dysfonctionnement est lié au Matériel, My Keeper s'engage à procéder au remplacement du matériel par envoi dans les meilleurs délais. Plus précisément :

- Concernant les balises ou sirènes : dans le cadre de l'utilisation pour laquelle elles sont prévues, si elles se trouvent en état de dysfonctionnement, et notamment si elles ne s'allument plus, ne sonnent plus, ne lancent pas d'Alerte, ou si le bouton ne fonctionne pas, My Keeper livrera, à ses frais, le matériel de remplacement. Dans un tel cas, de nouvelles balises ou sirènes préconfigurées seront envoyées au Client dans un délai de 24 à 72 heures ouvrées (hors délais postaux). My Keeper prend à charge les coûts correspondants au matériel de remplacement et à son envoi. **La pose du matériel sur site sera quant à elle facturée en cas d'impossibilité pour le Client de l'effectuer lui-même.**
- Concernant les chargeurs et câbles de chargeurs : dans le cadre de l'utilisation pour laquelle ils sont prévus, si un chargeur ou un câble de chargeur se trouve en état de dysfonctionnement, et notamment si un chargeur et/ou un câble de chargeur ne fonctionne plus, My Keeper remplacera le chargeur ou le câble de chargeur défectueux à ses propres frais. Dans un tel cas, un nouveau chargeur ou câble de chargeur sera envoyé au Client dans un délai de 24 à 72 heures ouvrées (hors délais postaux).

Chaque semaine pendant toute la durée du Contrat, le Client recevra un rapport d'activité du Matériel et de son état de fonctionnement. Ce rapport est généré automatiquement et ne fait l'objet d'aucune surveillance ou contrôle par My Keeper. Il appartient au Client d'en prendre connaissance et d'en tirer toutes les conséquences utiles. En aucun cas My Keeper ne pourra être tenue responsable pour des mesures qui s'avèreraient nécessaires au vu de ces rapports.

- **Remplacement par envoi postal du matériel sous garantie**

En cas de dysfonctionnement du Matériel avéré :

- **Diagnostic** : évaluation à distance par le service Support,
- **Remplacement** : envoi de matériel préconfiguré sous 24 à 72 heures ouvrées (hors délais postaux) à compter de la prise en compte par le service Support,
- **Récupération** : le Client renvoie le Matériel défectueux au service Support de My Keeper sis 80 Route des Lucioles, Les Espaces de Sophia, Bat. O, 06560 Valbonne, pour analyse dans un délai de 30 jours,
- **Frais** : pris en charge intégralement par My Keeper (matériel + envoi postal **uniquement**).

6. Licence d'utilisation sur le Logiciel et l'Interface

6.1 Objet et périmètre de la Licence

La Licence concédée au titre des présentes porte sur le Logiciel, en ce compris l'Interface.

La Licence concédée au Client est une stricte licence d'utilisation du Logiciel, non exclusive et non cessible. Elle est consentie pour le monde entier et pour la durée du Contrat, telle que prévue à l'article « *Durée des Prestations* ».

La Licence est concédée au seul Client identifié dans le Devis, pour ses besoins propres, entendus comme les besoins afférents à son activité. Il est interdit au Client d'en céder ou d'en transférer le bénéfice à un tiers, quel qu'il soit, à l'exception des sociétés filiales du Client, ou appartenant au même groupe.

6.2 Accès à l'Interface

L'accès au Compte du Client sur l'Interface nécessite un identifiant et un mot de passe robuste que le Client pourra modifier à sa convenance. Une double authentification pour les administrateurs clients est possible.

Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe, tout accès à l'Interface à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par le Client. Celui-ci doit immédiatement contacter My Keeper s'il remarque que son Interface a été utilisée à son insu. Il reconnaît à My Keeper le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

Le Client pourra en outre, via son Interface, modifier l'affectation du Matériel, modifier, ajouter ou supprimer les numéros de téléphone des personnes dont il souhaite qu'elles reçoivent directement un SMS et/ ou appel en cas d'Alerte, planifier des exercices ou lancer des alertes instantanées, configurer les scénarios d'alertes correspondant au niveau de licence commandée, visualiser les alertes (en cours et passées) - *liste non exhaustive*.

6.3 Services associés à la Licence

- **Hébergement**

My Keeper s'engage à assurer, dans les termes d'une obligation de moyens, l'hébergement du Logiciel, ainsi que des données produites et saisies et échangées par le Client, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art, par l'intermédiaire d'un prestataire d'hébergement professionnel, et sur des serveurs situés dans un territoire de l'Union européenne.

A ce titre, My Keeper fournira au Client des capacités de stockage et de traitement suffisantes pour lui permettre d'utiliser les Prestations et mettra en œuvre l'ensemble des moyens techniques, conformes à l'état de l'art, nécessaires pour assurer la sécurité des Prestations.

Ces moyens techniques porteront sur la protection et la surveillance des infrastructures, le contrôle de l'accès physique et/ou immatériel auxdites infrastructures, ainsi que sur la mise en œuvre des mesures de détection, de prévention et de récupération pour protéger les serveurs d'actes malveillants.

My Keeper prendra également toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par les traitements automatisés de données mis en œuvre pour les besoins des Prestations, pour préserver la sécurité des données, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

- **Maintenance du logiciel**

Le Client bénéficie pendant la durée des Prestations d'une maintenance, notamment corrective et évolutive.

