

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Version 1.1 du 12.06.2026

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après les « CGS ») définissent les conditions dans lesquelles la société Cloud Temple, société par actions simplifiée au capital de 13 729 971 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 825 400 336, dont le siège social est situé Le Belvédère, 1-7 cours Valmy, 92800 Puteaux (ci-après « Cloud Temple »), met à disposition ses Services à toute personne morale ou physique agissant à des fins professionnelles qui y souscrit (ci-après le « Client »).

Les Services sont exclusivement destinés à des professionnels agissant dans le cadre de leur activité professionnelle.

Certains Services peuvent bénéficier de certifications, qualifications ou attestations spécifiques. Les engagements applicables à chaque Service sont précisés dans les Conditions Particulières, la Documentation, les SLA ou tout document de conformité applicable.

Les présentes CGS constituent le socle contractuel applicable à l'ensemble des Services. Toute souscription ou utilisation d'un Service implique l'acceptation des présentes CGS et des Documents Contractuels applicables.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS	2
ARTICLE 2 – OBJET :	3
ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS	4
ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION ET CRÉATION DU COMPTE CLIENT	4
ARTICLE 5 – DURÉE DES SERVICES	8
ARTICLE 6 – PRIX DES SERVICES	9
ARTICLE 7 – FACTURATION ET PAIEMENT	11
ARTICLE 8 – SAVINGS PLANS ET ENGAGEMENTS DE CONSOMMATION	13
ARTICLE 9 – CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES	14
ARTICLE 10 – ASSISTANCE	17
ARTICLE 11 – SUSPENSION DES SERVICES	19
ARTICLE 12 – MAINTENANCE	20
ARTICLE 13 – RÉSILIATION	21
ARTICLE 14 – ÉVOLUTIONS ET MODIFICATIONS	23
ARTICLE 15 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	24
ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITÉ	25
ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	26
ARTICLE 18 – RESPONSABILITÉ	28
ARTICLE 19 – FORCE MAJEURE	30
ARTICLE 20 – CONFORMITÉ, AUDIT ET CONTRÔLE RÉGLEMENTAIRE	31
ARTICLE 21 – ASSURANCE	33
ARTICLE 22 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES	33
ARTICLE 23 – DISPOSITIONS FINALES	33

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales de Services, les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

Administrateur Principal : Désigne l'Utilisateur désigné par le Client comme titulaire des droits d'administration principaux du Compte Client et habilité à gérer les accès, habilitations, moyens de paiement, Souscriptions et Services pour le compte du Client.

API : Désigne toute interface de programmation mise à disposition par Cloud Temple permettant d'accéder, d'administrer ou d'automatiser l'utilisation des Services.

Conditions Générales d'Utilisation (CGU) : Désigne les règles d'utilisation applicables aux Utilisateurs dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des Services.

Client : Désigne toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles qui souscrit, accède ou utilise un ou plusieurs Services fournis par Cloud Temple.

Cloud Temple : Désigne la société Cloud Temple SAS, ou toute société venant à ses droits, agissant en qualité de fournisseur des Services.

Compte Client : Désigne l'espace créé au nom du Client lui permettant de gérer ses Organisations, Utilisateurs, Services, Souscriptions, moyens de paiement, paramètres de sécurité et informations de facturation.

Conditions Particulières : Désigne tout document contractuel spécifique applicable à un Service, une catégorie de Services, une offre, un niveau de support, un Savings Plan ou toute modalité particulière de fourniture.

Console : Désigne l'interface web mise à disposition par Cloud Temple permettant au Client d'administrer son Compte Client et ses Services.

Contenus : Désigne l'ensemble des données, informations, fichiers, applications, logiciels, bases de données, configurations, images, journaux, machines virtuelles ou tout autre contenu stocké, hébergé, transmis ou traité par le Client au moyen des Services.

Contrat : Désigne l'ensemble des Documents Contractuels applicables aux Parties conformément à l'Article 3, y compris les Conditions Générales d'Utilisation (CGU).

Crédit de Service : Désigne tout avoir, crédit ou compensation accordé au Client dans les conditions prévues par les SLA applicables en cas de non-respect des engagements de niveau de service.

Déploiement : Désigne tout acte technique par lequel le Client provisionne, configure, instancie, modifie ou consomme les ressources d'un Service déjà souscrit, notamment via la Console, les API ou les outils d'automatisation compatibles. Le Déploiement s'effectue dans le périmètre ouvert par la Souscription correspondante.

Documentation : Désigne l'ensemble des documents, guides, fiches techniques, documentations API, politiques, règles d'usage, documentations de conformité et informations publiés ou communiqués par Cloud Temple concernant les Services.

Documents Contractuels : Désigne l'ensemble des documents composant le Contrat conformément à l'Article 3 des présentes CGS.

Données à Caractère Personnel : Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Données d'Usage : Désigne les données générées par l'utilisation des Services permettant notamment la supervision, la facturation, la sécurité, l'audit, la métrologie, l'amélioration des Services et le respect des obligations légales et réglementaires de Cloud Temple.

DPA : Désigne l'Accord de Sous-Traitance des Données (Data Processing Agreement) conclu entre les Parties conformément à l'article 28 du RGPD.

HDS : Désigne la certification Hébergeur de Données de Santé applicable aux Services entrant dans le périmètre certifié de Cloud Temple.

Identifiants : Désigne les identifiants, mots de passe, clés API, certificats, jetons, secrets ou tout autre moyen permettant d'accéder au Compte Client ou aux Services.

Infrastructure Cloud Temple : Désigne l'ensemble des infrastructures, plateformes, équipements, logiciels, réseaux et systèmes exploités ou contrôlés par Cloud Temple pour fournir les Services.

Marketplace : Désigne la place de marché opérée par Cloud Temple permettant au Client de souscrire, déployer ou utiliser des Services, logiciels, images, contenus ou solutions proposés par Cloud Temple ou par des tiers.

Partie : Désigne individuellement le Client ou Cloud Temple.

Parties : Désigne collectivement le Client et Cloud Temple.

Organisation : Désigne l'espace logique, tenant ou regroupement de ressources créé au sein d'un Compte Client permettant de gérer les Services, Utilisateurs, droits d'accès, politiques de sécurité et éléments de facturation.

Qualification SecNumCloud : Désigne la qualification délivrée par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) attestant qu'un Service répond aux exigences du référentiel SecNumCloud applicable pour le périmètre concerné.

Réversibilité : Désigne les opérations permettant au Client de récupérer ses Contenus ou de transférer tout ou partie de ses Services vers un autre environnement dans les conditions prévues au Contrat.

Savings Plan : Désigne une offre d'engagement par laquelle le Client s'engage, pour une durée déterminée, sur un montant minimal de consommation applicable à une famille de Services en contrepartie de conditions tarifaires préférentielles.

SecNumCloud : Désigne le référentiel de qualification des prestataires de services cloud publié par l'ANSSI, dans sa version en vigueur applicable au Service concerné.

Service : Désigne tout service cloud, ressource, fonctionnalité, infrastructure, plateforme, logiciel, option ou prestation fourni par Cloud Temple au titre du Contrat.

Service Qualifié : Désigne un Service bénéficiant de la Qualification SecNumCloud pour le périmètre identifié dans la Documentation et les Conditions Particulières applicables.

Service Tiers : Désigne tout produit, logiciel, contenu, application ou service fourni par un tiers et mis à disposition du Client via la Marketplace ou dans le cadre des Services.

SLA : Désigne l'accord de niveau de service applicable à un Service déterminé décrivant les engagements de disponibilité, de performance ou de qualité de service ainsi que les Crédits de Service éventuellement applicables.

Souscription : Désigne tout acte par lequel le Client commande, active ou renouvelle un Service via la Console, la Marketplace, un bon de commande ou tout autre moyen de commande accepté par Cloud Temple. La Souscription engage le Client au titre des conditions applicables au Service et ouvre le droit de le déployer et de l'utiliser.

Utilisateur : Désigne toute personne physique autorisée par le Client à accéder au Compte Client, à une Organisation ou aux Services.

ARTICLE 2 – OBJET :

Les présentes Conditions Générales de Services (CGS) ont pour objet de définir les conditions juridiques, techniques, opérationnelles et financières dans lesquelles Cloud Temple fournit les Services au Client, ainsi que les droits et obligations respectifs des Parties.

Les présentes CGS s'appliquent à l'ensemble des Services fournis par Cloud Temple, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables ou dans un contrat spécifique conclu entre les Parties.

Les Services sont exclusivement destinés à un usage professionnel.

ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Services sont fournis par Cloud Temple conformément aux stipulations des documents suivants, y compris leurs annexes, mises à jour et évolutions éventuelles (les « Documents Contractuels »), classés par ordre de prévalence décroissant :

1. l'Accord de Sous-Traitance et de Traitement des Données à Caractère Personnel (DPA) ;
2. les Conditions Particulières applicables aux Services souscrits par le Client ;
3. les SLA applicables aux Services souscrits par le Client ;
4. les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) applicables aux Utilisateurs ;
5. les présentes Conditions Générales de Services.

En cas de contradiction entre plusieurs Documents Contractuels, le document de rang supérieur prévaut pour la seule partie concernée par cette contradiction.

L'ensemble de ces Documents Contractuels constitue l'intégralité du Contrat entre les Parties.

En souscrivant à un ou plusieurs Services, le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations nécessaires à sa prise de décision et déclare que les Services souscrits répondent à ses besoins.

Le Contrat prévaut sur tout document émanant du Client, notamment ses conditions générales d'achat, conditions particulières d'achat, bons de commande ou tout document équivalent, sauf acceptation écrite et expresse de Cloud Temple.

Le Contrat remplace et annule tout accord, échange, proposition ou engagement antérieur ayant le même objet.

Le Client reconnaît que certains Services peuvent être soumis à des Conditions Particulières, SLA, politiques de sécurité, documents de conformité ou CGU spécifiques qui lui sont communiqués ou mis à disposition lors de leur Souscription ou utilisation.

ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION ET CRÉATION DU COMPTE CLIENT

4.1 Conditions préalables à la souscription

Les Services sont exclusivement destinés aux personnes physiques ou morales agissant dans le cadre de leur activité professionnelle.

Pour souscrire aux Services, le Client doit disposer de la capacité juridique nécessaire à la conclusion du Contrat et fournir des informations exactes, complètes, à jour et sincères.

Toute personne procédant à la création d'un Compte Client au nom d'une personne morale déclare et garantit disposer de l'ensemble des pouvoirs et autorisations nécessaires pour engager celle-ci.

