



## **Conditions Générales de prestations de services de la plateforme fulll**

Cabinets Comptables

10/11/2025

## Sommaire

<b>1. Préambule</b>	<b>5</b>
<b>2. Définitions</b>	<b>5</b>
<b>3. Objet</b>	<b>7</b>
<b>4. Documents</b>	<b>7</b>
<b>5. Modification des Conditions Générales</b>	<b>7</b>
<b>6. Durée</b>	<b>8</b>
<b>7. Commande</b>	<b>8</b>
7.1 Processus de commande classique	8
7.2 Processus de commande en ligne	9
<b>8. Spécifications des services</b>	<b>10</b>
8.1 Périmètre SaaS	10
8.2 Autres prestations	10
8.3 Hébergement des services SaaS et de la plateforme Fulll	11
8.4 Hébergement, sauvegarde et conservation des données du client	11
8.5 Documentation	12
8.6 Préconisations matérielles	12
8.7 Identification	12
8.8 Utilisation	13
8.9 Evolution	13
8.10 Arrêt	13
8.11 Suspension	13
8.12 Télécommunications	14
8.13 Plateforme Agréée (PA)	14
8.14 Maintenance des services SaaS	14
8.14.1 Service d'assistance technique	14
8.14.2 Maintenance corrective	15
8.14.3 Maintenance préventive ou évolutive	15
8.14.4 Maintenance réglementaire	15
8.14.5 Exclusions	16
8.15 Engagements de niveaux de services	16
<b>9. Description des prestations</b>	<b>17</b>
9.1 Assistance à la migration des données	17
9.2 Prestations liées à la sauvegarde	17
9.3 Formation	17
9.3.1 Descriptif des formations	17
9.3.2 Durée	17
9.3.3 Niveau requis	17
9.3.4 Lieu de la formation	18
9.3.5 Responsabilité	18

9.3.6 Conditions de travail	18
<b>10. Collaboration</b>	<b>19</b>
<b>11. Obligations du client</b>	<b>19</b>
<b>12. Conformité</b>	<b>20</b>
12.1 Conformité des services SaaS	20
12.2 Conformité des prestations	20
<b>13. Conditions financières</b>	<b>21</b>
13.1 Prix	21
13.2 Révision des prix	21
13.3 Révision des prix spécifique aux solutions de gestion, incluant des volumes de traitement, par la Plateforme Agréée fullI, pour la facture électronique	22
13.4 Délai de paiement	23
13.5 Contestation des factures	23
13.6 Intérêts de retard et indemnité de recouvrement	23
<b>14. Garanties</b>	<b>24</b>
14.1 Garanties de la société FullI	24
14.2 Garanties du client	24
<b>15. Responsabilité</b>	<b>25</b>
15.1 Responsabilité de la société FullI	25
15.2 Responsabilité du client	25
<b>16. Préjudice</b>	<b>27</b>
<b>17. Assurances</b>	<b>27</b>
<b>18. Propriété intellectuelle</b>	<b>28</b>
<b>19. Confidentialité</b>	<b>29</b>
<b>20. Utilisation des fonctionnalités IA</b>	<b>30</b>
20.1 Propriété des données	30
20.2 Responsabilité afférente à l'utilisation des fonctionnalités	30
20.3 Garantie et responsabilité de FullI	30
<b>21. Données à caractère personnel</b>	<b>31</b>
21.1 Responsables de traitement disjoints	31
21.2 Sous-traitance	32
21.2.1 Obligations des parties	32
21.2.2 Obligations du responsable du traitement	33
21.2.3 Obligations du sous-traitant	33
21.2.4 Sécurité	34
21.2.5 Violation de données à caractère personnel	34
21.2.6 Sous-traitance ultérieure	35
21.2.7 Prestataire tiers	35
21.2.8 Assistance	35
21.2.9 Tenue du registre	36
21.2.10 Sort des données à caractère personnel	36
21.3 Délégué à la protection des données	36
<b>22. Sécurité</b>	<b>36</b>