Concernant la maintenance corrective, My Keeper s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir une maintenance corrective afin de corriger tout dysfonctionnement ou bogue relevé sur le Logiciel.

Concernant, la maintenance évolutive, My Keeper s'engage à faire bénéficier le Client pendant la durée des Prestations d'une maintenance évolutive qui pourra être réalisée automatiquement et sans information préalable, et qui comprend des améliorations des fonctionnalités du Logiciel dont la mise à disposition gratuite reste à la seule appréciation de My Keeper.

- **Support et assistance**

My Keeper met à disposition de ses Clients un service Support disponible du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Ce Service fournit au Client un support et une assistance, couvrant toutes les questions du Client relatives à l'utilisation du Logiciel ou du matériel.

En sus de cette assistance, des prestations complémentaires de mise à jour des bases de données pourront être prévues. Les modalités de ce support (notamment les tarifs applicables) seront décrites dans le Devis correspondant.

Par défaut, en phase d'exploitation des Prestations, My Keeper ne peut consulter à distance les données du Client intégrées au Logiciel.

Si le Client souhaite bénéficier d'une assistance complémentaire à distance, il devra au préalable autoriser My Keeper à désactiver le mode « Exploitation » le temps de la réalisation de la prestation.

Dans ce cas, seuls les administrateurs SAV My Keeper pourront retirer le mode d'exploitation afin d'effectuer les modifications attendues et telles que définies par le Devis.

7. Gestion des Alertes

My Keeper fournit au Client un service d'assistance permettant de gérer les Alertes émises depuis le Matériel.

Dès lors qu'une Alerte est lancée depuis le Matériel, une procédure d'Alerte s'enclenche telle que décrite ci-dessous :

- L'ensemble du Matériel installé, autre que celui depuis lequel l'Alerte est lancée, peut émettre une sonnerie avec message parlé associé afin de prévenir du risque et de permettre de prendre les mesures adaptées ;
- Des SMS d'Alerte et appels automatiques sont instantanément envoyés aux listes de contacts prédéfinies par le Client dans son Interface et selon les modalités prévues à cet effet ;
- En option, un téléopérateur procède à un appel vers le Matériel qui répond automatiquement. Lors de cet appel, le téléopérateur procède à une écoute discrète et silencieuse afin de déterminer s'il y a lieu de prévenir les forces de l'ordre ;
- Dans ce cas, le téléopérateur transmet les informations objectives tirées de l'écoute discrète aux forces de l'ordre ou secours compétents.
- Des mails de résumé d'alerte sont transmis aux contacts techniques identifiés.

8. Durée des Prestations

Les Prestations sont souscrites pour toute durée définie entre les parties et spécifiée dans le Devis correspondant.

Conditions spécifiques en cas de location du Matériel

Dans le cadre d'une location de Matériel, le Contrat est conclu pour une durée minimale d'engagement de **un (1) an** à compter de sa date de prise d'effet.

À l'issue de cette période initiale, le Contrat est **reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) an**, sauf dénonciation par l'une des parties.

Le Client peut résilier le Contrat à l'échéance, sous réserve de notifier sa décision à My Keeper **par écrit (courrier recommandé avec accusé de réception ou tout autre moyen écrit convenu entre les parties), avec un préavis minimum de trois (3) mois** avant la date d'échéance.

En cas de résiliation, le Client s'engage à **restituer l'ensemble du Matériel en bon état de fonctionnement**, hors usure normale, dans les conditions définies à l'article « Effet de la fin du Contrat ».

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client ou lui étant imputable avant l'expiration de la période d'engagement initiale, le Client sera redevable d'une indemnité égale aux sommes qui auraient été dues jusqu'au terme de ladite période, exigible immédiatement.

9. Conditions financières

9.1 Prix des Prestations

Le prix applicable aux Prestations commandées par le Client, de même que les éventuels acomptes ou échéances de paiement, sont indiqués dans le(s) Devis correspondant(s).

Les prix des Prestations font l'objet d'une révision annuelle automatique, applicable au 1er janvier de chaque année.

Cette révision est calculée sur la base de l'évolution de l'indice SYNTEC publié par la Fédération Syntec (<https://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec/>) ou, à défaut de publication de cet indice, par application d'une augmentation forfaitaire de 3% par an.

Méthode de calcul : Le nouveau prix est déterminé selon la formule suivante : *Nouveau prix = Prix initial × (Indice SYNTEC au 1er janvier de l'année de révision / Indice SYNTEC de référence)*.

L'indice de référence correspond à l'indice SYNTEC en vigueur au moment de la signature du Contrat ou, pour les années suivantes, à l'indice ayant servi de base à la dernière révision tarifaire.

La révision annuelle prévue au présent article ne peut conduire à une diminution des prix en vigueur. En conséquence, dans l'hypothèse où l'évolution de l'indice SYNTEC ferait apparaître une variation négative (déflation), le taux de révision appliqué sera réputé nul et les prix demeureront inchangés. La révision annuelle ne peut ainsi être inférieure à 0 %

La nouvelle tarification est applicable de plein droit sans nécessité d'avenant.

9.2 Facturation et modalités de paiement

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur émission. Le paiement est effectué par virement bancaire. Le Client garantit à My Keeper qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement.

9.3 Retards et défauts de paiement

Tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à My Keeper à son échéance au titre du Contrat entraînera automatiquement :

- La suspension immédiate des Prestations en cours jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues ;
- La facturation au profit de My Keeper d'un intérêt de retard, dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel, au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal, assis sur le montant de la créance non réglée à l'échéance et d'une indemnité forfaitaire de 40 euros au titre des frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire, dès le premier jour de retard.