La souscription ou l'utilisation d'un Service implique l'acceptation des présentes CGS ainsi que du DPA.

L'acceptation des Documents Contractuels par voie électronique produit les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite.

4.2 Création du Compte Client

La souscription aux Services nécessite la création préalable d'un Compte Client.

Le Client est responsable de l'exactitude, de la sincérité et de la mise à jour permanente des informations renseignées dans son Compte Client.

Cloud Temple peut demander à tout moment la confirmation, la mise à jour ou la correction des informations communiquées.

Le Client s'engage à notifier sans délai toute modification susceptible d'affecter son identité, sa situation juridique, ses coordonnées, ses représentants, sa solvabilité ou ses moyens de paiement.

Cloud Temple peut suspendre ou restreindre l'accès au Compte Client lorsque les informations communiquées sont inexactes, incomplètes, obsolètes ou trompeuses.

4.3 Vérifications d'identité, de conformité et de solvabilité

Cloud Temple peut procéder, avant ou après l'ouverture du Compte Client, à toute vérification raisonnablement nécessaire portant notamment sur :

- l'identité du Client ;
- l'identité de ses représentants ;
- son existence légale ;
- sa capacité juridique ;
- sa solvabilité ;
- ses moyens de paiement ;
- la prévention de la fraude ;
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- le respect des réglementations applicables ;
- les régimes de sanctions, embargos ou restrictions commerciales ;
- les exigences de sécurité, de conformité ou de qualification applicables aux Services.

Cloud Temple peut demander tout document justificatif utile.

Le refus de transmettre les informations demandées ou l'existence d'un risque identifié peut entraîner le refus d'ouverture du Compte Client, le refus d'une Souscription, la limitation de certains Services ou leur suspension.

Cloud Temple peut recourir à des prestataires spécialisés afin de réaliser tout ou partie de ces vérifications.

4.4 Organisation et administration

Le Compte Client peut contenir une ou plusieurs Organisations.

Chaque Organisation permet au Client de gérer ses Services, Utilisateurs, ressources, paramètres de sécurité, rôles, habilitations, projets et éléments de facturation.

Le Client désigne au moins un Administrateur Principal.

Le Client demeure seul responsable :

- de l'administration de ses Organisations ;
- de la gestion des habilitations ;
- de l'attribution des rôles ;
- de la suppression des accès devenus inutiles ;
- de la gouvernance de ses Utilisateurs.

4.5 Souscription aux Services

Le Client souscrit aux Services via la Console, la Marketplace, un bon de commande ou tout autre moyen de commande accepté par Cloud Temple.

Certaines Souscriptions peuvent être soumises à validation préalable par Cloud Temple, notamment pour des raisons de sécurité, de conformité, de qualification, de capacité disponible, de solvabilité, de lutte contre la fraude ou de gestion des risques.

Cloud Temple demeure libre de refuser, différer ou limiter une Souscription lorsqu'un motif légitime le justifie.

4.6 Déploiement et usage des Services

Une fois un Service souscrit, le Client peut le déployer et l'utiliser via la Console, les API et les outils d'automatisation compatibles, dans le périmètre et les limites ouverts par la Souscription.

Le Déploiement s'effectue dans le cadre de la Souscription correspondante. Tout Déploiement entraînant un dépassement du périmètre souscrit, notamment en volume, capacité ou options, peut donner lieu à une facturation complémentaire ou constituer une extension de la Souscription, selon les conditions applicables au Service concerné.

4.7 Utilisateurs, prestataires et délégataires

Le Client peut autoriser ses salariés, prestataires, sous-traitants, intégrateurs, infogérants, partenaires ou tout autre tiers à accéder aux Services.

Le Client demeure seul responsable :

- du choix de ces personnes ;
- des droits qui leur sont accordés ;
- des actions réalisées par celles-ci ;
- du respect du Contrat par celles-ci.

Toute action réalisée depuis le Compte Client, une Organisation, la Console, une API ou tout autre moyen d'accès associé au Client est réputée réalisée par le Client et engage celui-ci.

4.8 Sécurité des accès

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de ses Identifiants.

Les clés API, certificats, secrets applicatifs et tout autre moyen d'authentification sont assimilés à des Identifiants.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées afin de protéger ses accès et ses environnements.

Lorsque Cloud Temple impose ou recommande l'utilisation d'une authentification multifacteur (MFA), le Client s'engage à la mettre en œuvre conformément à la Documentation applicable.

Le Client informe sans délai Cloud Temple de toute compromission ou suspicion de compromission de ses Identifiants.

4.9 Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

L'accès aux Services par les Utilisateurs est soumis aux Conditions Générales d'Utilisation publiées par Cloud Temple.

Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs de l'existence des CGU et à veiller à leur respect.

Cloud Temple peut exiger l'acceptation des CGU lors de la première connexion d'un Utilisateur ainsi qu'à l'occasion de toute mise à jour substantielle.

Le non-respect des CGU peut entraîner la suspension temporaire ou définitive des accès concernés.

Le Client demeure responsable des actions réalisées par ses Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation des Services.

4.10 Choix et adéquation des Services

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques essentielles des Services avant toute Souscription.

Le Client demeure seul responsable :

- du choix des Services ;
- de leur dimensionnement ;
- de leur configuration ;
- de leur exploitation ;
- de leur adéquation à ses besoins ;
- de leur conformité à ses contraintes métiers, techniques, réglementaires ou sectorielles.

Cloud Temple ne saurait être tenue responsable de l'inadéquation des Services aux besoins du Client.

4.11 Services Qualifiés et activités réglementées

Le Client demeure seul responsable de déterminer si les données qu'il traite, stocke ou transmet au moyen des Services constituent des données de santé à caractère personnel ou relèvent d'un régime réglementaire spécifique.

Le Client demeure également responsable de s'assurer que les Services souscrits sont adaptés à ses obligations réglementaires, sectorielles ou contractuelles.

Le Client reconnaît que seuls les Services expressément identifiés comme Services Qualifiés bénéficient de la Qualification SecNumCloud.

De même, seuls les Services expressément identifiés comme couverts par la certification HDS bénéficient des garanties associées à ce périmètre de certification.

Lorsqu'il utilise un Service Qualifié ou un Service couvert par la certification HDS, le Client s'engage à respecter les exigences qui lui sont applicables et qui sont décrites dans la Documentation, les Conditions Particulières ou les documents de conformité correspondants.

4.12 Contrôle des exportations et sanctions

Le Client s'engage à respecter les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, sanctions économiques, embargos et restrictions commerciales.

Le Client garantit que lui-même, ses représentants, ses bénéficiaires effectifs, ses Utilisateurs et les personnes auxquelles il accorde un accès aux Services ne font pas l'objet de mesures empêchant légalement la fourniture des Services.

Cloud Temple peut refuser, suspendre ou résilier tout ou partie des Services lorsqu'elle estime raisonnablement que leur fourniture pourrait l'exposer à une violation de ces réglementations.

4.13 Services Tiers

Les Services Tiers accessibles via la Marketplace ou dans le cadre des Services peuvent être soumis à des conditions contractuelles distinctes de celles de Cloud Temple.

La Souscription à un Service Tiers via la Marketplace emporte acceptation des conditions applicables à ce Service Tiers. Le Client s'engage à les respecter.

Cloud Temple n'est pas responsable des produits, services ou contenus fournis directement par des tiers, sauf disposition contraire expressément prévue.

4.14 Données personnelles du Compte Client

Cloud Temple traite les Données à Caractère Personnel nécessaires à la création, à la gestion, à la sécurisation, à la facturation et à l'exploitation du Compte Client conformément au DPA et à sa politique de confidentialité.

Ces traitements peuvent notamment concerner les représentants du Client, les Administrateurs Principaux, les Utilisateurs, les coordonnées de contact, les journaux d'accès, les Données d'Usage et les informations nécessaires à la gestion du Contrat.

4.15 Services gratuits, d'évaluation ou bêta

Cloud Temple peut proposer certains Services à titre gratuit, d'évaluation, de démonstration ou en version bêta.

Ces Services peuvent être soumis à des limitations techniques, fonctionnelles, contractuelles ou de support spécifiques.

Sauf disposition contraire, ces Services sont fournis « en l'état » et « selon disponibilité », sans garantie particulière de disponibilité, de performance, de support ou de continuité.

ARTICLE 5 – DURÉE DES SERVICES

5.1 Entrée en vigueur

Le Contrat entre en vigueur à compter de la première des dates suivantes :

- la création du Compte Client ;
- l'acceptation des présentes CGS ;
- la souscription à un Service.

Le Contrat demeure en vigueur pendant toute la durée d'utilisation d'un ou plusieurs Services par le Client.

L'acceptation du Contrat par voie électronique produit les mêmes effets qu'une signature manuscrite et vaut engagement ferme et définitif du Client.

5.2 Durée des Services

Les Services sont souscrits pour la durée prévue dans les Conditions Particulières applicables ou, à défaut, pour une durée indéterminée.

Les Services consommés à l'usage (« pay-as-you-go ») demeurent actifs tant qu'ils ne sont pas résiliés par le Client ou par Cloud Temple dans les conditions prévues au Contrat.

Les Services soumis à une durée minimale d'engagement, notamment dans le cadre d'un Savings Plan, d'une offre promotionnelle ou d'une offre spécifique, demeurent soumis aux conditions particulières qui leur sont applicables.

5.3 Renouvellement

Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables, les Services sont renouvelés automatiquement pour des périodes successives identiques à leur durée initiale.

Le Client peut mettre fin à un Service conformément aux modalités prévues au Contrat et aux Conditions Particulières applicables.

Les Services faisant l'objet d'un engagement ferme ne peuvent être résiliés avant leur terme, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables ou accord exprès de Cloud Temple.

5.4 Fin d'un Service

La résiliation ou l'expiration d'un Service n'emporte pas automatiquement la résiliation des autres Services souscrits par le Client.

Chaque Service peut être résilié individuellement conformément aux dispositions du Contrat et des Conditions Particulières applicables.

La résiliation de l'ensemble des Services entraîne la clôture du Compte Client dans les conditions prévues à l'Article 13.

5.5 Services Qualifiés, certifications et évolutions réglementaires

Le Client reconnaît que les certifications, qualifications, attestations ou référentiels applicables à certains Services peuvent évoluer pendant la durée du Contrat.

La suspension, l'évolution, la modification, le renouvellement ou la perte d'une certification, qualification ou attestation applicable à un Service n'emporte pas résiliation automatique du Contrat, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables ou lorsqu'une telle certification ou qualification constitue une caractéristique essentielle expressément convenue entre les Parties.