22.1 Sécurité logique	36
22.2 Sécurité physique	36
23. Audit	37
24. Contrôle de la comptabilité informatisée	38
25. Références commerciales	38
26. Force majeure	39
27. Non-débauchage	39
28. Résolution-Résiliation	40
28.1 Résolution-Résiliation pour faute	40
28.2 Résolution-Résiliation pour convenance	40
28.3 Conséquences	40
29. Réversibilité	40
30. Tolérance	41
31. Survivance	41
32. Bonne foi	41
33. Sincérité	41
34. Indépendance des parties	41
35. Imprévision	41
36. Titres	42
37. Nullité	42
38. Intégralité	42
39. Cession	42
40. Domiciliation	42
41. Loi applicable	42
42. Convention de preuve	43
43. Conciliation	43
44. Juridiction compétente	43
45. Prescription	43
46. Liste des annexes	44
47. Signature	44

## 1. Préambule

- 1 La société Fullll, filiale du groupe In Extenso, propose à sa clientèle une solution modulaire de gestion de la production comptable, fiscale et de la paie, en mode SaaS.
- 2 Orientée TPE, dirigeants et salariés, la solution Fullll est composée d'une plateforme accessible au travers d'un accès à distance, via un espace dédié de type collaboratif, et de logiciels développés par la société Fullll ou par ses partenaires accessibles depuis cette plateforme au travers de services SaaS.
- 3 Intéressé par l'utilisation de tout ou partie de cette solution dans le cadre de son activité professionnelle, le client a pris contact avec la société Fullll afin de vérifier l'adéquation de cette solution à ses besoins.
- 4 Après avoir bénéficié d'une présentation de la solution, lui permettant de prendre la mesure de ses caractéristiques, et étudié de manière approfondie l'offre technique et commerciale présentée par la société Fullll, le client a souhaité y avoir recours et souscrire un abonnement auprès de la société Fullll.
- 5 Au préalable, chacune des parties déclare avoir :
  - Porté à la connaissance de l'autre l'ensemble des informations nécessaires et déterminantes de son consentement, et ;
  - Disposé de l'ensemble des informations et des conseils à cet effet, y compris celles dont elle considère qu'elles lui étaient dues de l'autre partie.
- 6 Après une phase de négociations qui a porté sur l'ensemble des documents contractuels, dont les présentes conditions générales, les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

## 2. Définitions

- 7 Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :
  - « Abonnement » : désigne l'abonnement à tout ou partie des services SaaS souscrit par le client sous réserve de la signature préalable des présentes et de l'émission d'un bon de commande ;
  - « Bénéficiaires » : désigne les clients du client autorisés à bénéficier des services SaaS dans les conditions prévues au contrat. La liste des bénéficiaires est fixée au bon de commande ;
  - « Client » : désigne la personne morale identifiée au bon de commande souscrivant les services SaaS et, le cas échéant, les prestations connexes auxdits services ;
  - « Bon de commande » : désigne le document signé par le client détaillant le périmètre des services SaaS souscrits dans le cadre de l'abonnement et, le cas échéant, les prestations commandées par le client ;
  - « Catalogue de services » : désigne le document détaillant l'ensemble des services SaaS proposés au client ;
  - « Code d'accès » : désigne l'identifiant (ou login) et le mot de passe permettant à un administrateur ou à un utilisateur d'accéder à la plateforme ;
  - « Commande en ligne » : désigne la commande de services SaaS réalisée directement par le client via son espace administrateur et constituant un document contractuel.
  - « Conditions générales » : désigne les présentes conditions générales de prestations de services et leurs annexes ;