10. Convention de preuve

Le Client reconnaît et accepte expressément :

- (i) Que les données recueillies sur les équipements informatiques de My Keeper et le Logiciel font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes,
- (ii) Que ces données constituent le principal mode de preuve admis entre les parties, notamment pour le calcul des sommes dues à My Keeper.

Les parties conviennent en outre qu'en cas de litige, les documents électroniques échangés entre elles (courriels, messages textes ou i-messages) seront admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

11. Obligations et garanties du Client

- 11.1** Le Client s'engage à utiliser le Prestations dans le respect des lois et règlements en vigueur et sans porter atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers.
- 11.2** Le Client s'engage à fournir à My Keeper tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la mise en place du matériel et plus généralement, à coopérer activement avec My Keeper.
- 11.3** Le Client est seul responsable des documents, éléments, données et informations qu'il fournit à My Keeper et en particulier de leur exactitude et de leur exhaustivité. Il est ainsi seul responsable de renseigner et mettre à jour dans son Interface les coordonnées des personnes ayant vocation à recevoir un SMS ou à être contactées lors du déclenchement d'une Alerte. Le Client garantit à My Keeper qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à cette fin. Le Client reconnaît et accepte qu'une partie des Prestations ne pourront lui être fournies si certaines informations ne sont pas transmises à My Keeper.
- 11.4** Le Client est informé et accepte que la Licence et les Prestations ne pourront commencer que lorsque My Keeper disposera de l'ensemble des éléments nécessaires en fonction des Prestations souscrites par le Client.
- 11.5** Le Client reconnaît et accepte qu'une personne ayant les accès au(x) lieu(x) d'installation du Matériel doit accompagner My Keeper le jour de l'installation.
- 11.6** Il s'engage à informer My Keeper sans délai de toute difficulté d'exécution des Prestations dont il pourrait avoir connaissance, afin de permettre à My Keeper de prendre les mesures appropriées.
- 11.7** Le Client déclare avoir reçu de My Keeper, préalablement à la signature des présentes, tous conseils, instructions et précisions qui lui sont nécessaires pour souscrire au Contrat en toute connaissance de cause, qu'il dispose ainsi d'une connaissance suffisante des caractéristiques et des fonctionnalités des Prestations, et qu'il a, préalablement aux présentes, suffisamment échangé avec My Keeper pour s'assurer que les Prestations correspondent à ses attentes, besoins et contraintes. Le Client est seul responsable de son utilisation des Prestations.
- 11.8** Le Client est seul responsable de veiller au bon fonctionnement du Matériel. Il lui appartient à cet égard de :
- Veiller à leur niveau de charge et à leur alimentation continue,
 - Consulter les rapports d'activité du Matériel disponibles dans son Interface et en tirer toutes conséquences utiles.
- My Keeper ne pourra en aucun cas être responsable du défaut de rechargement du Matériel dû au fait d'un tiers, tel qu'un mauvais raccordement, la perte ou la disparition d'un ou de plusieurs chargeurs.
- 11.9** Le Client s'engage à fixer au mur à côté de chaque balise ou sirène la pancarte fournie par My Keeper et qui recense les consignes d'utilisation de ces dernières. Il est responsable de la formation de toute nouvelle personne amenée à devoir utiliser le Matériel.
- 11.10** Le Client est seul responsable de veiller à la bonne confidentialité de ses codes d'accès à son Interface.
- 11.11** Le Client reconnaît que les Prestations fournies par My Keeper ne le dispensent pas, en cas d'Alerte, de prendre toutes mesures nécessaires pour remédier à toute situation d'urgence. Il reconnaît ainsi que les Prestations ne le dispensent ni de prévenir les forces de l'ordre en cas d'Alerte, ni de respecter les obligations légales qui lui incombent et notamment celles découlant du plan particulier de mise en sûreté face aux risques majeurs (PPMS).
- 11.12** Le Matériel et ses accessoires étant du matériel électronique, le Client s'engage à les utiliser avec toutes les précautions d'usage s'agissant de ce type de matériel. Il s'engage en particulier

à tenir le Matériel hors de portée des personnes non formées quant à leur utilisation et hors de portée de toute personne mineure.

Le Client garantit My Keeper contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que My Keeper pourrait subir du fait de la violation, par le Client ou ses préposés de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes du Contrat. Il s'engage à indemniser My Keeper de tout préjudice qu'il subirait et à lui payer tous les frais (en ce compris frais d'avocats), charges et/ou condamnations qu'il pourrait avoir à supporter de ce fait.