Cloud Temple informe le Client de toute évolution substantielle affectant les certifications ou qualifications applicables aux Services concernés dans les conditions prévues au Contrat.

5.6 Survie de certaines stipulations

À l'expiration ou à la résiliation du Contrat, demeurent applicables pendant la durée nécessaire à leur exécution les stipulations relatives notamment :

- à la facturation et au paiement ;
- aux engagements financiers restant dus ;
- aux Savings Plans ;
- à la réversibilité ;
- à la confidentialité ;
- à la propriété intellectuelle ;
- à la protection des données personnelles ;
- à la responsabilité ;
- aux limitations de responsabilité ;
- au règlement des différends ;
- à la loi applicable.

Ces stipulations survivront à la cessation du Contrat pour la durée nécessaire à leur pleine exécution.

ARTICLE 6 – PRIX DES SERVICES

6.1 Détermination des prix

Les prix applicables aux Services sont ceux en vigueur à la date de la Souscription ou de l'utilisation des Services.

Ils sont indiqués :

- sur le site internet de Cloud Temple ;
- dans la Console ;
- dans les Conditions Particulières applicables ;
- dans un devis ou une proposition commerciale acceptée par les Parties ;
- ou dans tout autre document tarifaire communiqué par Cloud Temple.

Les prix peuvent être exprimés sous forme de consommation à l'usage (« pay-as-you-go »), d'abonnement, d'engagement de consommation, de forfait ou selon toute autre modalité précisée dans les Conditions Particulières applicables.

6.2 Prix hors taxes

Sauf indication contraire, l'ensemble des prix affichés ou communiqués par Cloud Temple sont exprimés hors taxes.

Les taxes, impôts, droits ou contributions applicables sont facturés en sus conformément à la réglementation applicable.

Le Client demeure seul responsable de ses obligations fiscales et déclaratives.

6.3 Évolution des prix

Cloud Temple peut modifier les prix applicables aux Services à tout moment.

Toute modification tarifaire applicable à un Service déjà souscrit est portée à la connaissance du Client avec un préavis minimum de trente (30) jours calendaires.

En cas de désaccord avec une modification tarifaire applicable à un Service sans engagement, le Client peut cesser d'utiliser ou résilier le Service concerné avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

L'utilisation du Service après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs vaut acceptation de ceux-ci.

Les modifications tarifaires résultant :

- d'une obligation légale ou réglementaire ;
- d'une évolution des taxes applicables ;
- d'une décision d'une autorité compétente ;

peuvent entrer en vigueur immédiatement.

6.4 Offres promotionnelles et crédits

Cloud Temple peut proposer des remises, crédits promotionnels, avoirs, coupons ou avantages tarifaires temporaires.

Sauf disposition contraire expressément prévue, ces avantages :

- ne sont ni remboursables ni convertibles en numéraire ;
- ne peuvent être cédés ;
- ne constituent pas un droit acquis ;
- peuvent être limités dans le temps ou dans leur montant.

Cloud Temple peut à tout moment modifier ou supprimer ces avantages pour les nouvelles Souscriptions.

6.5 Services Tiers

Les prix applicables aux Services Tiers sont déterminés conformément aux conditions tarifaires du fournisseur concerné ou aux conditions affichées par Cloud Temple.

Cloud Temple peut répercuter toute évolution tarifaire imposée par un fournisseur tiers.

Le Client reconnaît que certains Services Tiers peuvent faire l'objet de modalités tarifaires spécifiques.

6.6 Savings Plans et engagements de consommation

Les prix applicables aux Services faisant l'objet d'un Savings Plan ou de tout autre engagement de consommation sont définis dans les Conditions Particulières correspondantes.

Les remises associées à ces engagements sont conditionnées au respect des obligations d'engagement souscrites par le Client.

Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables, les engagements de consommation sont fermes et non remboursables.

6.7 Erreur manifeste

Cloud Temple se réserve le droit de corriger à tout moment toute erreur matérielle, typographique, informatique ou manifeste affectant l'affichage ou la communication d'un prix.

Lorsqu'une erreur manifeste affecte un prix affiché ou communiqué au Client, Cloud Temple peut annuler ou corriger la Souscription concernée après en avoir informé le Client dans les meilleurs délais.

6.8 Devise

Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables, les prix sont exprimés et facturés en euros (€).

Lorsqu'un prix est affiché dans une autre devise, celui-ci est fourni à titre indicatif et peut être converti selon les modalités précisées par Cloud Temple.

ARTICLE 7 – FACTURATION ET PAIEMENT

7.1 Facturation

Les Services sont facturés conformément aux prix applicables définis à l'Article 6 et, le cas échéant, aux Conditions Particulières applicables.

Sauf disposition contraire, les Services consommés à l'usage sont facturés à terme échu sur la base des consommations effectivement constatées au cours de la période de facturation concernée.

Les Services faisant l'objet d'un abonnement, d'un engagement ou d'une réservation peuvent être facturés à l'avance selon les modalités prévues dans les Conditions Particulières applicables.

Cloud Temple établit les factures sous format électronique.

Le Client accepte expressément la transmission des factures par voie électronique.

7.2 Moyens de paiement

Le Client s'engage à maintenir un moyen de paiement valide pendant toute la durée du Contrat.

Cloud Temple peut accepter notamment les moyens de paiement suivants :

- carte bancaire ;
- prélèvement SEPA ;
- virement bancaire ;
- tout autre moyen de paiement accepté par Cloud Temple.

Cloud Temple demeure libre de limiter certains moyens de paiement à certaines catégories de Clients, de Services ou de pays.

7.3 Autorisation de paiement et prélèvements automatiques

Lorsque le Client choisit un paiement par carte bancaire ou prélèvement SEPA, il autorise Cloud Temple ou son prestataire de paiement à débiter automatiquement les sommes dues au titre du Contrat.

Le Client s'engage à maintenir les autorisations, mandats et informations de paiement nécessaires pendant toute la durée du Contrat.

Le Client demeure responsable de l'exactitude et de la validité des informations de paiement communiquées.

Tout rejet, opposition injustifiée, révocation de mandat ou échec de paiement demeure à la charge du Client.

7.4 Dépôt de garantie et garanties financières

Cloud Temple peut à tout moment :

- demander un dépôt de garantie ;
- exiger une préautorisation bancaire ;
- fixer un plafond de consommation ;
- exiger un paiement anticipé ;
- demander toute autre garantie financière raisonnablement nécessaire.

Cloud Temple peut notamment mettre en œuvre ces mesures lorsqu'elle identifie un risque de fraude, un risque d'impayé, un historique de paiement insuffisant ou tout autre risque financier légitime.

Le refus de fournir la garantie demandée peut entraîner la suspension ou le refus de Souscription de tout ou partie des Services.

7.5 Contestation des factures

Toute contestation relative à une facture doit être adressée par écrit à Cloud Temple dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission.

Passé ce délai, la facture est réputée acceptée par le Client.

La contestation d'une facture ne dispense pas le Client de régler les sommes non contestées.

7.6 Retard de paiement

Toute somme non réglée à son échéance porte automatiquement intérêt à compter du lendemain de la date d'exigibilité.

Les pénalités de retard sont calculées sur la base du taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage.

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement est également due de plein droit.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à cette indemnité forfaitaire, Cloud Temple se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

7.7 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel, Cloud Temple peut, sans préjudice de ses autres droits :

- suspendre tout ou partie des Services ;
- suspendre toute nouvelle Souscription ;
- bloquer l'accès au Compte Client ;
- exiger un paiement anticipé ;
- exiger des garanties complémentaires ;
- résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'Article 13.

Cloud Temple peut exercer ces droits sans préjudice de toute action visant au recouvrement des sommes dues.

7.8 Compensation

Cloud Temple peut compenser de plein droit toute somme due par le Client avec toute somme dont Cloud Temple serait redevable envers celui-ci, sous réserve des dispositions impératives applicables.

7.9 Taxes et retenues

Le Client supporte l'ensemble des taxes, impôts, droits et contributions applicables à la fourniture des Services, à l'exception des impôts dont Cloud Temple est légalement redevable au titre de son propre résultat.

Lorsque la réglementation applicable impose une retenue à la source ou toute autre déduction obligatoire, le Client s'engage à verser à Cloud Temple le montant nécessaire afin que celle-ci perçoive le montant net initialement convenu.

7.10 Fraude et utilisation abusive des moyens de paiement

Cloud Temple peut suspendre immédiatement tout ou partie des Services lorsqu'elle suspecte raisonnablement :

- une fraude ;
- une usurpation d'identité ;
- l'utilisation non autorisée d'un moyen de paiement ;
- un détournement des Services ;

- une activité susceptible d'exposer Cloud Temple à un risque financier ou réglementaire.

Cloud Temple peut demander tout justificatif complémentaire permettant de vérifier l'identité du Client ou la légitimité du moyen de paiement utilisé.

Le refus de fournir les justificatifs demandés peut entraîner la suspension ou la résiliation du Contrat.

7.11 Absence de remboursement

Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables, les sommes versées à Cloud Temple ne sont pas remboursables.

Les engagements de consommation, abonnements, réservations de capacité, Savings Plans, crédits promotionnels consommés et Services déjà fournis demeurent acquis à Cloud Temple.

7.12 Conservation des données de facturation

Cloud Temple conserve les données nécessaires à l'établissement des factures, à la justification des consommations et au respect de ses obligations légales et réglementaires pendant la durée requise par la réglementation applicable.

Les relevés de consommation, journaux techniques, données de métrologie, traces d'accès, enregistrements électroniques et informations de facturation produits ou conservés par Cloud Temple constituent des éléments de preuve recevables et font foi jusqu'à preuve contraire.

ARTICLE 8 – SAVINGS PLANS ET ENGAGEMENTS DE CONSOMMATION

8.1 Principe

Cloud Temple peut proposer des offres d'engagement de consommation (« Savings Plans ») permettant au Client de bénéficier de conditions tarifaires préférentielles en contrepartie d'un engagement de consommation applicable à une ou plusieurs familles de Services.

Les modalités applicables à chaque Savings Plan sont définies dans les Conditions Particulières correspondantes.

8.2 Durée de l'engagement

Les Savings Plans peuvent notamment être souscrits pour une durée de :

- douze (12) mois ;
- trente-six (36) mois ;

ou toute autre durée indiquée dans les Conditions Particulières applicables.

L'engagement prend effet à la date de souscription du Savings Plan.

8.3 Engagement ferme

La souscription à un Savings Plan constitue un engagement ferme, irrévocable et non résiliable pendant toute sa durée.

Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables ou faute grave de Cloud Temple, le Client ne peut résilier un Savings Plan avant son terme.

8.4 Obligation de consommation minimale

Le Client s'engage à atteindre le niveau minimal de consommation défini dans les Conditions Particulières applicables.

Cet engagement constitue une obligation de paiement indépendante de l'utilisation effective des Services concernés.

En conséquence, lorsque la consommation effective du Client est inférieure au niveau d'engagement souscrit, le Client demeure redevable de l'intégralité du montant correspondant à cet engagement.

8.5 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement, Cloud Temple peut notamment :

- suspendre les remises associées au Savings Plan ;
- exiger le paiement immédiat des sommes restant dues ;
- suspendre les Services concernés ;
- résilier le Savings Plan ;
- appliquer toute autre mesure prévue par le Contrat.

La résiliation d'un Savings Plan pour manquement du Client n'emporte pas extinction des sommes restant dues au titre de l'engagement souscrit.

8.6 Non-remboursement

Les sommes versées au titre d'un Savings Plan ne sont pas remboursables.

Aucun remboursement, avoir ou compensation n'est dû lorsque le Client n'utilise pas tout ou partie de son engagement de consommation.

8.7 Conditions Particulières

Les modalités de calcul de la consommation, les Services éligibles, les remises applicables, les règles d'imputation, les éventuelles limitations ainsi que toute condition spécifique applicable à un Savings Plan sont définies dans les Conditions Particulières correspondantes.

ARTICLE 9 – CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES

Le Client est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles et légales.

Il s'engage à utiliser les Services conformément au Contrat, à la Documentation applicable, aux Conditions Particulières, aux SLA, aux CGU ainsi qu'aux lois et réglementations applicables.

Le Client s'interdit toute utilisation des Services à des fins illicites, frauduleuses, détournées ou contraires au Contrat.

9.1 Utilisation conforme des Services

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément :

- au Contrat ;
- à la Documentation ;
- aux Conditions Particulières applicables ;
- aux SLA applicables ;
- aux lois et réglementations applicables ;
- aux droits des tiers.

Le Client s'interdit toute utilisation des Services susceptible de porter atteinte aux intérêts légitimes de Cloud Temple, de ses autres clients, de ses partenaires ou de tout tiers.

9.2 Obligations du Client

Le Client s'engage pendant toute la durée du Contrat à :

1. respecter les stipulations du Contrat et de la Documentation applicable ;
2. fournir et maintenir à jour des informations exactes, complètes et sincères ;
3. assurer la confidentialité de ses Identifiants et de ceux de ses Utilisateurs ;
4. mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées afin de protéger ses accès, ses systèmes, ses données et ses Contenus ;

5. utiliser les Services conformément aux lois et réglementations applicables ;
6. disposer de l'ensemble des droits, autorisations et licences nécessaires à l'utilisation des Contenus, données, logiciels, applications et traitements exploités au moyen des Services ;
7. réaliser les sauvegardes qu'il estime nécessaires au regard de ses propres contraintes d'activité, sauf lorsque le Service souscrit prévoit expressément une prestation de sauvegarde ;
8. surveiller l'utilisation de ses Services, Organisations et Utilisateurs ;
9. coopérer raisonnablement avec Cloud Temple lorsqu'un incident de sécurité, une demande réglementaire, une enquête ou un risque affectant les Services le justifie ;
10. respecter les exigences applicables aux Services Qualifiés SecNumCloud, aux Services couverts par la certification HDS ainsi qu'à tout autre référentiel applicable aux Services souscrits ;
11. informer sans délai Cloud Temple de tout incident susceptible d'affecter la sécurité, la disponibilité ou l'intégrité des Services ;
12. s'abstenir de toute utilisation susceptible de porter atteinte à la sécurité, à la stabilité ou au bon fonctionnement des Services ou de l'Infrastructure Cloud Temple.

9.3 Consultation du Compte Client et des notifications

Le Client s'engage à consulter régulièrement son Compte Client, la Console ainsi que les moyens de communication mis à disposition par Cloud Temple.

Le Client reconnaît que Cloud Temple peut communiquer notamment par l'intermédiaire :

- de la Console ;
- du Compte Client ;
- du courrier électronique ;
- des interfaces d'administration ;
- de la Documentation.

Le Client demeure responsable de la prise de connaissance des informations, alertes, notifications, évolutions contractuelles, incidents de sécurité ou informations de conformité qui lui sont communiqués par ces moyens.

9.4 Validation des évolutions contractuelles

Le Client s'engage à prendre connaissance des évolutions des Documents Contractuels qui lui sont notifiées conformément au Contrat.

Lorsque l'acceptation d'un Document Contractuel mis à jour est requise pour continuer à utiliser tout ou partie des Services, le Client s'engage à procéder à cette validation dans les délais indiqués par Cloud Temple.

À défaut, Cloud Temple peut suspendre l'accès aux Services concernés jusqu'à la réalisation de cette validation.

9.5 Responsabilité du Client

Le Client demeure seul responsable :

- des Contenus ;
- des données ;
- des traitements réalisés ;
- des applications ;
- des logiciels ;
- des configurations ;
- des ressources déployées ;
- des accès accordés ;
- de l'utilisation des Services.

Le Client assume seul les conséquences résultant de ses choix de configuration, d'administration, de paramétrage ou d'utilisation des Services.

9.6 Utilisations interdites

Le Client s'interdit notamment :

- toute utilisation illicite des Services ;
- toute tentative d'accès non autorisé à un système ou à des données ;
- toute activité de fraude, phishing ou usurpation d'identité ;
- toute diffusion de logiciels malveillants ;
- toute atteinte à la disponibilité, à l'intégrité ou à la sécurité des Services ;
- toute tentative de contournement des mécanismes de sécurité mis en œuvre par Cloud Temple ;
- toute activité contraire aux réglementations applicables en matière de cybersécurité, de protection des données personnelles, de propriété intellectuelle ou de contrôle des exportations ;
- toute utilisation susceptible de compromettre la sécurité ou la stabilité des Services.

9.7 Ressources partagées

Le Client s'engage à utiliser les Services de manière raisonnable et conformément à leur destination.

Cloud Temple peut mettre en œuvre toute mesure raisonnablement nécessaire afin de préserver la sécurité, la stabilité, l'intégrité, les performances ou la disponibilité de son Infrastructure et des Services.

9.8 Services Tiers

L'utilisation de Services Tiers peut être soumise à des conditions contractuelles spécifiques propres aux fournisseurs concernés.

Le Client demeure seul responsable du respect de ces conditions.

Cloud Temple ne saurait être responsable des produits, services ou contenus fournis directement par des tiers, sauf disposition contraire expressément prévue.

9.9 Signalement des incidents

Le Client informe sans délai Cloud Temple de tout incident de sécurité, compromission, accès non autorisé ou utilisation frauduleuse dont il aurait connaissance et susceptible d'affecter les Services ou l'Infrastructure Cloud Temple.

Le Client coopère raisonnablement avec Cloud Temple afin de limiter les conséquences d'un tel incident.

9.10 Services Qualifiés et services certifiés

Le Client reconnaît que seuls les Services expressément identifiés comme Services Qualifiés bénéficient de la Qualification SecNumCloud.

De même, seuls les Services expressément identifiés comme couverts par la certification HDS bénéficient des garanties associées à ce périmètre de certification.

Lorsqu'il utilise de tels Services, le Client s'engage à respecter les exigences qui lui sont applicables conformément à la Documentation, aux Conditions Particulières et aux documents de conformité correspondants.

9.11 Contournement des limitations et usages abusifs

Le Client s'interdit de créer ou d'utiliser plusieurs Comptes Clients, Organisations, moyens d'accès ou mécanismes techniques dans le but de contourner :

- les limitations techniques applicables aux Services ;
- les plafonds de consommation ;
- les restrictions de sécurité ;
- les règles de facturation ;
- les offres promotionnelles ;
- les crédits promotionnels ;
- les engagements de consommation ;

- toute autre limitation ou condition applicable aux Services.

Cloud Temple peut suspendre, limiter ou résilier les Comptes Clients ou Services concernés lorsqu'elle constate un tel contournement ou toute utilisation abusive des Services.

9.12 Contrôle et mesures de protection

Cloud Temple peut mettre en œuvre toute mesure raisonnablement nécessaire destinée à protéger :

- les Services ;
- son Infrastructure ;
- ses autres clients ;
- ses partenaires ;
- ses obligations légales et réglementaires.

Ces mesures peuvent notamment inclure la limitation, la suspension ou l'interruption de certains usages présentant un risque pour la sécurité, la conformité ou la stabilité des Services.

Lorsque les circonstances le permettent, Cloud Temple informe préalablement le Client de la mesure envisagée.

9.13 Responsabilité partagée

Le Client reconnaît que la fourniture des Services repose sur un modèle de responsabilité partagée.

Cloud Temple est responsable des éléments relevant de son périmètre de contrôle, notamment de l'exploitation de l'Infrastructure Cloud Temple et des Services tels que décrits dans la Documentation applicable.

Le Client demeure responsable des éléments placés sous son contrôle, notamment de ses Contenus, données, applications, configurations, habilitations, identités, accès et traitements réalisés au moyen des Services.

Les responsabilités respectives des Parties peuvent être précisées dans la Documentation, les Conditions Particulières ou les documents de conformité applicables.

ARTICLE 10 – ASSISTANCE

10.1 Principe

Cloud Temple fournit une assistance relative à l'utilisation des Services dans les conditions prévues par le Contrat, la Documentation, les SLA et les Conditions Particulières applicables.

Les modalités de l'assistance, les horaires de couverture, les délais de prise en charge, les canaux de communication et les niveaux de support applicables peuvent varier selon les Services ou l'offre souscrite par le Client.

Les caractéristiques des offres de support sont précisées dans les Conditions Particulières applicables et, le cas échéant, sur le site internet de Cloud Temple.

10.2 Demandes d'assistance

Le Client peut adresser des demandes d'assistance selon les modalités mises à disposition par Cloud Temple, notamment via :

- la Console ;
- le portail de support ;
- le courrier électronique ;
- le téléphone, lorsqu'il est inclus dans l'offre souscrite ;
- tout autre canal communiqué par Cloud Temple.

Le Client s'engage à fournir toutes les informations raisonnablement nécessaires au traitement de sa demande.

10.3 Périmètre de l'assistance

Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables, l'assistance porte exclusivement sur les Services fournis par Cloud Temple.

