

Conditions d'Utilisation

pour la plateforme et les services de la CA Customer Alliance GmbH
(ci-après les "**Conditions d'utilisation**")

CES CONDITIONS D'UTILISATION FONT INTÉGRALEMENT PARTIE DE TOUT ACCORD INDIVIDUEL ET S'APPLIQUENT À LA MISE À DISPOSITION DE LA PLATEFORME ET DE TOUS LES SERVICES CONNEXES (CI-APRÈS COLLECTIVEMENT DÉSIGNÉS "**SERVICES**") ENTRE LA CA CUSTOMER ALLIANCE GMBH, ULLSTEINSTRASSE 130, 12109 BERLIN (CI-APRÈS "**CA**") EN TANT QUE PRESTATAIRE ET L'ENTREPRISE DÉSIGNÉE DANS LA COMMANDE (CI-APRÈS "**CLIENT**") EN TANT QUE DONNEUR D'ORDRE POUR LES SERVICES (CI-APRÈS "**COMMANDE**").

TOUTE ENTREPRISE QUI EST DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT CONTRÔLÉE PAR LE CLIENT, QUI LE CONTRÔLE OU QUI EST SOUS CONTRÔLE COMMUN AVEC LE CLIENT - LA "CONTRÔLE" ÉTANT DÉFINI DANS CETTE DÉFINITION COMME LA POSSESSION DIRECTE OU INDIRECTE OU LE CONTRÔLE DE PLUS DE 50 % DES DROITS DE VOTE DE L'ENTREPRISE CONCERNÉE (CI-APRÈS DÉSIGNÉE "**ENTREPRISE LIÉE DU CLIENT**") - PEUT RECEVOIR L'AUTORISATION D'UTILISER LES SERVICES CONFORMÉMENT À LA COMMANDE ENTRE CA ET LE CLIENT, MÊME SI ELLE N'A PAS SIGNÉ DE CONTRAT SÉPARÉ AVEC CA, À MOINS QUE CELA NE SOIT EXPRESSÉMENT PRÉVU DANS LA COMMANDE ENTRE CA ET LE CLIENT (C'EST-À-DIRE L'ENTREPRISE QUI A SIGNÉ LA COMMANDE) ET CE, UNIQUEMENT TANT QUE CETTE ENTREPRISE RESTE UNE "ENTREPRISE LIÉE AUTORISÉE" (CI-APRÈS "**ENTREPRISE LIÉE AUTORISÉE**"). AUX FINS DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION ET SAUF INDICATION CONTRAIRE, LE TERME "CLIENT" COMPREND LE CLIENT ET LES ENTREPRISES LIÉES AUTORISÉES, LE CAS ÉCHÉANT.

LE CLIENT ET CA SONT CI-APRÈS INDIVIDUELLEMENT DÉSIGNÉS COMME UNE "**PARTIE**" OU COLLECTIVEMENT COMME LES "**PARTIES**".

1. Obligations de performance de CA

(1) Étendue des fonctions. Les services comprennent en particulier la fourniture d'une plateforme logicielle (ci-après "**Plateforme**") permettant au client de recueillir, de traiter, de mettre en œuvre et/ou de partager les commentaires de ses (potentiels) clients, visiteurs, etc. (ci-après collectivement dénommés "**Clients**"). CA ne participe pas à la mise en réseau et à la communication du contenu entre le client et ses clients, mais met simplement la Plateforme à disposition en tant que moyen technique pour une telle mise en réseau et communication. La Plateforme peut être utilisée exclusivement en tant qu'application web conformément aux sites web CA désignés dans la commande. Toutes les données du donneur d'ordre et de ses clients sont stockées en ligne dans l'infrastructure cloud fournie par CA et peuvent donc être utilisées à tout moment et en tout lieu avec un accès Internet adéquat et différents dispositifs finaux.

L'étendue spécifique, le mode de fourniture et les fonctionnalités de la Plateforme, les exigences système, ainsi que la nature et l'étendue des autres services sont détaillés dans la commande.