12. Obligations et responsabilité de My Keeper

- 12.1** My Keeper s'engage à fournir les Prestations avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.
- 12.2** L'intervention de My Keeper se limite à la fourniture des Prestations telles que décrites dans le Devis. Le Client reconnaît et accepte que My Keeper ne lui offre aucune autre garantie que celles prévues au présent Contrat.
- 12.3** La responsabilité de My Keeper ne pourra pas être engagée si un tiers intervient sur le paramétrage du Matériel ou commet toute action de nature à en réduire le bon fonctionnement.
- 12.4** Le Client reconnaît et accepte notamment que My Keeper procède à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement du Matériel. A ce titre, le Client accepte que My Keeper pourra effectuer des opérations de maintenance sur le Matériel, qui pourront limiter ou suspendre l'accès au Logiciel. My Keeper s'engage, dans la mesure du possible, à effectuer toute mesure de maintenance en dehors des horaires d'ouverture de l'établissement du Client.
- 12.5** My Keeper s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer la continuité des Prestations notamment en ayant recours à des prestataires externes présentant un niveau de qualité suffisant, par exemple en matière de télécommunications ou d'hébergement. Toutefois, My Keeper ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dysfonctionnements liés aux prestations de ces tiers, en particulier sans que cette liste soit limitative en cas de perturbation des réseaux de télécommunications.
- 12.6** En tout état de cause, hormis les dommages corporels ou décès et sauf en cas de faute lourde, My Keeper ne saurait être redevable envers le Client du paiement de dommages et intérêts, de quelque nature qu'ils soient, directs, matériels, commerciaux, financiers ou moraux, en raison de l'utilisation des Prestations, pour un montant supérieur aux montants facturés par My Keeper pendant les 12 mois précédant le fait générateur de responsabilité. La responsabilité de My Keeper ne pourra au demeurant être engagée que si le Client a émis une réclamation, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un mois suivant ladite survenance.

13. Propriété intellectuelle

13.1 Propriété intellectuelle de My Keeper

Le Logiciel, l'Interface, les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc.) exploités par My Keeper sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de My Keeper sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur le Logiciel, qui demeure la propriété entière et exclusive de My Keeper. Le Client ne dispose que d'une Licence d'utilisation dans les conditions définies aux présentes. En conséquence, le Client s'interdit formellement de :

- Vendre, transférer, ou distribuer de quelque façon que ce soit le Logiciel,
- Reproduire de façon permanente ou provisoire l'un quelconque des éléments du Logiciel, en tout ou en partie, par tous moyens et sous toutes formes,
- Modifier le Logiciel et/ou fusionner tout ou partie du Logiciel dans d'autres programmes informatiques,
- Supprimer, masquer ou altérer de quelque manière que ce soit toute mention de propriété associée au Logiciel,
- Compiler le Logiciel, le décompiler, le désassembler, le traduire, l'analyser, procéder au reverse engineering ou tenter d'y procéder, sauf dans les limites autorisées par la loi et notamment à l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle,
- Utiliser le Logiciel pour développer un produit concurrent,
- Utiliser le Logiciel au-delà de la durée de la Licence,
- Et plus généralement d'effectuer tout acte d'utilisation ou d'exploitation du Logiciel non compris dans la Licence.

13.2 Propriété intellectuelle du Client

Les documents, éléments, données et contenus fournis par le Client à My Keeper aux fins d'exécution des Prestations restent la seule propriété de celui-ci. My Keeper s'engage à les utiliser exclusivement aux fins d'exécution des Prestations, à l'exclusion de toute autre exploitation.

14. Données à caractère personnel

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles My Keeper s'engage à effectuer au nom et pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

My Keeper et le Client s'engagent, chacun pour ce qui le concerne, à respecter la réglementation en vigueur applicable aux données à caractère personnel et en particulier au Règlement Général sur la Protection des Données (règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) et à la loi relative à l'Informatique et aux Libertés du 6 janvier 1978 dans sa dernière version en vigueur (dénommés ensemble la « **Réglementation applicable** »).

Aux fins de gestion de la relation contractuelle entre les Parties, chaque Partie traite les données à caractère personnel de ses interlocuteurs chez l'autre Partie en qualité de responsable de traitement au sens de la Réglementation applicable, et ce pour la durée du présent Contrat. Ce traitement est nécessaire à la bonne exécution du présent Contrat et ne concerne que des données d'identification (notamment nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone) des interlocuteurs. Ces données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la gestion des relations contractuelles entre les Parties.

Le personnel des Parties, leurs services chargés du contrôle (commissaire aux comptes notamment) et leurs sous-traitants pourront avoir accès aux données à caractère personnel collectées.

Ce traitement pourra donner lieu à l'exercice par les interlocuteurs des Parties de leurs droits prévus par la Réglementation applicable, à savoir : (i) d'obtenir la communication et, le cas échéant, la rectification ou la suppression des données les concernant, (ii) de demander l'effacement ou la limitation du traitement, (iii) de s'opposer au traitement pour des motifs légitimes, (iv) de demander la portabilité des données les concernant, afin de les récupérer et de les conserver, et (v) d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente.

14.1 Description des traitements faisant l'objet de la sous-traitance

Dans le cadre des Prestations, My Keeper est amenée à traiter des données à caractère personnel, au nom et pour le compte du Client en qualité de sous-traitant au sens de la Réglementation applicable.