L'assistance n'inclut notamment pas :

- l'administration des systèmes du Client ;
- le développement d'applications ;
- la configuration des logiciels du Client ;
- les prestations de conseil ;
- les prestations d'intégration ;
- les prestations d'infogérance ;
- les Services Tiers ;
- les produits proposés via la Marketplace, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables.

10.4 Coopération du Client

Le Client coopère de bonne foi avec Cloud Temple dans le cadre du traitement des demandes d'assistance.

À ce titre, le Client s'engage notamment à :

- s'identifier selon les modalités définies par Cloud Temple ;
- décrire précisément la difficulté rencontrée ;
- identifier le Service concerné ;
- fournir les informations et éléments techniques nécessaires à l'analyse de sa demande ;
- communiquer des informations exactes, complètes et sincères ;
- réaliser les vérifications raisonnablement demandées ;
- désigner un interlocuteur habilité lorsque cela est nécessaire ;
- adopter un comportement respectueux à l'égard des personnels de Cloud Temple et de ses éventuels sous-traitants.

Cloud Temple se réserve le droit de limiter, suspendre ou clôturer toute demande d'assistance en cas de comportement abusif, injurieux, menaçant ou manifestement contraire aux règles de bonne foi.

10.5 Offres de support spécifiques

Cloud Temple peut proposer différents niveaux de support ou d'assistance.

Les conditions applicables à ces offres, notamment les horaires de couverture, les délais de prise en charge, les engagements de service et les éventuels coûts associés, sont définies dans les Conditions Particulières applicables.

10.6 Absence de garantie de résolution

Sauf disposition contraire expressément prévue dans des Conditions Particulières ou SLA applicables, Cloud Temple ne garantit aucun délai de résolution, de correction ou de rétablissement.

Les éventuels délais de prise en charge ou engagements de service applicables sont exclusivement ceux prévus dans les Conditions Particulières ou SLA applicables.

10.7 Exclusions

Cloud Temple n'est tenue à aucune obligation d'assistance lorsque la difficulté rencontrée résulte notamment :

- d'une mauvaise utilisation des Services ;
- d'un non-respect de la Documentation ;
- d'une configuration réalisée par le Client ;
- d'un logiciel ou Service Tiers ;

- d'un produit proposé via la Marketplace ;
- d'un incident affectant les systèmes ou réseaux du Client ;
- d'une utilisation non conforme au Contrat.

10.8 Services gratuits, bêta ou d'évaluation

Sauf disposition contraire, les Services gratuits, bêta, d'évaluation ou de démonstration ne bénéficient d'aucune obligation d'assistance particulière.

Cloud Temple demeure libre de fournir une assistance sur ces Services sans que cela ne constitue une obligation contractuelle.

10.9 Absence de conseil

Sauf disposition contraire expressément prévue dans un contrat spécifique conclu entre les Parties, Cloud Temple n'est tenue à aucune obligation générale de conseil, d'audit, de validation d'architecture, de validation de conformité ou de validation de sécurité des environnements du Client.

Le Client demeure seul responsable du choix, du dimensionnement, de la configuration, de l'administration et de l'exploitation des Services.

ARTICLE 11 – SUSPENSION DES SERVICES

11.1 Suspension par Cloud Temple

Cloud Temple peut suspendre immédiatement tout ou partie des Services, du Compte Client, d'une Organisation ou des accès d'un Utilisateur lorsqu'elle estime raisonnablement que cette mesure est nécessaire pour :

- préserver la sécurité des Services ou de l'Infrastructure Cloud Temple ;
- prévenir ou faire cesser une violation du Contrat ;
- respecter une obligation légale ou réglementaire ;
- répondre à une demande d'une autorité compétente ;
- prévenir une fraude ou une utilisation abusive des Services ;
- protéger les intérêts légitimes de Cloud Temple, de ses Clients ou de tiers.

11.2 Suspension pour manquement du Client

Cloud Temple peut suspendre tout ou partie des Services notamment en cas :

- de défaut de paiement ;
- d'informations inexactes ou trompeuses ;
- de non-respect du Contrat ;
- de non-respect des CGU ;
- de non-respect des Conditions Particulières applicables ;
- d'utilisation illicite ou frauduleuse des Services ;
- de non-respect des réglementations applicables ;
- de compromission ou de risque de compromission des Services.

11.3 Suspension pour raisons de sécurité

Cloud Temple peut suspendre immédiatement tout ou partie des Services lorsqu'elle identifie :

- un risque pour la sécurité des Services ;
- un incident de cybersécurité ;
- une compromission réelle ou suspectée ;
- une utilisation susceptible d'affecter la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité des Services.

Cloud Temple s'efforce, dans la mesure du possible, d'informer le Client de cette suspension.

11.4 Effets de la suspension

La suspension d'un Service n'emporte pas résiliation du Contrat.

Sauf disposition contraire prévue par la loi ou le Contrat, les frais, abonnements, engagements de consommation, Savings Plans et sommes dues au titre des Services continuent à courir pendant la période de suspension.

Le Client demeure responsable de l'ensemble de ses obligations contractuelles pendant la durée de la suspension.

11.5 Levée de la suspension

Cloud Temple peut rétablir les Services lorsque la cause ayant justifié la suspension a disparu.

Cloud Temple demeure libre de demander toute mesure corrective, information ou garantie raisonnablement nécessaire avant de procéder à la levée de la suspension.

11.6 Absence de responsabilité

Cloud Temple ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'une suspension mise en œuvre conformément au Contrat, à une obligation légale ou réglementaire ou à une exigence de sécurité.

ARTICLE 12 – MAINTENANCE

12.1 Principe

Cloud Temple réalise des opérations de maintenance, de mise à jour, de correction, d'évolution ou d'amélioration de ses Services et de ses infrastructures.

À ce titre, Cloud Temple peut être amenée à limiter, suspendre ou interrompre temporairement tout ou partie des Services sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, sous réserve des éventuels engagements prévus dans les SLA applicables.

12.2 Maintenance programmée

Lorsque des opérations de maintenance sont susceptibles d'avoir un impact significatif sur la disponibilité, les performances ou l'accès aux Services, Cloud Temple s'efforce d'en informer préalablement les Clients par tout moyen approprié, notamment via :

- la Console ;
- le portail client ;
- le site internet de Cloud Temple ;
- la page de statut des Services ;
- le courrier électronique.

Le délai de prévenance peut varier selon la nature et l'urgence de l'opération concernée.

12.3 Maintenance d'urgence

Cloud Temple peut réaliser à tout moment toute opération de maintenance rendue nécessaire notamment pour :

- préserver la sécurité des Services ;
- corriger une vulnérabilité ;
- prévenir ou limiter un incident ;
- rétablir la disponibilité des Services ;
- satisfaire à une obligation légale, réglementaire ou de conformité.

Dans ce cas, Cloud Temple informe le Client dans les meilleurs délais lorsque les circonstances le permettent.

12.4 Maintenance sans impact

Les opérations de maintenance n'affectant pas significativement la disponibilité, les performances ou l'accès aux Services peuvent être réalisées sans notification préalable.

12.5 Services Qualifiés et services certifiés

Les opérations de maintenance relatives aux Services Qualifiés SecNumCloud, aux Services couverts par la certification HDS ou à tout autre Service soumis à des exigences réglementaires ou de conformité peuvent faire l'objet de procédures spécifiques décrites dans la Documentation, les Conditions Particulières ou les documents de conformité applicables.

12.6 Effets de la maintenance

Les interruptions, limitations ou dégradations temporaires des Services résultant d'opérations de maintenance réalisées conformément au Contrat ne constituent pas un manquement de Cloud Temple à ses obligations contractuelles.

Les éventuels engagements de disponibilité applicables demeurent régis exclusivement par les SLA et Conditions Particulières correspondants.

ARTICLE 13 – RÉSILIATION

13.1 Résiliation pour convenance

Sous réserve des stipulations applicables aux Services concernés, notamment celles relatives à une période d'engagement, un abonnement à durée déterminée, un engagement de consommation ou un Savings Plan, le Client peut résilier tout ou partie des Services conformément aux modalités prévues dans la Documentation, la Console ou les Conditions Particulières applicables.

Cloud Temple peut résilier tout ou partie d'un Service ou du Contrat moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours communiqué au Client.

Cloud Temple peut notamment procéder à cette résiliation en cas :

- de fin de commercialisation d'un Service ;
- de fin de vie d'un Service ;
- d'évolution technique, opérationnelle ou économique ;
- d'évolution légale ou réglementaire ;
- de nécessité de maintenir une certification, qualification ou autorisation applicable aux Services.

Aucune indemnité n'est due au Client du fait d'une telle résiliation, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Cloud Temple peut également résilier immédiatement tout ou partie des Services lorsqu'une telle mesure est nécessaire :

- pour se conformer à une décision d'une autorité administrative, judiciaire ou réglementaire compétente ;
- pour respecter une obligation légale ou réglementaire ;
- pour protéger les droits d'un tiers ;
- pour préserver la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité des Services.

13.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, Cloud Temple peut résilier tout ou partie des Services ou le Contrat.

Sauf urgence, obligation légale ou impératif de sécurité, cette résiliation intervient après l'envoi d'une mise en demeure demeurée sans effet pendant un délai de trente (30) jours.

Cloud Temple peut notamment résilier les Services en cas :

- de défaut de paiement ;
- de violation du Contrat ;
- de non-respect des CGU ;
- de non-respect des Conditions Particulières applicables ;
- d'utilisation illicite ou frauduleuse des Services ;
- de violation des lois ou réglementations applicables ;
- d'atteinte à la sécurité des Services ou de l'Infrastructure Cloud Temple ;
- de fourniture d'informations inexactes, incomplètes ou trompeuses.

La résiliation intervient sans préjudice de tous dommages et intérêts ou autres recours auxquels Cloud Temple pourrait prétendre.

13.3 Conséquences de la résiliation

Il appartient au Client de prendre en charge l'intégralité des opérations de récupération, d'export, de migration ou de transfert de ses données, Contenus, configurations et ressources avant la résiliation effective des Services.

À ce titre, le Client doit notamment :

- définir et mettre en œuvre son plan de réversibilité ;
- organiser et réaliser les opérations de migration, de transfert ou de reprise vers une solution alternative ;
- vérifier l'intégrité, l'exhaustivité et l'exploitabilité des données récupérées.

Cloud Temple fournit, dans la limite de ses capacités et conformément à la Documentation, aux Conditions Particulières applicables et aux exigences réglementaires applicables, une assistance raisonnable permettant au Client de mettre en œuvre son plan de réversibilité.

Cloud Temple peut notamment mettre à disposition des interfaces, API, outils d'export ou informations nécessaires à la récupération des données dans des formats couramment utilisés et lisibles par machine.