(2) Fourniture de la Plateforme. CA mettra à disposition la Plateforme et toutes les informations nécessaires dans le cadre de la commande à la date de début spécifiée dans la commande (ci-après "**Date de début**"). CA s'engage également à : (a) sauf indication contraire dans la commande, mettre la Plateforme à disposition 24 heures par jour, 365 jours par an, avec une disponibilité d'au moins 97 % en moyenne annuelle ; et (b) fournir les services au client conformément à la commande. CA prendra des mesures raisonnables pour sécuriser les données du client.

(3) Protection des données du client. Dans le cadre de la fourniture des services, CA prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau approprié de sécurité des données et d'information. Ces mesures de sécurité incluent, entre autres, des mesures visant à empêcher la destruction, la perte ou la modification, qu'elles soient accidentelles ou illégales, ainsi que la divulgation ou l'accès non autorisé aux données du client transmises, stockées ou traitées via la Plateforme.

(4) Limitations du système. CA informera le client par écrit des travaux susceptibles de restreindre ou d'interrompre l'infrastructure cloud et donc l'accès du client à la Plateforme, et, dans la mesure du possible, coordonnera avec le client le début et la fin prévus de ces travaux. En fonction de la nécessité, du début et de la fin prévue des travaux nécessaires sont connus à l'avance, CA les annoncera soit à l'avance, soit dès que possible après avoir pris connaissance des circonstances et des perturbations pertinentes.

(5) Sous-traitants. Sans préjudice des droits du donneur d'ordre en vertu de l'article 28, paragraphe 2 du RGPD ou de l'accord de traitement des commandes conclu entre les parties (§8, paragraphe 1) concernant les sous-traitants, CA est autorisée à sous-traiter des services à des tiers, sauf si une telle sous-traitance serait déraisonnable pour le donneur d'ordre.

2. Droits d'utilisation et restrictions d'utilisation

(1) Droits d'utilisation et restrictions d'utilisation. Sous réserve de la disponibilité spécifiée dans la commande, CA accorde au client un droit non exclusif, non transférable et mondial d'utiliser la Plateforme dans la mesure décrite ci-après. Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés au client sont réservés à CA ou à ses concédants de licence. Indépendamment des autres dispositions des présentes Conditions d'utilisation, la Plateforme ne peut être utilisée que pour les besoins internes du client, conformément aux restrictions d'utilisation spécifiées dans la commande (le cas échéant), par exemple en ce qui concerne le nombre de sites du client autorisés à accorder l'accès aux services aux clients. Les droits d'utilisation spécifiques relatifs aux composants logiciels en source ouverte restent inchangés, et CA s'engage à informer le client de toutes les licences de logiciel en source ouverte pertinentes.

(2) Restrictions. Le client s'interdit de : (a) concéder sous licence, sous-licencier, vendre, revendre, transférer, céder, distribuer ou autrement exploiter commercialement la Plateforme ou de la mettre à disposition de tiers, sauf si cela est expressément autorisé par CA dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation ou autrement ; (b) modifier la Plateforme ou créer des œuvres dérivées basées sur la Plateforme ou violer les droits de propriété intellectuelle de CA relatifs à la Plateforme ; (c) accéder à la Plateforme par rétro-ingénierie ou par tout autre moyen pour : (i) créer un produit ou un service concurrent de la Plateforme ; (ii) créer un produit utilisant des idées, des caractéristiques, des fonctionnalités ou des graphiques similaires à ceux de la Plateforme; ou (iii) copier des idées, des caractéristiques, des fonctionnalités ou des graphiques de la Plateforme ; (d) télécharger ou stocker sur la Plateforme du matériel offensant, obscène, menaçant, diffamatoire ou illégal, ou tout autre matériel non autorisé ; (e) télécharger ou stocker sur la Plateforme du matériel contenant des virus, des vers, des chevaux de Troie, du spam ou tout autre code, fichier, script, agent ou programme informatique nuisible ; (f) perturber ou entraver l'intégrité ou les performances de la Plateforme, de l'infrastructure cloud ou des données contenues dans celle-ci, notamment, mais sans s'y limiter, par des attaques par force brute ou des attaques par déni de service ; (g) tenter d'accéder à la Plateforme ou à l'infrastructure cloud sur laquelle la Plateforme est exploitée sans autorisation ; ou (h) utiliser la Plateforme en violation de la loi applicable, notamment, mais sans s'y limiter, des lois sur la protection des données.