- « Conditions générales d'utilisations » ou « CGU » : désigne les conditions générales d'utilisation de la plateforme Fullll. La version en vigueur à la date des présentes est annexée aux présentes ;
- « Contrat » : désigne l'ensemble des documents contractuels visés à l'article « Documents » des présentes conditions générales ;
- « Documentation » désigne toute documentation accessible en ligne sur la plateforme relative à l'utilisation de la plateforme ou des services SaaS ;
- « Données » : ensemble des informations de toutes natures communiquées par le client sous son entière responsabilité, hébergées par la société Fullll ou par son sous-traitant et destinées à être traitées dans le cadre de la mise en œuvre des services SaaS ;
- « Espace administrateur » : désigne l'espace personnel de l'administrateur permettant d'accéder à la plateforme et d'utiliser les services SaaS ainsi que d'administrer les comptes utilisateurs ;
- « Espace utilisateur » : désigne l'espace personnel de chaque utilisateur autorisé à accéder à la plateforme et d'utiliser les services SaaS ;
- « Facture électronique » : désigne au sens de la Réforme de la Facturation Électronique (RFE), toute facture dans un format conforme à la RFE et relative aux transactions domestiques entre assujettis à la TVA établis, domiciliés ou ayant leur résidence habituelle en France ;
- « Partenaire » : désigne les autres éditeurs de services SaaS qui seront disponibles via la plateforme ;
- « Plateforme agréée » : désigne, conformément à la législation une plateforme permettant des prestations d'e-invoicing et d'e-reporting (validation, paiement et caisse) ;
- « Plateforme Fullll » ou « plateforme » : désigne un ensemble de services SaaS accessibles grâce aux codes d'accès sur [www.fullll.io](http://www.fullll.io) ;
- « Prestations » : désigne les prestations de service commandées par le client et réalisées par la société Fullll au titre du contrat et consistant, le cas échéant, à une assistance à la migration des données du client en vue de l'utilisation des services SaaS, à des prestations liées à la sauvegarde des données du client, à une formation à l'utilisation desdits services ou à toutes autres prestations telles que définies dans le catalogue de services ;
- « Services SaaS » ou « services » : désigne un ensemble de services diffusés en ligne via la plateforme Fullll et souscrits en tout ou partie par le bénéficiaire au moyen d'un bon de commande. Il s'agit d'un ensemble de modules applicatifs accessibles en mode SaaS édités par la société Fullll ou par un tiers partenaire et décrits au catalogue de services ;
- « Solution » : désigne la solution proposée par la société Fullll décrite en préambule des présentes ;
- « Utilisateur » : désigne, le cas échéant, tout utilisateur interne ou externe du client autorisé à accéder à la plateforme Fullll et aux services SaaS par l'administrateur et disposant de codes d'accès ;
- « Utilisateur externe » : désigne toute personne physique travaillant pour le compte d'un client du client, que celle-ci soit salariée ou non dudit client, autorisée par l'administrateur ou par un utilisateur interne à accéder à la plateforme Fullll et à utiliser les services SaaS ;
- « Utilisateur interne » : désigne toute personne physique travaillant pour le compte du client, que celle-ci soit salariée ou non du client, autorisée par l'administrateur à accéder à la plateforme Fullll et à utiliser les services SaaS ;
- « Fullll » ou « la société Fullll » : désigne la société Fullll identifiée au bon de commande fournissant les services SaaS et, le cas échéant, réalisant les prestations connexes auxdits services.

### 3. Objet

- 8 Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Fulll :
- Concède au client qui l'accepte un droit d'accès et d'utilisation des services SaaS sur la plateforme Fulll ;
  - Réalise des prestations connexes aux services SaaS telles que décrites à l'article « Description des prestations », en ce compris des prestations de maintenance des services SaaS.
- 9 Toute autre prestation non prévue au présent contrat fera, éventuellement, l'objet d'un devis et d'un contrat séparé.

### 4. Documents

- 10 Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :
- Les présentes conditions générales et leurs annexes ;
  - Le(s) bon(s) de commande et les commandes en ligne associés aux présentes.
- 11 En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation. En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres.
- 12 Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il sera fait application de critères de rang selon les principes suivants :
- Obligation par obligation ;
  - Ou, à défaut, alinéa par alinéa ;
  - Ou, à défaut, article par article.

### 5. Modification des Conditions Générales

- 13 Fulll se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales à tout moment, incluant les Conditions générales et ses Annexes, à l'exception de l'Annexe 2 - Conditions financières et de l'Annexe 3 - Sauvegarde des données. Ces modifications seront opposables au Client dès leur publication sur la Plateforme Fulll, accessible en ligne à tout moment et mis à disposition du Client sur simple demande. Le Client s'engage à en prendre connaissance régulièrement.
- 14 La poursuite de l'utilisation des Services à l'issue d'un délai de deux (2) mois, suivant la publication de la modification concernée, vaudra acceptation de la modification.
- 15 Nonobstant les conditions définies à l'article 26 des Conditions générales, le Client peut refuser ces modifications dans un délai de deux (2) mois suivant la publication par lettre recommandée avec avis de réception auprès de Fulll avec pour effet la résiliation des présentes. La résiliation prendra effet le dernier jour du mois suivant la réception de la demande de résiliation par Fulll et entraînera le remboursement des sommes réglées par le Client pour les Services qui auraient dû être fournies après la résiliation.
- 16 En cas de désaccord avec les modifications apportées aux présentes conditions générales, le Client s'engage à se rapprocher de la société Fulll afin d'entamer des discussions en vue de résoudre le problème, et ce, avant toute procédure de résiliation.