Les prestations spécifiques d'assistance à la migration, à la réversibilité ou à l'accompagnement peuvent faire l'objet d'une facturation complémentaire.

À la date d'effet de la résiliation :

- les droits d'accès aux Services prennent fin ;
- les identifiants, accès et autorisations peuvent être désactivés ;
- le Client cesse toute utilisation des Services concernés ;
- les sommes dues au titre du Contrat deviennent immédiatement exigibles.

La résiliation n'emporte pas extinction des sommes restant dues au titre d'un engagement de consommation, d'un abonnement à durée déterminée ou d'un Savings Plan.

À l'issue de la résiliation et à l'expiration des délais de conservation applicables, les données, Contenus et ressources qui n'auraient pas été récupérés ou supprimés par le Client pourront être définitivement supprimés par Cloud Temple, sauf obligation légale contraire.

Cloud Temple n'est pas tenue de conserver une copie des données au-delà des délais applicables.

13.4 Survie de certaines stipulations

Les stipulations du Contrat qui, par leur nature, ont vocation à survivre à son expiration ou à sa résiliation demeurent applicables, notamment celles relatives :

- à la confidentialité ;
- à la propriété intellectuelle ;
- à la protection des données personnelles ;

- à la responsabilité ;
- aux limitations et exclusions de responsabilité ;
- à la conformité ;
- au règlement des litiges.

13.5 Réversibilité

À compter de la date d'effet de la résiliation ou de l'expiration du Service concerné, le Client dispose d'une période de trente (30) jours, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières ou la Documentation, afin de récupérer ses Données et Contenus.

Pendant cette période, Cloud Temple maintient un accès raisonnable aux mécanismes de réversibilité applicables au Service concerné.

À l'expiration de cette période et sauf obligation légale ou réglementaire contraire, Cloud Temple peut procéder à la suppression définitive des Données et Contenus du Client.

Frais de sortie et portabilité

Le Client peut récupérer ses Données et Contenus dans des formats ouverts, structurés et couramment utilisés, lisibles par machine. Conformément à l'article 27 de la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 (dite « SREN ») et à l'arrêté du 17 novembre 2025, les frais de transfert de données ne font l'objet d'aucune facturation (montant maximal fixé à 0 € par ledit arrêté) ; les éventuels autres frais de changement de fournisseur n'excèdent pas le montant maximal réglementaire applicable. À compter du 12 janvier 2027, conformément au règlement (UE) 2023/2854 (« Data Act »), aucun frais de changement de fournisseur n'est facturé. Seules les prestations d'accompagnement spécifiques expressément demandées par le Client (assistance à la migration, développements sur mesure) peuvent faire l'objet d'une facturation distincte.

ARTICLE 14 – ÉVOLUTIONS ET MODIFICATIONS

14.1 Evolutions des services :

Cloud Temple peut faire évoluer, modifier, améliorer, compléter, remplacer ou supprimer tout ou partie des fonctionnalités d'un Service afin notamment :

- d'améliorer la sécurité des Services ;
- d'améliorer leurs performances ;
- de corriger des anomalies ;
- d'ajouter de nouvelles fonctionnalités ;
- de supprimer des fonctionnalités obsolètes ;
- de répondre à une évolution légale, réglementaire ou normative ;
- de maintenir ou faire évoluer une certification, qualification ou autorisation applicable aux Services.

Cloud Temple s'efforce de limiter l'impact de ces évolutions sur les Clients.

14.2 Modification des Documents Contractuels

Cloud Temple peut modifier les Documents Contractuels à tout moment afin notamment :

- de tenir compte de l'évolution des Services ;
- de respecter une obligation légale ou réglementaire ;
- d'améliorer la sécurité des Services ;
- de tenir compte de l'évolution de ses pratiques opérationnelles ;
- de maintenir ou faire évoluer ses certifications, qualifications ou autorisations.

Les Documents Contractuels applicables sont mis à disposition du Client par tout moyen approprié.

14.3 Entrée en vigueur

Sauf disposition contraire indiquée par Cloud Temple ou disposition légale impérative applicable, les modifications des Documents Contractuels entrent en vigueur à la date indiquée lors de leur publication ou de leur notification.

Le Client qui continue à utiliser les Services après l'entrée en vigueur des modifications concernées est réputé les avoir acceptées.

14.4 Refus des modifications

Lorsqu'une modification affecte de manière substantielle les droits ou obligations du Client, Cloud Temple en informe le Client au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur, sauf lorsqu'elle résulte d'une obligation légale, réglementaire, de sécurité ou d'une décision d'une autorité compétente.

Si le Client n'accepte pas cette modification, il peut résilier le ou les Services concernés avant son entrée en vigueur, sans pénalité.

L'absence de résiliation ou la poursuite de l'utilisation des Services après l'entrée en vigueur des modifications vaut acceptation de celles-ci.

14.5 Fin de commercialisation et fin de vie des Services

Cloud Temple peut décider à tout moment de cesser la commercialisation, de remplacer ou de mettre fin à tout ou partie d'un Service.

Sauf urgence, obligation légale, impératif de sécurité ou impossibilité technique, Cloud Temple informe le Client dans un délai raisonnable avant la prise d'effet de cette décision.

Les modalités applicables à la fin de commercialisation ou à la fin de vie d'un Service peuvent être précisées dans la Documentation ou dans les Conditions Particulières applicables.

ARTICLE 15 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

15.1 Principe

Dans le cadre de la fourniture des Services, les Parties s'engagent à respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») ainsi que toute réglementation nationale applicable.

15.2 Traitements réalisés par Cloud Temple

Selon les Services concernés et les traitements effectués, Cloud Temple peut agir en qualité :

- de responsable de traitement ;
- de sous-traitant ;
- ou de sous-traitant ultérieur,

au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

15.3 Données traitées pour le compte du Client

Lorsque Cloud Temple traite des données à caractère personnel pour le compte du Client dans le cadre des Services, les conditions applicables à ces traitements sont définies dans le DPA faisant partie intégrante des Documents Contractuels.

Le DPA précise notamment :

- l'objet et la durée des traitements ;
- la nature et les finalités des traitements ;

- les catégories de données concernées ;
- les mesures de sécurité applicables ;
- les conditions de recours aux sous-traitants ultérieurs ;
- les modalités d'assistance et d'exercice des droits des personnes concernées.

15.4 Obligations et garanties du Client

Le Client demeure responsable de la licéité des traitements qu'il met en œuvre à l'aide des Services.

Le Client garantit disposer de l'ensemble des droits, autorisations, bases légales et informations nécessaires au traitement des données à caractère personnel qu'il confie à Cloud Temple dans le cadre des Services.

Le Client garantit notamment :

- que les données à caractère personnel traitées au moyen des Services sont collectées et traitées conformément à la réglementation applicable ;
- qu'il dispose de toute autorisation ou base légale requise pour leur traitement ;
- qu'il a fourni aux personnes concernées les informations requises par la réglementation applicable ;
- que les données confiées à Cloud Temple ne portent pas atteinte aux droits de tiers.

Le Client demeure seul responsable des données, contenus et traitements réalisés au moyen des Services.

Le Client garantit Cloud Temple contre toute réclamation, action, demande ou recours d'un tiers résultant d'un manquement du Client à ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

15.5 Sécurité et conformité

Cloud Temple met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer un niveau de sécurité adapté aux risques conformément à la réglementation applicable et aux engagements prévus dans le DPA.

Les certifications, qualifications ou référentiels de conformité éventuellement applicables à certains Services sont précisés dans la Documentation, les Conditions Particulières ou les documents de conformité correspondants.

15.6 Prévalence du DPA

En cas de contradiction entre les présentes CGS et le DPA concernant le traitement de données à caractère personnel, les stipulations du DPA prévalent.

ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITÉ

16.1 Informations Confidentielles

Sont considérées comme confidentielles (les « Informations Confidentielles ») toutes les informations de quelque nature que ce soit, notamment techniques, opérationnelles, commerciales, financières, stratégiques, organisationnelles ou de sécurité, communiquées par une Partie à l'autre Partie dans le cadre du Contrat et identifiées comme confidentielles ou dont le caractère confidentiel découle raisonnablement de leur nature ou des circonstances de leur communication.

Les Informations Confidentielles comprennent notamment :

- les informations relatives aux Services ;
- les architectures, documentations techniques et informations de sécurité ;
- les informations commerciales et tarifaires non publiques ;
- les données, contenus et informations du Client ;
- les informations relatives aux certifications, qualifications ou dispositifs de conformité.

16.2 Obligations des Parties

Chaque Partie s'engage à :

- protéger les Informations Confidentielles de l'autre Partie avec un degré de soin au moins équivalent à celui qu'elle applique à ses propres informations confidentielles ;
- utiliser les Informations Confidentielles exclusivement pour l'exécution du Contrat ;
- ne pas divulguer les Informations Confidentielles à un tiers sans l'accord préalable de l'autre Partie, sauf lorsque cette divulgation est nécessaire à l'exécution du Contrat ou imposée par une disposition légale ou réglementaire.

Chaque Partie veille à ce que ses salariés, dirigeants, sous-traitants et prestataires autorisés respectent des obligations de confidentialité au moins équivalentes.

16.3 Exceptions

Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations pour lesquelles la Partie réceptrice peut démontrer :

- qu'elles étaient légalement connues avant leur communication ;
- qu'elles étaient déjà publiques au moment de leur communication ou sont devenues publiques sans faute de sa part ;
- qu'elles ont été obtenues légitimement auprès d'un tiers non tenu à une obligation de confidentialité ;
- qu'elles ont été développées indépendamment sans utilisation des Informations Confidentielles de l'autre Partie.

16.4 Divulgence obligatoire

Lorsqu'une Partie est tenue de divulguer des Informations Confidentielles en application d'une disposition légale, réglementaire ou d'une décision d'une autorité compétente, elle s'engage, dans la mesure permise par la réglementation applicable, à en informer préalablement l'autre Partie.

16.5 Durée

Les obligations prévues au présent article demeurent applicables pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de cinq (5) ans à compter de son expiration ou de sa résiliation, sauf lorsque la loi ou la réglementation applicable impose une durée plus longue.

Pour les informations relatives à la sécurité des Services, aux dispositifs de protection, aux mesures de cybersécurité ou aux données du Client, l'obligation de confidentialité demeure applicable tant que ces informations conservent un caractère confidentiel.

16.6 Références commerciales

Sauf opposition écrite du Client, Cloud Temple peut mentionner la dénomination sociale, le nom commercial, les marques et logos du Client à titre de référence commerciale dans ses supports de communication.