(3) Utilisation étendue. Si le client souhaite étendre l'utilisation de la Plateforme par lui-même ou par ses entreprises liées autorisées (par exemple, en ce qui concerne les sites clients ou les entreprises liées autorisées), il peut demander une telle extension à tout moment pendant la durée de validité. Si CA accepte cette demande, les parties modifieront l'accord existant à ce moment-là, et CA facturera au client la différence entre l'avance du client pour l'accord initial et les frais supplémentaires pour l'utilisation étendue (le cas échéant), calculés au prorata pour la durée restante.

(4) Modifications. Sous réserve des droits d'utilisation du client et des garanties de CA selon les présentes Conditions d'utilisation et à condition que de telles modifications ne soient pas déraisonnables pour le client, CA se réserve le droit, à sa discrétion, de faire des modifications à la Plateforme et/ou aux services, en plus des correctifs de sécurité réguliers, des corrections de bogues ou des mises à jour mineures, jugées nécessaires ou utiles pour : (a) (i) maintenir la qualité ou la fonctionnalité de la Plateforme et/ou des services, (ii) maintenir la compétitivité ou le marché de la Plateforme et/ou des services ou (iii) maintenir l'efficacité et/ou la performance de la Plateforme et/ou des services; ou (b) se conformer aux lois applicables (collectivement désignées comme "**Modifications**"). CA informera le client en temps utile des modifications à venir et fournira un soutien approprié en relation avec de telles modifications si nécessaire pour assurer une utilisation appropriée et continue de la Plateforme et/ou des services pour le client. Les modifications n'affectent pas les droits d'utilisation accordés au client ni les restrictions d'utilisation imposées au client conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

(5) Anonymisation des données. Pour la durée de l'accord, le client accorde à CA un droit d'utilisation simple pour anonymiser les données du client générées lors de l'utilisation de la

Plateforme et les utiliser comme décrit ci-dessous. Dans ce contexte, l'anonymisation désigne à la fois l'anonymisation des données personnelles et l'anonymisation des données d'entreprise concernant le client ou ses entreprises liées. CA peut utiliser les données ainsi anonymisées à des fins de fourniture de rapports et de fonctionnalités de benchmarking au sein de la Plateforme, notamment pour les rendre accessibles à d'autres utilisateurs de la Plateforme. CA veillera à ce que les bases juridiques nécessaires pour cette utilisation des données soient respectées. CA informera le client en temps utile des changements ou extensions des finalités liées à l'anonymisation des données personnelles afin de permettre au client, le cas échéant, d'ajuster les avis de protection des données.

3. Compte client et accès à la Plateforme

(1) Compte client; Invitation des utilisateurs. Avant la date de début, CA créera un compte en ligne pour le client, par le biais duquel le client pourra accéder et gérer la Plateforme (ci-après le "**Compte**"). Le client peut utiliser son Compte pour accorder l'autorisation d'accéder à la Plateforme et d'utiliser les services à sa propre discrétion à ses directeurs généraux, gestionnaires, employés ou consultants externes de ses entreprises liées autorisées (ci-après collectivement dénommés "**Utilisateurs**"), tout en respectant toujours les limitations spécifiées dans la commande. La création d'un Utilisateur nécessite la fourniture d'une adresse e-mail valide. CA enverra un e-mail d'invitation contenant un lien d'inscription à l'adresse e-mail de l'Utilisateur fournie par le client. CA n'est pas tenu de vérifier si l'adresse e-mail fournie par le client est valide ou si le propriétaire de cette adresse e-mail ou chaque utilisateur de cette adresse e-mail est effectivement autorisé à accéder à la Plateforme et aux données du client. Le client peut supprimer individuellement les Utilisateurs à tout moment, à sa discrétion, pour exclure certains Utilisateurs de l'accès ultérieur aux données du client au sein de la Plateforme.