Les caractéristiques de ces traitements sont les suivantes :

➤ **Traitement n°1 : Données du personnel du Client**

Finalité du traitement de données à caractère personnel	Création du Compte et accès à l'Interface
Nature des opérations de traitement	Collecte, enregistrement, organisation, structuration, conservation, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, limitation, effacement ou destruction
Type de données à caractère personnel traitées	Nom, prénom, adresse email, poste/fonction, données de connexion (identifiants et mots de passe)
Catégories de personnes concernées	Personnel du Client
Durée du traitement	Durée du Compte
Lieu du traitement	Dans l'Union européenne
Sous-traitant ultérieur autorisé de My Keeper	Société CDT Sécurité (prestation de téléassistance) AWS – Europe (prestation d'hébergement) Dropbox (stockage des données) Sentry (analyse et corrections des bugs et erreurs)

➤ **Traitement n°2 : Données des utilisateurs du Matériel et du Logiciel**

Finalité du traitement de données à caractère personnel	Fourniture des Prestations, notamment mise à disposition du Matériel et du Logiciel
Nature des opérations de traitement	Collecte, enregistrement, organisation, structuration, conservation, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, limitation, effacement ou destruction
Type de données à caractère personnel traitées	Données d'identification : nom, prénom, civilité Données professionnelles : poste/fonction, rôle, employeur et informations relatives à l'entité concernée, numéro de téléphone Données générées lors de l'utilisation du Matériel et/ou du Logiciel : données liées aux alertes émises (date, heure, type d'alerte, appareil depuis lequel l'alerte a été émise, suites données à l'alerte, enregistrement des échanges avec la téléassistance en cas d'alerte ayant déclenché des poursuites) Données de géolocalisation du Matériel
Catégories de personnes concernées	Utilisateurs du Matériel et du Logiciel
Durée du traitement	Durée du présent Contrat
Lieu du traitement	Dans l'Union européenne
Sous-traitant ultérieur autorisé de My Keeper	Société CDT Sécurité (prestation de téléassistance) Sotel (prestation de téléassistance) Critel (prestation de téléassistance) AWS – Europe (prestation d'hébergement) Dropbox (stockage des données)

Le Client est le responsable de traitement des traitements listés ci-dessus et est tenu de s'acquitter des obligations qui lui reviennent en application de la Réglementation applicable, notamment en ce qui concerne l'obligation d'informer les personnes concernées, de déterminer la base légale adéquate des traitements, la tenue du registre des traitements mis en œuvre, et plus généralement, le respect des principes issus du règlement.

Les données fournies par le Client à My Keeper aux fins d'exécution des Prestations demeurent la seule propriété et sous la seule responsabilité du Client.

14.2 Obligations de My Keeper vis-à-vis du Client

- **Traitement des données :**

My Keeper s'engage à ne traiter les données à caractère personnel qu'aux fins des finalités listées ci-dessus et conformément aux instructions documentées du Client, y compris en ce qui concerne le transfert des données en dehors de l'Union Européenne. My Keeper s'engage à informer le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation de la Réglementation applicable. En outre, si My Keeper est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit applicable au Contrat, My Keeper doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

- **Sécurité et confidentialité des données :**

My Keeper s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et l'intégrité des données à caractère personnel, leur sauvegarde ainsi que le rétablissement de leur disponibilité en cas d'incident physique ou technique. My Keeper veille également à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel soient soumises à l'obligation d'en préserver la confidentialité.

- **Autres sous-traitants :**

My Keeper est autorisé à faire appel aux sous-traitants (ci-après « **le Sous-traitant ultérieur** ») listés dans les tableaux ci-dessus pour mener des activités de traitement spécifiques. En cas de changement dans la liste des Sous-traitants ultérieurs autorisés, My Keeper informera préalablement et par écrit le Client. Cette information devra indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du Sous-traitant ultérieur. Le Client dispose d'un délai de 15 (quinze) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections légitimes et motivées. A défaut de notifications d'objections passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté le recours au Sous-traitant ultérieur.

Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à My Keeper de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Réglementation applicable. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, My Keeper demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par le Sous-traitant ultérieur de ses obligations.

- **Transfert de données à caractère personnel hors de l'Union européenne :**

My Keeper est autorisé à transférer les données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat vers des pays situés hors de l'Union européenne, sous réserve de la mise en place de garanties appropriées telles que définies au Chapitre V du règlement précité.

- **Assistance et Fourniture d'informations :**

My Keeper s'engage à assister le Client et répondre dans les meilleurs délais à toute demande d'information lui étant adressée par le Client, que ce soit dans le cadre d'une demande d'exercice de leurs droits par les personnes concernées, d'une analyse d'impact, ou d'une demande présentée par les autorités de protection des données ou le délégué à la protection des données du Client.

- **Droit d'information des personnes concernées :**

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

- **Exercice des droits des personnes :**

Dans la mesure du possible, My Keeper doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de My Keeper des demandes d'exercice de leurs droits à l'adresse mail dpo@mykeeper.fr, My Keeper doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client.

- **Notification des violations de données à caractère personnel :**

My Keeper s'engage à notifier au Client toute violation des données à caractère personnel et à lui communiquer toute information et documentation utile pour lui permettre le cas échéant de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

- **Sort des données :**

À l'expiration du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le sort des données à caractère personnel est déterminé selon les instructions du Client. Le Client dispose d'un délai de 30 jours suivant l'expiration du Contrat pour notifier par écrit à My Keeper ses instructions concernant le traitement de ses données (suppression, conservation pour une durée déterminée, etc.).

À défaut de notification dans ce délai, My Keeper procédera automatiquement à l'anonymisation des données à caractère personnel afin de pouvoir les conserver à des fins statistiques et d'amélioration de ses services, ces données anonymisées ne permettant plus l'identification des personnes concernées. Cette anonymisation sera réalisée selon les standards techniques reconnus et conformément à la réglementation en vigueur.

- **Documentation :**

My Keeper tient par écrit un registre des traitements effectués pour le compte de ses clients. Ce registre comprend en outre les informations afférentes à ces traitements.