Le Client peut à tout moment demander le retrait de ces références par notification écrite adressée à Cloud Temple.

ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

17.1 Droits de Cloud Temple

Cloud Temple, ses sociétés affiliées, ses concédants ou ses partenaires demeurent seuls titulaires de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Services, à l'Infrastructure Cloud Temple, à la Documentation, aux logiciels, applications, interfaces, API, outils, marques, logos, noms de domaine, bases de données, contenus, savoir-faire, procédés, développements et plus généralement à tout élément composant ou utilisé dans le cadre des Services.

Le Contrat n'emporte aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

Sous réserve du respect du Contrat et du paiement des sommes dues, Cloud Temple concède au Client, pour la durée de souscription des Services, un droit personnel, limité, non exclusif, non cessible et non transférable d'utiliser les Services conformément à leur destination et aux stipulations du Contrat.

17.2 Restrictions d'utilisation

Sauf autorisation préalable et écrite de Cloud Temple ou disposition légale impérative contraire, le Client s'interdit notamment :

- de copier, reproduire, adapter, modifier ou créer des œuvres dérivées des Services ;
- de procéder à toute opération de rétro-ingénierie, décompilation ou désassemblage ;
- de contourner les mécanismes de sécurité ou de contrôle d'accès ;
- de supprimer ou modifier les mentions relatives aux droits de propriété intellectuelle ;
- d'utiliser les Services d'une manière susceptible de porter atteinte aux droits de Cloud Temple ou de tiers.

17.3 Données et Contenus du Client

Le Client demeure seul titulaire de l'ensemble des droits relatifs à ses données, contenus, applications, logiciels, marques, bases de données et éléments qu'il utilise, stocke, traite ou exploite au moyen des Services.

Le Client concède à Cloud Temple, pour la durée du Contrat et dans la seule mesure nécessaire à l'exécution des Services, les droits nécessaires à l'hébergement, au traitement, à la transmission, à la sauvegarde, à la réplication, à la sécurisation, à l'administration et à la fourniture des Services.

Aucun droit de propriété intellectuelle sur les données ou contenus du Client n'est transféré à Cloud Temple.

17.4 Garanties du Client

Le Client garantit disposer de l'ensemble des droits, autorisations, licences et consentements nécessaires à l'utilisation des données, contenus, logiciels, applications et ressources qu'il exploite au moyen des Services.

Le Client garantit que les données, contenus ou ressources utilisés dans le cadre des Services ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou à tout autre droit de tiers.

Le Client garantit Cloud Temple contre toute réclamation, action, demande, condamnation ou recours d'un tiers résultant d'une violation de ces garanties.

17.5 Logiciels et Services Tiers

Les logiciels, contenus, composants, Services Tiers ou éléments proposés par des tiers demeurent soumis à leurs propres conditions contractuelles et régimes de propriété intellectuelle.

Cloud Temple n'acquiert aucun droit sur ces éléments et ne concède au Client que les droits dont elle dispose elle-même.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des licences, conditions d'utilisation et restrictions applicables à ces éléments.

17.6 Retours d'expérience et suggestions

Le Client peut transmettre à Cloud Temple des commentaires, suggestions, recommandations, demandes d'évolution ou retours d'expérience relatifs aux Services.

Sauf accord contraire écrit, Cloud Temple est libre d'utiliser, d'exploiter, d'adapter, de reproduire, de modifier et d'intégrer ces éléments dans ses Services sans restriction ni contrepartie au bénéfice du Client.

17.7 Services d'intelligence artificielle

Lorsque les Services incluent des fonctionnalités reposant sur des technologies d'intelligence artificielle, de machine learning, d'intelligence artificielle générative ou de modèles de langage, des conditions spécifiques peuvent être définies dans les Conditions Particulières, la Documentation ou les CGU applicables.

Sauf disposition contraire expressément prévue, Cloud Temple, ses partenaires ou ses fournisseurs conservent l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux modèles, algorithmes, plateformes, infrastructures et technologies utilisés dans le cadre de ces Services.

Le Client demeure titulaire des droits portant sur les données, contenus, instructions, prompts et informations qu'il soumet aux Services.

Les résultats générés par les Services d'intelligence artificielle peuvent être inexacts, incomplets, biaisés ou inadaptés à certains usages. Il appartient au Client de procéder à toute vérification, validation ou contrôle nécessaire avant toute utilisation, diffusion ou prise de décision fondée sur ces résultats.

Le Client demeure seul responsable de l'utilisation qu'il fait des résultats générés au moyen des Services d'intelligence artificielle.

17.8 Absence de cession implicite

Aucune disposition du Contrat ne saurait être interprétée comme opérant une cession, un transfert ou une licence de droits de propriété intellectuelle autre que ceux expressément prévus par le Contrat.

ARTICLE 18 – RESPONSABILITÉ

18.1 Principe

Chaque Partie est responsable des dommages qu'elle cause à l'autre Partie dans les conditions prévues par le Contrat et conformément au droit applicable.

Cloud Temple est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution des Services. Le Client reconnaît que les Services reposent sur des technologies complexes dont le fonctionnement ne peut être garanti comme étant exempt de défaut, d'interruption ou d'aléa.

18.2 Responsabilité du Client

Le Client demeure seul responsable :

- de l'utilisation qu'il fait des Services ;
- de ses données, contenus, applications et traitements ;
- de la configuration et de l'administration de ses environnements ;
- du respect des lois et réglementations applicables à son activité ;
- des actions réalisées par ses Utilisateurs, Administrateurs et toute personne utilisant ses identifiants ou ses accès.

Le Client assume l'entière responsabilité des conséquences résultant de l'utilisation des Services sous son contrôle.

18.3 Responsabilité de Cloud Temple

Cloud Temple n'est responsable que des dommages directs résultant d'un manquement prouvé à ses obligations contractuelles.

Cloud Temple ne saurait être tenue responsable des dommages résultant notamment :

- d'une utilisation non conforme des Services ;
- d'une action ou omission du Client ;
- d'un Service Tiers ;
- d'un logiciel tiers ;
- d'un contenu tiers ;
- d'un produit proposé via la Marketplace ;
- d'une indisponibilité des réseaux de télécommunications ;
- d'un incident affectant les systèmes, réseaux ou équipements du Client ;
- d'un cas de force majeure ;
- d'une mesure légitime de suspension ou de sécurité mise en œuvre conformément au Contrat ;
- d'une opération de maintenance réalisée conformément au Contrat.

Cloud Temple n'assume aucune responsabilité au titre des Services Tiers, logiciels tiers, contenus tiers ou produits proposés via la Marketplace, lesquels demeurent fournis sous la responsabilité exclusive de leurs éditeurs ou fournisseurs respectifs.

18.4 Exclusion des dommages indirects

En aucun cas Cloud Temple ne pourra être tenue responsable des dommages indirects subis par le Client ou un tiers.

Sont notamment considérés comme des dommages indirects :

- les pertes de chiffre d'affaires ;
- les pertes de revenus ;
- les pertes de bénéfices ;
- les pertes d'exploitation ;
- les pertes d'économies escomptées ;
- les pertes de clientèle ;
- les pertes d'opportunité ;
- les atteintes à l'image ou à la réputation ;
- les préjudices commerciaux ;
- les coûts de remplacement ou de substitution ;
- les pertes ou corruptions de données qui ne sont pas directement imputables à une faute de Cloud Temple, étant précisé que la perte ou la corruption de données résultant directement d'une faute de Cloud Temple constitue un dommage direct réparable dans les conditions du présent article.

18.5 Plafond de responsabilité

Sous réserve des dispositions légales impératives applicables, la responsabilité totale cumulée de Cloud Temple, toutes causes confondues, est limitée au montant total hors taxes effectivement payé par le Client à Cloud Temple au titre des Services concernés au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de responsabilité.

Lorsque le Service concerné est fourni depuis moins de douze (12) mois, le plafond est calculé sur la base des sommes effectivement versées depuis la date de souscription du Service.

18.6 Services gratuits, bêta ou d'évaluation

Les Services gratuits, bêta, d'évaluation, de démonstration ou fournis sans contrepartie financière sont mis à disposition « en l'état ».

Dans les limites autorisées par la loi applicable, Cloud Temple n'assume aucune responsabilité au titre de ces Services.

18.7 Services d'intelligence artificielle

Cloud Temple ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité, la pertinence ou l'absence d'erreur des résultats générés par les Services d'intelligence artificielle.

Le Client demeure seul responsable de la vérification, de la validation et de l'utilisation des résultats produits par ces Services.

Aucune décision juridique, financière, médicale, réglementaire ou opérationnelle ne doit être prise sur le seul fondement de résultats générés par un Service d'intelligence artificielle sans vérification humaine appropriée.

Lorsque le Client utilise des Services reposant sur des technologies d'intelligence artificielle, il demeure seul responsable de la conformité de son usage à la réglementation applicable, notamment au Règlement (UE) 2024/1689 (« Règlement IA »). Les rôles respectifs des Parties et les obligations spécifiques applicables sont précisés dans les Conditions Particulières du Service concerné.

18.8 Recours exclusifs prévus par les SLA

Lorsqu'un SLA prévoit l'attribution de Crédits de Service en cas de non-respect d'un engagement de niveau de service, ces Crédits de Service constituent le recours exclusif du Client au titre du manquement concerné, sauf disposition légale impérative contraire.

18.9 Dispositions impératives et réserves d'ordre public

Aucune stipulation du présent article n'a pour objet ni pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité qui ne pourrait être exclue ou limitée en application du droit applicable. Nonobstant toute stipulation contraire, la responsabilité de Cloud Temple ne saurait ainsi être exclue ou limitée en cas de faute dolosive, de faute lourde ou intentionnelle, de dommage corporel, ainsi que dans tout autre cas où la loi applicable l'interdit.

18.10 Délai de réclamation

Sauf disposition légale impérative contraire, aucune action ou réclamation du Client fondée sur le Contrat ne peut être engagée plus de douze (12) mois après la survenance du fait générateur ou la date à laquelle le Client en a eu connaissance.

18.11 Limitation spécifique en cas de perte de Contenus

Dans l'hypothèse où Cloud Temple serait reconnue responsable d'une perte de Contenus directement et exclusivement causée par une faute de Cloud Temple dans l'exploitation de l'Infrastructure sous-jacente aux Services, sa responsabilité sera limitée aux coûts raisonnables, conformes aux pratiques usuelles, nécessaires à la récupération des Contenus perdus. Cloud Temple ne saurait en aucun cas être tenue responsable de la valeur intrinsèque, commerciale ou stratégique des Contenus. Il appartient au Client d'évaluer la valeur et la criticité de ses Contenus et de mettre en œuvre les sauvegardes appropriées.