(2) Responsabilité des Utilisateurs. Le client est responsable de toutes les actions des Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme vis-à-vis de CA, comme s'ils étaient eux-mêmes des parties contractantes. Par conséquent, le client est tenu d'informer les Utilisateurs de leurs droits d'utilisation, y compris de toutes les restrictions d'utilisation, conformément aux présentes Conditions d'utilisation. Le client fera tous les efforts raisonnables pour empêcher tout accès non autorisé à la Plateforme ou toute utilisation non autorisée de celle-ci, et n'utilisera la Plateforme qu'en conformité avec la commande, les présentes Conditions d'utilisation et les lois et réglementations applicables. Le client veillera à maintenir la confidentialité et la sécurité des informations d'identification permettant l'accès à la Plateforme et les protéger contre l'accès non autorisé de tiers, de manière à éviter tout abus de ces informations d'identification par des tiers.

(3) Blocage. CA peut bloquer l'accès du client ou de l'un de ses utilisateurs à la plateforme après avoir notifié le client, s'il a des raisons légitimes de croire que l'accès du client à la plateforme ou les informations d'identification d'un utilisateur spécifique sont utilisés en violation des conditions d'utilisation et causent un préjudice financier immédiat à CA ou créent un risque concret de tel préjudice. Dans le cas exceptionnel où CA bloque l'accès à la plateforme conformément à la phrase précédente, CA (a) fera des efforts économiquement raisonnables pour limiter le blocage à la partie affectée des utilisateurs, (b) collaborera avec le client pour

résoudre les problèmes ayant conduit à ce blocage, et (c) fournira immédiatement de nouvelles informations d'identification d'accès à la plateforme à l'utilisateur bloqué dans la mesure où cela est raisonnable pour CA compte tenu des circonstances. Le client reconnaît que CA n'est pas responsable du blocage de l'accès à la plateforme dans les circonstances décrites ici.

4. Autres obligations du client

(1) Responsabilité des données client. Le client est responsable de toutes les données qu'il ou les utilisateurs importent, téléchargent ou créent sur la plateforme. Il est de la seule responsabilité du client de veiller à ce que les données soient collectées et traitées conformément aux lois sur la protection des données applicables.

(2) Conformité aux lois. Le client est responsable de la conformité à toutes les lois, réglementations et autres exigences légales et réglementaires applicables, quel que soit leur nom, en ce qui concerne l'utilisation de la plateforme et l'accès à celle-ci, y compris, mais sans s'y limiter, les lois et réglementations applicables concernant l'exportation de logiciels, de données techniques et d'informations ou de logiciels dérivés ou de données techniques et d'informations à partir d'autres pays, et s'engage à les respecter. Le client ne permettra pas aux utilisateurs d'accéder à la plateforme dans un pays ou de manière qui serait soumis à un embargo ou en violation des lois et réglementations sur le contrôle des exportations ou des lois relatives à l'envoi de courriers indésirables. Dans le cadre de l'utilisation de la plateforme, le client est également responsable de s'adresser aux clients de manière conforme au droit de la concurrence applicable et de respecter les droits de protection des données des clients concernés.

(3) Indemnisation. Le client indemniserà CA de tous les dommages, pertes, responsabilités et frais (y compris les honoraires d'avocat et les frais) résultant de : (a) des réclamations de tiers selon lesquelles les données du client enfreignent leurs droits de propriété intellectuelle, ou (b) des violations des lois et/ou règlements, y compris, mais sans s'y limiter, les lois sur la protection des données ou les lois relatives au contrôle des exportations, ou (c) des accès non autorisés par des tiers à la plateforme. Dans un tel cas, CA se réserve le droit, indépendamment de ce qui précède, de bloquer l'accès du client à la plateforme si cela est nécessaire pour protéger ses propres intérêts légitimes ou ceux d'autres utilisateurs. Les droits accordés à CA en vertu de cette section §4, paragraphe 3, ne s'appliquent que si le client a agi au moins par négligence. En cas d'obligation d'indemnisation en vertu de la présente section §4, paragraphe 3, CA : (a) informera immédiatement par écrit le client d'une telle réclamation ; (b) laissera au client le contrôle exclusif de sa défense et de la résolution du litige ; et (c) fournira au client, à ses frais, toutes les informations disponibles et une assistance raisonnable.

(4) Personne de contact. Le client désigne une personne de contact pour les arrangements nécessaires dans le cadre d'une commande, tant pour les questions commerciales que techniques. Le client a le droit de remplacer la personne de contact à tout moment pendant la durée du contrat moyennant notification écrite préalable à CA.