## 6. Durée

- 17 Les présentes conditions générales entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :
- Leur signature par le client ;
  - La signature ou l'acceptation par le client par tout autre moyen, y compris par courrier électronique, du bon de commande comportant la référence aux présentes conditions générales.
- 18 Elles resteront en vigueur tant qu'un ou plusieurs services SaaS est ou sont en cours d'exécution ou qu'une ou plusieurs prestation(s) commandée(e) au titre des présentes sont en cours de réalisation, et ce jusqu'au terme de ladite exécution ou réalisation.
- 19 L'abonnement aux services SaaS souscrits par le client au moyen d'un bon de commande est d'une durée initiale de vingt-quatre (24) mois.
- 20 L'abonnement est ensuite tacitement reconduit par période annuelle à la date anniversaire du présent contrat, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties respectant un préavis d'un (1) mois, notifié par lettre recommandée avec avis de réception.
- 21 La résiliation de l'abonnement concerné prendra effet le dernier jour du mois suivant le mois au cours duquel la demande de résiliation a été reçue par le client lorsque la résiliation est à l'initiative de la société Fullll ou au cours duquel la demande de résiliation a été réalisée par le client via son espace administrateur, sauf si les parties sont convenues d'une date différente.

## 7. Commande

### 7.1 Processus de commande classique

- 22 Le client choisit les services SaaS et prestations présentés par la société Fullll notamment dans le cadre d'une proposition commerciale, ce choix étant matérialisé par la signature d'un bon de commande précisant les caractéristiques des services SaaS associés à l'offre choisie et des prestations associées.
- 23 Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités d'utilisation desdits services SaaS et prestations et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour conclure le présent contrat en parfaite connaissance de cause.
- 24 Le client est seul responsable de son choix des services SaaS et des prestations et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de la société Fullll ne peut être recherchée à cet égard.
- 25 L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les services SaaS notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement, ou mise en cause de la responsabilité de la société Fullll, sauf obligation légale.



## 7.2 Processus de commande en ligne

- 26 Le client peut également choisir de commander des services SaaS en ligne via son espace administrateur en suivant le processus décrit au présent article.
- 27 Afin de faciliter la commande en ligne de services SaaS par le client, les parties sont convenues de ce qui suit, par dérogation expresse aux articles 1127-1 1° à 5° et 1127-2 du Code civil :
- Les présentes conditions générales en vigueur entre les parties en application de l'article "Durée" des présentes et, le cas échéant leurs éventuels avenants, sont disponibles en version numérisée depuis l'espace administrateur ;
  - Les présentes conditions générales contiennent l'ensemble des stipulations contractuelles de l'offre de la société Fulll, en ce compris le catalogue de services et les conditions financières associées en annexe « Conditions financières » ;
  - Les présentes conditions générales seront applicables automatiquement à toute commande en ligne de services SaaS réalisées directement par le client via son espace administrateur, ce qui sera rappelé au client lors du processus de commande ;
  - La commande en ligne de services SaaS a pour effet de créer un contrat conclu par voie électronique entre le client et la société Fulll.
- 28 Le processus de commande en ligne de services SaaS est le suivant :
- Prérequis : signature ou acceptation des présentes conditions générales par le client conformément à l'article "Durée" des présentes ;
  - Etape n°1 : accès à l'espace administrateur créé par la société Fulll sur la plateforme Fulll selon les étapes décrites en annexe « Conditions générales d'utilisation de la plateforme Fulll » ;
  - Etape n°2 : sélection du service SaaS souhaité ;
  - Etape n°3 :
    - Rappel du contenu des conditions générales en vigueur entre les parties associées à une case à cocher indiquant « En cliquant sur le bouton « J'ai compris et j'accepte », je reconnais (i) avoir repris connaissance de l'intégralité des conditions générales de prestations de services et (ii) que ma commande en ligne est soumise auxdites conditions générales ». Le client doit cocher la case susvisée et cliquer sur le bouton « J'ai compris et j'accepte ». A cette fin, le client s'engage à désigner un utilisateur ayant tous pouvoirs pour réitérer l'engagement du client aux fins des présentes ;
  - Etape n°4 : confirmation de la commande en ligne du service SaaS souhaité par le client ;
  - Etape n°5 : accusé réception de la part de la commande en ligne.