18.12 Caractère déterminant des limitations

Le Client reconnaît que Cloud Temple a déterminé ses prix et conclu le Contrat en considération des limitations et exclusions de responsabilité prévues au présent article, lesquelles constituent un élément essentiel de l'équilibre économique du Contrat et reflètent les avantages techniques et financiers procurés au Client ainsi que l'absence de contrôle par Cloud Temple de la criticité des Contenus et des activités du Client.

ARTICLE 19 – FORCE MAJEURE

19.1 Définition

Aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles lorsque ce manquement résulte d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence applicable.

Constitue notamment un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle raisonnable de la Partie concernée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

19.2 Cas de force majeure

Peuvent notamment constituer des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :

- les catastrophes naturelles ;
- les incendies, explosions ou dégâts majeurs ;
- les pandémies ou crises sanitaires majeures ;
- les conflits armés, guerres, actes de terrorisme ou troubles civils ;
- les grèves externes à la Partie concernée ;
- les actes ou décisions des autorités publiques ;
- les coupures généralisées des réseaux de télécommunications ou d'énergie ;
- les cyberattaques d'une ampleur exceptionnelle ne pouvant raisonnablement être prévenues malgré la mise en œuvre des mesures de sécurité appropriées ;
- tout événement répondant aux critères de la force majeure définis par le droit applicable.

19.3 Conséquences

La Partie invoquant un cas de force majeure informe l'autre Partie dans les meilleurs délais de sa survenance et de sa cessation.

Les obligations affectées par le cas de force majeure sont suspendues pendant toute la durée de l'événement concerné.

Chaque Partie met en œuvre les efforts raisonnables nécessaires afin de limiter les conséquences de cet événement.

19.4 Résiliation

Si le cas de force majeure se prolonge pendant plus de soixante (60) jours consécutifs et empêche l'exécution normale du Contrat, chacune des Parties pourra résilier tout ou partie des Services concernés par notification écrite adressée à l'autre Partie, sans indemnité de part et d'autre.

Les sommes dues au titre des Services déjà fournis demeurent exigibles.

ARTICLE 20 – CONFORMITÉ, AUDIT ET CONTRÔLE RÉGLEMENTAIRE

20.1 Conformité des Services

Certains Services peuvent bénéficier de certifications, qualifications, attestations ou référentiels spécifiques, notamment au titre de SecNumCloud, HDS, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 ou de tout autre référentiel applicable.

Les certifications, qualifications et engagements applicables à chaque Service sont précisés dans la Documentation, les Conditions Particulières, les SLA ou les documents de conformité applicables.

Seuls les Services expressément identifiés comme qualifiés, certifiés ou couverts par un référentiel spécifique bénéficient des garanties associées à ce périmètre.

Les engagements relatifs à la qualification SecNumCloud, à la souveraineté, à la localisation des données, à l'immunité juridique, à l'hébergement de données de santé ou à tout autre référentiel spécifique ne s'appliquent qu'aux Services expressément identifiés comme bénéficiant de ces caractéristiques dans la Documentation, les Conditions Particulières, les SLA ou les documents de conformité applicables.

Aucune qualification, certification, attestation ou garantie spécifique ne saurait être réputée applicable à l'ensemble des Services de Cloud Temple du seul fait qu'elle s'applique à certains Services déterminés. Les engagements associés à ces référentiels sont limités au périmètre certifié ou qualifié concerné.

Les informations relatives à la localisation des données, aux zones géographiques de traitement, aux éventuels transferts internationaux et aux garanties associées sont précisées dans la Documentation, les Conditions Particulières ou les documents de conformité applicables au Service concerné.

Sauf indication contraire expressément portée à la connaissance du Client, les Services sont fournis depuis des infrastructures situées au sein de l'Union européenne.

Lorsque des engagements de localisation, de souveraineté, d'immunité juridique ou de contrôle des accès sont prévus pour un Service, Cloud Temple s'engage à les respecter pour le périmètre concerné.

20.2 Obligations du Client

Le Client demeure responsable de déterminer si les Services souscrits sont adaptés à ses obligations légales, réglementaires, sectorielles ou contractuelles.

Lorsqu'il utilise un Service Qualifié SecNumCloud, un Service couvert par la certification HDS ou tout Service soumis à un référentiel spécifique, le Client s'engage à respecter les exigences qui lui sont applicables conformément à la Documentation, aux Conditions Particulières et aux documents de conformité correspondants.

Le Client demeure seul responsable de déterminer si les données qu'il traite, stocke ou transmet au moyen des Services constituent des données de santé à caractère personnel ou relèvent d'un régime réglementaire spécifique.

Le Client demeure responsable de sélectionner les Services adaptés à ses obligations réglementaires et aux exigences applicables à ses traitements.

20.3 Audit et informations de conformité

Cloud Temple peut mettre à disposition du Client des rapports, attestations, certificats, synthèses d'audit, questionnaires de sécurité, documentations de conformité ou tout autre élément permettant au Client d'apprécier le niveau de conformité applicable aux Services.

Ces éléments peuvent être soumis à des conditions d'accès, de confidentialité, de sécurité ou de non-divulgateion.

Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables, les audits réalisés à la demande du Client ne peuvent porter que sur le périmètre des Services souscrits par ce Client et ne doivent pas porter atteinte à la sécurité, à la confidentialité ou aux droits des autres clients de Cloud Temple.

20.4 Audits sur site ou audits spécifiques

Tout audit sur site, audit spécifique, test de sécurité, test d'intrusion, revue technique, demande d'entretien ou contrôle personnalisé doit faire l'objet d'un accord préalable écrit de Cloud Temple.

Cloud Temple peut refuser, limiter, encadrer ou reporter toute demande d'audit susceptible de porter atteinte à la sécurité des Services, à la confidentialité des informations de Cloud Temple ou de ses autres clients, à la disponibilité des Services ou au respect de ses obligations légales, réglementaires ou contractuelles.

Les audits spécifiques peuvent faire l'objet d'une facturation complémentaire.

20.5 Autorités compétentes

Cloud Temple peut être tenue de répondre aux demandes, contrôles, injonctions ou décisions émanant d'autorités administratives, judiciaires, réglementaires ou de certification compétentes.

Dans la mesure permise par la réglementation applicable, Cloud Temple informe le Client lorsqu'une telle demande concerne directement ses Services ou ses données.

20.6 Contrôle des exportations et sanctions

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des lois et réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, sanctions économiques, embargos, restrictions commerciales et mesures de gel des avoirs.

Le Client garantit que lui-même, ses représentants, dirigeants, bénéficiaires effectifs, sociétés affiliées, Utilisateurs ou toute personne à laquelle il accorde un accès aux Services ne font pas l'objet de sanctions, restrictions ou mesures susceptibles d'interdire ou de limiter la fourniture des Services.

Cloud Temple peut refuser, suspendre ou résilier tout ou partie des Services lorsqu'elle estime raisonnablement que leur fourniture ou leur utilisation pourrait l'exposer à une violation des réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, sanctions économiques, embargos ou restrictions commerciales.

20.7 Évolution des certifications et référentiels

Les certifications, qualifications, attestations et référentiels applicables aux Services peuvent évoluer pendant la durée du Contrat.

La suspension, l'évolution, la modification, le renouvellement ou la perte d'une certification, qualification ou attestation applicable à un Service n'emporte pas résiliation automatique du Contrat, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables ou lorsqu'une telle certification ou qualification constitue une caractéristique essentielle expressément convenue entre les Parties.

ARTICLE 21 – ASSURANCE

Cloud Temple déclare être titulaire de polices d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle dans des conditions conformes aux usages de son activité.

Cloud Temple s'engage à maintenir ces assurances pendant toute la durée du Contrat.

À la demande raisonnable du Client, Cloud Temple peut communiquer une attestation d'assurance en cours de validité, sous réserve des règles de confidentialité applicables.

Le Client demeure responsable de souscrire et maintenir toute assurance nécessaire à la couverture de ses propres risques, notamment ceux relatifs à ses données, Contenus, applications, environnements, pertes d'exploitation, obligations réglementaires ou activités professionnelles.

La souscription d'une assurance par Cloud Temple ne saurait avoir pour effet d'augmenter les plafonds, exclusions ou limitations de responsabilité prévus au Contrat.

ARTICLE 22 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

22.1 Droit applicable

Le Contrat est régi et interprété conformément au droit français, à l'exclusion de toute règle de conflit de lois.

L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) est expressément exclue.

22.2 Recherche d'une solution amiable

En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat, les Parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

Chaque Partie peut notifier à l'autre Partie l'existence du différend par tout moyen écrit permettant d'en conserver une trace.

Les Parties disposent alors d'un délai de trente (30) jours à compter de cette notification pour tenter de résoudre le différend à l'amiable.

22.3 Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable dans le délai précité et sous réserve des dispositions légales impératives applicables, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, de référé ou de procédure d'urgence.

ARTICLE 23 – DISPOSITIONS FINALES

23.1 Intégralité du Contrat

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties relativement à son objet et remplace tout accord, engagement, échange ou déclaration antérieur ayant le même objet.

23.2 Nullité partielle

Si une stipulation du Contrat est déclarée nulle, invalide ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres stipulations demeurent pleinement applicables.

Les Parties s'efforcent de remplacer la stipulation concernée par une disposition valable produisant des effets économiques et juridiques aussi proches que possible.

23.3 Absence de renonciation

Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

23.4 Cession du Contrat

Le Client ne peut céder ou transférer tout ou partie du Contrat sans l'accord préalable écrit de Cloud Temple.

Cloud Temple peut céder, transférer ou apporter le Contrat à toute société de son groupe ou dans le cadre d'une opération de restructuration, fusion, acquisition, scission ou cession d'activité.

23.5 Preuve

Les registres, journaux d'événements, logs, horodatages, métadonnées, traces techniques, enregistrements électroniques, tickets, systèmes d'information et documents conservés par Cloud Temple dans des conditions raisonnables de sécurité constituent des éléments de preuve recevables entre les Parties. Sauf preuve contraire, ces éléments font foi quant aux événements, opérations, accès, échanges, consommations de Services, demandes d'assistance, opérations d'administration et actions réalisées dans le cadre de l'utilisation des Services.

23.6 Langue

Les présentes CGS sont rédigées en langue française.

Toute traduction éventuellement fournie est communiquée à titre informatif. En cas de contradiction ou de divergence d'interprétation, la version française prévaut.