5. Responsabilité

(1) Signalement des erreurs. Le client informera CA de tous les défauts de la plateforme ou des services de CA. Le client assistera CA dans le traitement des défauts et erreurs, par exemple en fournissant des cas de test et/ou des données de test, en fournissant des journaux d'erreurs, des captures d'écran ou d'autres informations utiles que CA peut demander au client.

(2) Garantie. CA garantit que la solution SaaS présentera la qualité convenue lorsqu'elle est utilisée conformément à sa destination. En cas de limitation de fonctionnalité, CA les corrigera à sa discrétion soit en les éliminant, soit en rendant à nouveau la plateforme disponible. Si la rectification échoue, le client peut, à sa discrétion, réduire la rémunération ou, en cas de limitations substantielles de fonctionnalité, résilier la commande concernée. La rectification n'est considérée comme échouée que si le client a accordé à CA une possibilité de rectification suffisante en termes de nombre et d'étendue, et que des tentatives ultérieures de rectification sont déraisonnables pour le client. Lors de l'évaluation du caractère raisonnable des tentatives ultérieures de rectification, il convient de tenir compte en particulier du fait que CA a déjà fourni une solution de contournement qui élimine ou réduit considérablement les effets de la limitation de fonctionnalité.

(3) Droits de tiers. CA garantit également que l'utilisation de la plateforme ne violera pas les droits de tiers. En cas de violation par CA de la propriété intellectuelle de tiers due à la solution SaaS fournie dans le cadre d'une commande, CA peut, à sa discrétion, soit à ses frais, acquérir un droit d'utilisation suffisant pour l'utilisation convenue dans la commande en faveur du client, soit modifier ou fournir à nouveau la plateforme de manière à ce qu'aucun ou seulement un effet raisonnablement supportable pour le client ne soit obtenu, et aucun droit de propriété intellectuelle de tiers n'est violé.

(4) Réclamations de tiers. Si le client prend connaissance d'une allégation de tiers selon laquelle la mise à disposition et/ou l'utilisation de la plateforme enfreindrait les droits de propriété intellectuelle de ce tiers ou d'un autre tiers, le client en informera immédiatement CA. En pareil cas, CA prendra en charge, à ses frais, la défense juridique et tentera de parvenir à un règlement. Le client assistera de manière appropriée et raisonnable. Les réclamations de garantie du client pour vices juridiques demeurent inchangées.

(5) Limitation de la garantie. Le client reconnaît que CA ne peut pas contrôler la transmission de données par des moyens de communication, en particulier par Internet. Les parties conviennent donc que CA n'est pas responsable des garanties dans la mesure où une restriction de performance est due à des erreurs de moyens de communication. De plus, le client n'a pas droit à la garantie si l'utilisation de la plateforme est entravée par une utilisation inappropriée par le client ou ses utilisateurs. En particulier, les réclamations de garantie sont exclues en vertu de la phrase précédente en cas d'entrave résultant du fait que la plateforme est utilisée dans des conditions qui ne correspondent pas à l'environnement matériel et logiciel spécifié par CA.

(6) Prescription. Les réclamations de garantie ou autres réclamations du client expirent au bout de douze (12) mois, sauf en cas de dol ou de négligence grave, de mise en danger de la vie, du corps ou de la santé, de violation d'une garantie, de dissimulation intentionnelle d'un défaut et dans les cas prévus par la loi sur la responsabilité du fait des produits.

(7) Responsabilité illimitée. CA est responsable sans limitation, que ce soit en cas de défaut des services ou pour toute autre action ou omission, en cas de dol ou de négligence grave, de mise en danger de la vie, du corps ou de la santé, de violation d'une garantie, de dissimulation intentionnelle d'un défaut et dans les cas prévus par la loi sur la responsabilité du fait des produits.

(8) Limitation de responsabilité. Pour toute négligence autre que celle résultant d'un défaut des services ou pour toute autre action ou omission, que ce soit en raison d'un défaut des services ou pour toute autre action ou omission, la responsabilité de CA est limitée aux dommages raisonnablement prévisibles, et CA n'est responsable que pour la violation d'obligations dont le respect est essentiel à l'exécution du contrat et sur lesquelles le client peut raisonnablement compter. Par ailleurs, la responsabilité de CA est exclue.