## 8. Spécifications des services

### 8.1 Périmètre SaaS

- 29 Le périmètre des services SaaS est détaillé dans le catalogue de services accessible par l'administrateur ou l'utilisateur dans son espace sur [store.fulll.io](https://store.fulll.io).
- 30 Les services SaaS détaillés dans le catalogue de services comprennent des services édités par la société Fulll ou par des partenaires de la société Fulll.
- 31 S'agissant des services SaaS édités par les partenaires de la société Fulll tels qu'identifiés dans le catalogue de services, le client est informé que l'utilisation desdits services est conditionnée par l'acceptation préalable des conditions générales d'utilisation des partenaires concernés qui seront mises à la disposition du client par la société Fulll et accessible en ligne sur la plateforme, sans que cela n'entraîne pour le client une facturation de la part des partenaires concernés.
- 32 Les services SaaS souscrits par le client sont précisés dans le bon de commande.

### 8.2 Autres prestations

- 33 Des prestations supplémentaires peuvent être souscrites par le client via le bon de commande :
- Prestation initiale de mise en service ;
  - Assistance à la prestation de reprise de données ;
  - Transfert de dossiers ;
  - Mise à disposition de données sur support physique (export de données) ;
  - Souscription au CECI - club utilisateurs Fulll.
- 34 En cas de souscription au CECI - club utilisateurs Fulll, les emails et coordonnées des ayants droits seront partagés aux administrateurs de l'association.

### 8.3 Hébergement des services SaaS et de la plateforme Fullll

- 35 Les services SaaS édités par la société Fullll et la plateforme Fullll sont hébergés sur les serveurs externalisés auprès d'un prestataire désigné par la société Fullll et présentant des niveaux de garanties et de sécurité équivalents.
- 36 Le prestataire en charge de l'hébergement desdits serveurs est la société Amazon Web Services EMEA SARL, société de droit étranger, 38 avenue John F Kennedy, L 1855 99137 Luxembourg (Luxembourg).
- 37 Les centres d'hébergement des données sont situés dans l'Union européenne, plus précisément à :
- Francfort, Allemagne ;
  - Paris, France ;
  - Dublin, Irlande.
- 38 La société Fullll met à la disposition du client uniquement un accès distant aux services SaaS et à la plateforme SaaS, afin de permettre le traitement des données transmises par le client à Fullll via cet accès.
- 39 La société Fullll assure l'acheminement des flux vers les services SaaS hébergés via une connexion à la plateforme Fullll.

### 8.4 Hébergement, sauvegarde et conservation des données du client

- 40 La société Fullll hébergera des données du client sur ses serveurs, ainsi que leur traitement, dans la limite des volumétries définies en annexe « Conditions financières ».
- 41 En cas de besoins du client de bénéficier d'un espace disponible nécessaire à l'hébergement des données du client supérieur à celui convenu initialement, les parties se rapprocheront afin de déterminer plus précisément lesdits besoins. Les coûts additionnels associés sont détaillés en annexe « Conditions financières »
- 42 Les données du client nécessaires à l'exécution des services SaaS seront périodiquement sauvegardées sur les serveurs hébergeant lesdits services et la plateforme Fullll. Les modalités de cette sauvegarde sont précisées en annexe « Sauvegarde des données du client ».
- 43 A l'issue d'un délai de trois (3) mois à compter de la fin des relations contractuelles entre les parties, pour quelque raison que ce soit, les sauvegardes des données du client réalisées par la société Fullll seront détruites, la société Fullll s'engageant à n'en conserver aucune copie. Nonobstant ce qui précède, la société Fullll se réserve le droit de conserver certaines données la durée de prescription des actions susceptibles d'être formées à son encontre.
- 44 Les sauvegardes de Fullll n'ont pas vocation à satisfaire les éventuelles obligations d'archivage légal du Client.

## **8.5 Documentation**

- 45 La documentation relative aux services SaaS est disponible en ligne sur la plateforme Fulll.

## **8.6 Préconisations matérielles**

- 46 Le client s'engage à respecter les préconisations de la société Fulll relatives aux matériels et dispositifs (notamment en matière de télécommunications) nécessaires à l'utilisation des services SaaS.
- 47 Ces préconisations sont détaillées dans les conditions générales d'utilisation de la plateforme, en annexe et également accessible depuis la plateforme.