My Keeper met à disposition du Client, sur demande de celui-ci, toutes les informations et tous les documents nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits. Le Client a ainsi la possibilité de procéder à des audits une fois par an et à ses frais afin de vérifier la conformité de My Keeper aux obligations prévues dans le présent article relatif aux données personnelles. Le Client informera My Keeper de la tenue de l'audit moyennant un préavis minimum de deux (2) semaines. My Keeper se réserve le droit de refuser l'identité de l'auditeur retenu s'il appartient à une société concurrente. L'audit devra être réalisé pendant les heures ouvrées de My Keeper et de manière à perturber le moins possible l'activité de My Keeper. L'audit ne pourra ainsi porter atteinte de quelque façon que ce soit (i) aux mesures techniques et organisationnelles de sécurité déployées par My Keeper, (ii) à la sécurité et la confidentialité des données des autres clients de My Keeper, (iii) ni au bon fonctionnement et à l'organisation de la production de My Keeper. Dans la mesure du possible, les Parties conviendront à l'avance du périmètre de l'audit. Le rapport d'audit sera adressé à My Keeper afin de permettre à ce dernier de formuler ses observations ou remarques éventuelles par écrit, lesquelles seront annexées à la version finale du rapport d'audit. Chaque rapport d'audit sera considéré comme une information confidentielle.

14.3 Obligations du Client vis-à-vis de My Keeper

Le Client s'engage à :

- (a) fournir à My Keeper les données personnelles visées ci-dessus, à l'exclusion de toute donnée personnelle non pertinente, disproportionnée ou non nécessaire, et à l'exclusion de toute donnée « particulière » au sens de la Réglementation applicable, sauf si les traitements le justifient, à charge pour le Client d'établir ces justifications et de prendre

- toutes mesures, notamment d'information préalable, de recueil de consentement et de sécurité, appropriées pour de telles données particulières ;
- (b) Collecter sous sa responsabilité, de manière licite, loyale et transparente, les données personnelles fournies à My Keeper, pour l'exécution de ses Prestations, et en particulier, s'assurer de la base légale de cette collecte et de l'information due aux personnes concernées ;
 - (c) Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par My Keeper ;
 - (d) Veiller au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par la Réglementation applicable.

15. Confidentialité

My Keeper s'engage à garder strictement confidentiels les documents, éléments, données et informations du Client dont elle serait destinataire qui seront expressément identifiés par le Client comme étant confidentiels.

My Keeper s'engage à ne pas les divulguer sans accord préalable du Client, pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de l'exécution des Prestations concernées. Elle ne pourra les transmettre à des employés, collaborateurs, stagiaires ou conseils que s'ils sont tenus à la même obligation de confidentialité que celle prévue aux présentes. Cette obligation ne s'étend pas aux documents, éléments, données et informations :

- Dont la partie qui les reçoit avait déjà connaissance ;
- Déjà publics lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation du présent accord ;
- Qui auraient été reçus d'un tiers de manière licite ;
- Dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une partie au titre du Contrat.

16. Force majeure

Aucune des parties ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'exécution des présentes qui auraient pour origine la force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code civil. Les parties conviennent d'entendre par force majeure les événements habituellement reconnus comme tels par la loi et les tribunaux français ainsi que les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, épidémies, catastrophes naturelles, ainsi que toutes les mesures gouvernementales prises en lien avec de tels événements, et tout défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

17. Sous-traitance

My Keeper se réserve la faculté de recourir à des sous-traitants afin de procéder à certaines Prestations ou à des services connexes nécessaires à la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, si les situations techniques rencontrées le nécessitent. My Keeper s'engage à faire respecter par ses sous-traitants les mêmes obligations contractuelles que celles auxquelles elle se soumet dans le cadre du Contrat. My Keeper restera en tout état de cause seul responsable de la bonne exécution des présentes à l'égard du Client.

18. Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, celui-ci sera résilié de plein droit 1 mois après réception par la partie défaillante d'une mise en demeure, restée sans effet, par lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant l'intention de faire application de la présente clause, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être réclamés à la partie défaillante.

Les modalités de résiliation prévues au présent article sont **sans préjudice des dispositions relatives à la résiliation à échéance**, telles que prévues à l'article « Durée des Prestations ».

19. Effet de la fin du Contrat

A la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client devra cesser sans délai toute utilisation des Prestations.

Elle est sans incidence sur les dispositions des présentes ayant vocation à perdurer au-delà, et notamment les articles « *Propriété intellectuelle* », « *Confidentialité* » et le présent article.

Si le Matériel a été loué au Client, ce dernier s'engage à restituer le Matériel à My Keeper dans un délai maximum de **trente (30) jours** à compter de la fin du Contrat.

En cas de non-restitution dans ce délai, My Keeper se réserve le droit de facturer au Client une indemnité correspondant à la valeur catalogue HT du Matériel (en acquisition) au jour de la résiliation.

A réception du matériel de location retourné, My Keeper procédera au diagnostic du Matériel. Si un dysfonctionnement est constaté et qu'il est dû à des cas de démontage, altération, mauvaise utilisation, négligence, détérioration ou usage de quelque manière que ce soit non conforme aux préconisations de My Keeper, dégradation ou vandalisme, My Keeper facturera le Client à hauteur de 50 % du prix public applicable du Matériel dysfonctionnel.

20. Références commerciales

Le Client autorise expressément My Keeper à faire usage de son nom, sa marque, son logo et les références de son application, à titre de références commerciales, sur tout support et sous quelque forme que ce soit, pendant la durée du Contrat et une durée de 3 ans à son terme.