(9) Applicabilité à d'autres personnes. Les dispositions précédentes s'appliquent également aux représentants légaux, aux employés et aux auxiliaires de CA.

6. Rémunération; Modalités de paiement; Compensation

(1) Rémunération; Ajustement de la rémunération. La rémunération du prestataire, y compris tous les frais accessoires et les remises et rabais accordés, est fixée par les parties pour les services convenus dans le contrat. Sauf disposition contraire dans un contrat, CA peut ajuster la rémunération annuellement. Les ajustements sont autorisés en particulier pour tenir compte des changements dans les coûts de la main-d'œuvre et des services informatiques achetés. Un ajustement des frais prend effet au moment indiqué par CA pour la prochaine période de renouvellement du contrat, mais au plus tôt un mois après la réception d'un avis d'ajustement des frais par le client. Si CA augmente les frais de plus de 5 % au cours d'une année, le client a le droit de résilier le contrat concerné avec effet à la date d'entrée en vigueur de l'ajustement. La résiliation doit être effectuée immédiatement, au plus tard 14 jours après réception de l'avis d'ajustement des frais par écrit.

(2) Intervalle de facturation; Délai de paiement. Sauf accord contraire explicite dans le contrat, une rémunération annuelle avec paiement anticipé annuel est convenue. Le délai de paiement pour toutes les factures de CA est de 14 jours à compter de la réception de la facture à l'adresse de facturation (électronique) fournie par le client lors de la conclusion du contrat.

(3) Taxes et frais. Toutes les rémunérations indiquées dans un contrat sont des montants nets en euros et doivent être payées par le client, en plus des taxes applicables. Les frais bancaires, de virement ou autres liés au paiement sont à la charge du client.

(4) Compensation. Le client ne peut compenser les créances de rémunération de CA qu'avec des créances légalement établies ou reconnues par CA. Cela ne s'applique pas lorsque les créances de compensation du client sont basées sur des coûts de correction de défauts ou des coûts supplémentaires liés à la réalisation.

7. Durée et résiliation

(1) Durée. Un contrat devient contraignant dès sa signature correcte par les deux parties (ci-après dénommée "**Date de conclusion**"). Le contrat détermine la durée minimale du contrat (ci-après dénommée "**Durée minimale du contrat**"), qui commence à la date de début. Le contrat est automatiquement reconduit pour une période d'un an (ci-après dénommée "**Période de renouvellement**") à moins qu'il ne soit résilié par l'une des parties avec un préavis de dix (10) jours avant la fin de la Durée minimale du contrat ou de la Période de renouvellement respective.

(2) Résiliation extraordinaire. Chaque partie a le droit de résilier le contrat de manière extraordinaire si la poursuite de la relation contractuelle ne peut plus lui être imposée. La résiliation extraordinaire doit être notifiée par écrit à l'autre partie. Un motif de résiliation extraordinaire existe en particulier lorsque la partie résiliante a précédemment informé l'autre partie au moins par écrit d'une violation substantielle du contrat et que cette violation du contrat n'a pas été corrigée par l'autre partie dans un délai de 30 jours.

(3) Conséquences de la résiliation. À compter de la date d'entrée en vigueur d'une résiliation: (a) tous les droits d'utilisation de la plateforme sont annulés; (b) le client cesse d'utiliser la plateforme; et (c) CA fournit au client, à sa demande, un fichier contenant toutes les données client dans un format spécialement convenu.

8. Dispositions diverses

(1) Traitement des commandes. Dans le cadre de la prestation de services, il est nécessaire que CA traite des données personnelles en tant que sous-traitant pour le compte du client en tant que responsable du traitement. Dans de tels cas, les parties concluent des contrats de traitement des données appropriés conformément à la législation applicable.

(2) Lieu d'exécution. Le lieu d'exécution de tous les services est le siège de CA, sauf si la prestation doit être effectuée ailleurs en raison de la nature de la chose.

(3) Droit applicable. Les présentes conditions d'utilisation sont soumises au droit de la République fédérale d'Allemagne, à l'exception des dispositions légales allemandes qui prévoient l'application d'une autre loi. Les dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) ne s'appliquent pas.