21. Signature électronique

Il est entendu entre les parties que le Contrat pourra être signé par tout moyen électronique, les parties reconnaissant la fiabilité du procédé lui conférant ainsi la même valeur juridique qu'une signature manuscrite au sens de la loi.

22. Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux de Grasse (France) seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

23. Enquête de satisfaction et suivi client

My Keeper maintient un contact direct avec le Client final, y compris lorsque les Prestations sont commercialisées par l'intermédiaire d'un partenaire revendeur agréé, afin d'assurer la qualité des Prestations fournies et le bon niveau de satisfaction du Client.

À ce titre, My Keeper peut adresser au Client des enquêtes de satisfaction portant sur les Prestations fournies, notamment à l'issue de la mise en service du Matériel, en cours d'exécution du Contrat, ou à la suite d'interventions techniques significatives. Ces enquêtes sont réalisées par voie électronique et restent à la seule initiative de My Keeper.

Le Client est libre de répondre ou non à ces enquêtes. Les réponses transmises sont utilisées par My Keeper à des fins d'amélioration de ses Prestations et ne sauraient constituer ni une modification du Contrat, ni un aveu ou une reconnaissance de responsabilité de l'une ou l'autre des parties.

Annexe 2 – Engagements de niveaux de services (SLA)

1. Définitions et périmètre

Pour l'application de la présente Annexe, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-après. Les termes commençant par une majuscule et non définis dans la présente Annexe ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions Générales.

Anomalie : Désigne tout dysfonctionnement ou défaut affectant le Logiciel et/ou le Matériel, constaté et déclaré par le Client dans les conditions prévues à l'article 2 de la présente Annexe, conduisant à un fonctionnement dégradé ou une indisponibilité des Prestations, caractérisé selon les niveaux de priorité définis à l'article 4 ci-après.

Garantie de Temps d'Intervention (GTI) : Désigne le délai maximal, décompté en Heures Ouvrées, entre la notification d'une Anomalie par le Client à My Keeper et l'envoi par My Keeper d'un accusé de réception confirmant la prise en charge et le début des actions de diagnostic.

Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) : Désigne le délai maximal, décompté en Heures Ouvrées, entre la notification d'une Anomalie par le Client et le rétablissement fonctionnel des Prestations concernées, que ce soit par correction de la cause racine ou par la fourniture d'une Solution de Contournement.

Heures Ouvrées : S'entend de la période allant de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés légaux en France métropolitaine.

Plage de Décompte : S'entend des périodes 8h30–12h30 et 13h30–17h30, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés légaux et des week-ends. Les délais de GTI et GTR ne sont calculés et ne courent que pendant la Plage de Décompte, représentant 8 heures ouvrées effectives par jour.

Solution de Contournement : Désigne toute solution temporaire mise en œuvre par My Keeper afin de réduire ou d'éliminer l'impact d'une Anomalie, sans en corriger immédiatement la cause racine, permettant au Client de continuer à exploiter les Prestations dans des conditions fonctionnellement acceptables.

2. Signalement des Anomalies

Tout dysfonctionnement affectant le Logiciel, l'Interface ou le Matériel doit impérativement faire l'objet d'une déclaration par le Client auprès du service Support de My Keeper, selon les modalités suivantes :

- **Par téléphone** : 04 83 43 20 32
- **Par email** : support@mykeeper.fr

Afin de permettre à My Keeper de caractériser et qualifier l'Anomalie dans les meilleurs délais, le Client s'efforcera de fournir les informations minimales suivantes :

- Description précise du dysfonctionnement,
- Scénario de reproduction,
- Équipements concernés,
- Impact constaté sur les utilisateurs.

À défaut de communication de ces informations minimales, les engagements de GTI et GTR seront suspendus jusqu'à leur réception.

La réception de la notification complète par My Keeper constitue le point de départ (T0) des délais d'intervention et de rétablissement. Toute Anomalie notifiée en dehors des Heures Ouvrées sera réputée notifiée à la première heure de la Plage de Décompte suivante.

My Keeper procèdera à la qualification de l'Anomalie selon les niveaux de priorité définis à l'article 4. Une fois l'Anomalie définitivement corrigée, My Keeper adressera au Client un compte rendu par email. La date d'envoi de ce compte rendu constitue la date de fin d'intervention.

3. Conditions de maintenance

3.1 Maintenance préventive

My Keeper assure, pendant toute la durée du Contrat, une surveillance automatique quotidienne du Matériel à travers la réalisation d'autotests journaliers.

Sur option, en cas de défaillance du réseau mobile TCP habituellement utilisé pour la réalisation de ces tests automatiques, ces derniers pourront être réalisés par le biais du canal GSM (SMS). A ce titre, la mise en œuvre de cette option sera soumise à une facturation complémentaire, aux tarifs fixés au sein du Devis.

Un rapport hebdomadaire de l'état de fonctionnement du Matériel est transmis automatiquement par email aux administrateurs et directeurs de sites désignés par le Client. Ces rapports sont également accessibles depuis l'Interface. Il appartient au Client de prendre connaissance de ces rapports et d'en tirer toutes les conséquences utiles, notamment en signalant à My Keeper toute anomalie détectée.

3.2 Maintenance planifiée

La maintenance planifiée désigne les interventions, notamment correctives et évolutives, dont la nature et le calendrier permettent une notification préalable au Client.