(4) Jurisdiction. Pour tous les litiges découlant des présentes conditions d'utilisation ou d'un contrat, les tribunaux de Berlin, en Allemagne, sont exclusivement compétents. Les dispositions

légales impératives, en particulier celles concernant les juridictions exclusives, restent inchangées.

(5) Force majeure. Aucune des parties contractantes n'est responsable envers l'autre pour tout retard ou incapacité à effectuer en raison d'incendie, de catastrophes naturelles, d'ordonnances gouvernementales, de troubles, d'émeutes civiles, de grèves, de lock-outs ou d'autres événements sur lesquels la partie concernée n'a aucun contrôle et dont elle n'a aucun contrôle sur la durée ou la suppression (ci-après dénommés "**force majeure**"), que cet événement de force majeure survienne chez la partie contractante elle-même ou chez l'un de ses sous-traitants.

(6) Cession. Aucune des parties ne peut céder le contrat ou les droits et obligations qui en découlent, que ce soit par voie légale ou autre, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, consentement qui ne peut être refusé de manière déraisonnable. Nonobstant ce qui précède, chaque partie peut céder le contrat dans son intégralité sans le consentement de l'autre partie en relation avec une fusion, une acquisition, une réorganisation d'entreprise ou une vente de tout ou partie substantielle de ses actifs, dans la mesure où aucun concurrent de l'autre partie n'est impliqué. En cas de cession au sens de la phrase précédente, la partie cédante doit informer l'autre partie de la cession par écrit. Le seul recours d'une partie en cas de prétendue cession en violation de cette clause §8, paragraphe 6, est la résiliation pour motif grave. Sous réserve de ce qui précède, l'accord de cession est contraignant pour les parties, leurs successeurs respectifs et les cessionnaires autorisés. Toute cession en violation de cette clause §8, paragraphe 6, est réputée nulle et non avenue. La section 354a du Code de commerce allemand (HGB) reste inchangée.

(7) Renonciation. Le fait pour l'une des parties de ne pas exercer un droit ou de ne pas faire appliquer une disposition du contrat ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette disposition, à moins que cette partie n'en décide autrement expressément.

(8) Forme écrite. Les modifications ou ajouts à ces conditions d'utilisation, ainsi que les déclarations et notifications juridiquement contraignantes du client relatives au contrat (par exemple, la fixation de délais, les réclamations pour vices, la résiliation ou la réduction) doivent être rédigés par écrit pour être valables, c'est-à-dire sous forme écrite ou sous forme de texte (par exemple, lettre, courrier électronique).

(9) Exclusion des conditions générales; autres conditions contractuelles. Les conditions générales du client ne sont pas applicables. Cela s'applique également lorsque CA n'exprime pas expressément d'objection à l'inclusion des conditions générales du client ou qu'il fournit des services au client sans réserve malgré la connaissance des conditions générales du client. Si les politiques organisationnelles internes du client prévoient la rédaction d'un ordre distinct par le client en plus de l'accord écrit, le client doit veiller, sans préjudice de la phrase précédente, à ce que le contenu de l'ordre ne diffère pas des dispositions de ces conditions d'utilisation ou d'un contrat.

(10) Modification de ces conditions d'utilisation. CA se réserve le droit de modifier et d'adapter ces conditions d'utilisation pour l'avenir, en particulier en raison de modifications de la législation, de la jurisprudence suprême ou des conditions du marché. Le client peut demander la version actuelle des conditions d'utilisation auprès de CA ou les consulter sur <https://www.customer-alliance.com/fr/conditions-dutilisation/>. Les modifications seront communiquées au client par courrier électronique au plus tard un mois avant la date prévue de prise d'effet de la nouvelle version des conditions d'utilisation. Si le client ne s'oppose pas à l'application des nouvelles conditions d'utilisation dans un délai d'un mois à compter de la réception de cette notification, les nouvelles conditions d'utilisation sont réputées acceptées. CA informera le client de l'importance du délai d'un mois et du droit d'opposition, ainsi que des conséquences de son silence de manière appropriée. Ce mécanisme de modification ne s'applique pas aux modifications des obligations contractuelles principales des parties.

(11) Clause de sauvegarde. Si une disposition des présentes conditions d'utilisation est ou devient nulle, annulable ou invalide pour quelque raison que ce soit, le contrat reste valable pour le reste.