My Keeper s'engage à informer le Client au minimum quarante-huit (48) heures à l'avance, par tout moyen utile et notamment par email auprès de l'interlocuteur désigné par le Client. Dans la mesure du possible, les interventions de maintenance planifiée sont réalisées en dehors des Heures Ouvrées afin de minimiser leur impact sur la continuité des Prestations.

Par exception, en cas d'urgence liée à un impératif de sécurité ou à la nécessité de prévenir une interruption majeure des Prestations, My Keeper pourra procéder à une intervention sans respecter ce délai de préavis. Le Client en sera informé par tout moyen utile dans les meilleurs délais.

3.3 Maintenance corrective

La maintenance corrective consiste en la prise en charge et la correction de toute Anomalie affectant l'accès et/ou l'utilisation des Prestations, conformément aux niveaux de priorité et aux engagements définis à l'article 5 de la présente Annexe.

3.4 Maintenance évolutive

My Keeper s'engage à faire bénéficier gratuitement l'ensemble de ses clients des évolutions et mises à jour du Logiciel, dont la nature et la fréquence sont laissées à la libre appréciation de My Keeper. Ces évolutions comprennent notamment les améliorations des scénarios d'alertes et de la gestion des droits, les évolutions du reporting, et les adaptations législatives et réglementaires.

Ces mises à jour évolutives peuvent être déployées automatiquement et sans notification préalable du Client lorsqu'elles n'affectent pas les fonctionnalités existantes.

4. Gestion et classification des Anomalies

4.1 Classification des Anomalies

Les Anomalies sont classifiées selon trois niveaux de priorité, déterminés en fonction de leur impact sur les Prestations :

Niveau	Définition
P1 – Bloquante	Dégradation majeure empêchant complètement le fonctionnement du dispositif d'alertes, présentant un risque certain pour les personnes ou les biens (exemples : impossibilité de déclencher une Alerte, signal sonore constant incontrôlable, défaut système majeur rendant le Matériel ou le Logiciel totalement inopérant).
P2 – Majeure	Fonctionnalité importante dégradée mais service partiellement exploitable, avec ou sans Solution de Contournement (exemples : envoi des SMS d'alerte défaillant pour certains contacts, Interface partiellement inaccessible, rapport d'activité non généré).
P3 – Mineure	Anomalie n'entravant pas l'exécution générale du système, sans impact sur la sécurité des personnes ou le déclenchement des alertes (exemples : problème d'affichage, fonctionnalité secondaire défaillante, erreur non critique dans un rapport).

My Keeper procède à la qualification du niveau de priorité lors du diagnostic initial de l'Anomalie. En cas de désaccord du Client sur la qualification retenue, les parties conviennent de se rapprocher dans les meilleurs délais pour arrêter un niveau de priorité commun.

Règle de requalification P1 : si My Keeper est dans l'impossibilité de rétablir une Anomalie P1 dans le délai de GTR applicable et propose une Solution de Contournement que le Client accepte, l'Anomalie est requalifiée en P2 dès l'acceptation de la Solution de Contournement. Le décompte du GTR de la P2 reprend à compter de cette requalification.

4.2 Engagements de GTI et GTR par niveau de priorité

Le décompte des délais commence à T0, tel que défini à l'article 2, et ne s'effectue que pendant la Plage de Décompte.

Niveau	GTI	GTR	Correctif définitif
P1	T0 + 1 Heure Ouvrée	T0 + 8 Heures Ouvrées	T0 + 5 Jours Ouvrés (T0 + 30 jours ouvrés si remplacement matériel nécessaire)
P2	T0 + Heures Ouvrées	T0 + 2 Jours Ouvrés	T0 + 30 jours ouvrés
P3	T0 + 8 Heures Ouvrées	Intégré dans la prochaine version ou lot de correctifs	À la libre appréciation de My Keeper

Pour les Anomalies de niveau P1 et P2, l'ouverture d'un ticket et le déclenchement du délai T0 sont conditionnés à la réalisation **cumulative** des deux étapes suivantes par le Client :

- (i) un appel téléphonique au service Support de My Keeper aux horaires définis à l'article 6.3 du Contrat ; et
- (ii) l'envoi d'un courrier électronique à support@mykeeper.fr décrivant l'Anomalie.

5. Exceptions aux engagements

Les engagements de GTI et de GTR sont suspendus, sans que cette suspension ne constitue un manquement contractuel de My Keeper, dans les cas suivants :

- **Dysfonctionnements imputables au Client** : mauvaise utilisation, modification non autorisée du Matériel ou du Logiciel, négligence, environnement non conforme aux spécifications techniques de My Keeper ;
- **Causes extérieures à My Keeper** : défaillance des réseaux de télécommunications, coupure électrique, problèmes d'accès internet chez le Client ;
- **Force majeure** : telle que définie à l'article 16 des Conditions Générales, incluant notamment les pannes généralisées d'infrastructures télécoms, les cyberattaques affectant des prestataires tiers, et les catastrophes naturelles ;
- **Indisponibilité du Client** : impossibilité de joindre les interlocuteurs désignés ou absence de coopération nécessaire au diagnostic ;
- **Interventions de maintenance planifiée** dans les conditions de l'article 3.2 ;
- **Déclaration d'Anomalie incomplète**, ne comportant pas les informations minimales requises visées à l'article 2.

En cas de survenance d'un événement susmentionné, les délais sont suspendus jusqu'à la résolution de l'élément bloquant. Le Client en est informé dans les meilleurs délais.