## **8.7 Identification**

- 48 Dès l'entrée en vigueur des présentes et sous réserve des paiements correspondant aux services SaaS souscrits, la société Fulll concèdera au client un droit d'utilisation à distance de la plateforme Fulll, des services SaaS.
- 49 Pour ce faire, la société Fulll fournira au client un identifiant et un mot de passe permettant à l'utilisateur désigné par le client comme administrateur d'accéder à la plateforme Fulll. L'utilisateur administrateur sera ensuite en mesure de délivrer des accès pour les utilisateurs internes ou externes.
- 50 L'identification des utilisateurs au moyen de l'identifiant et du mot de passe qui leur ont été adressés vaut de manière irréfutable imputabilité des opérations effectuées au moyen de ce mot de passe et de cet identifiant.
- 51 L'identification et le mot de passe fournis aux utilisateurs sont confidentiels, uniques et personnels. Le client est seul responsable de leur utilisation par les utilisateurs qu'il aura désigné ou, le cas échéant, autorisé, et se porte fort du respect par ces derniers des règles élémentaires de sécurité et de confidentialité.

## 8.8 Utilisation

- 52 La société FullL s'engage à rendre accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 les services SaaS, à compter de la date précisée sur le bon de commande, depuis la France métropolitaine et les DROM-COM, sauf en cas de force majeure et sous réserves des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des services SaaS.
- 53 La société FullL se réserve toutefois le droit de restreindre, totalement ou partiellement, l'accès aux services SaaS afin d'assurer la maintenance, dans le cadre de prestations programmées, de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre pour la fourniture des services SaaS.
- 54 Dans la mesure du possible, la société FullL tentera de réaliser les prestations de maintenance en dehors des horaires normaux de travail (en France métropolitaine) et le weekend, sauf en cas d'urgence (mise à jour de sécurité par exemple), et fera ses meilleurs efforts pour maintenir la disponibilité des Services conformément aux engagements de niveaux de services annexés au présent contrat.
- 55 A défaut de transmission par le client des données nécessaires pour assurer les prestations objets du présent contrat, la responsabilité de la société FullL ne saurait être engagée en cas de retard.

## 8.9 Evolution

- 56 La société FullL se réserve la possibilité de faire évoluer les services SaaS accessibles via la plateforme FullL, en vue d'une amélioration de ses services.
- 57 D'une manière générale, la société FullL se réserve le droit de prendre et mettre en œuvre toute décision technique visant à l'amélioration des services SaaS, sous réserve d'en assurer la continuité et la compatibilité ascendante.

## 8.10 Arrêt

- 58 Dans le cas où la société FullL serait amenée à faire des interventions programmées sur la plateforme, la société FullL s'efforcera d'informer par tous moyens, dans un délai d'au moins soixante-douze (72) heures avant la date prévue pour ces interventions et tentera de respecter ses engagements de niveaux de services en termes de disponibilité.
- 59 La société FullL n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter d'une indisponibilité temporaire de tout ou partie de la plateforme FullL et, par conséquent, des services SaaS.

## 8.11 Suspension

- 60 En cas de non-respect de ses obligations par le client, ou en cas de suspicion d'une utilisation frauduleuse des services SaaS, la société FullL se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis l'accès à tout ou partie des services SaaS.
- 61 L'accès aux services SaaS sera suspendu pendant le temps nécessaire à la réalisation des vérifications et jusqu'à ce que la cause de la suspension ait disparu.

## **8.12 Télécommunications**

- 62 Le client fait son affaire personnelle de l'accès à la plateforme Fullll par les utilisateurs.
- 63 Les spécifications en matière de télécommunications sont détaillées dans les conditions générales d'utilisation de la plateforme, en annexe et également accessible depuis la plateforme.
- 64 Les coûts d'accès au serveur de la société Fullll seront à la charge exclusive du client qui fait son affaire personnelle de souscrire les abonnements de télécommunications nécessaires.

## **8.13 Plateforme Agréée (PA)**

- 65 Dans le cadre de la loi RFE (Réforme de la Facturation Électronique), la société Fullll propose au sein de son catalogue de service une solution complète s'appuyant sur son statut de Plateforme agréée.
- 66 En tant que Plateforme agréée, la société Fullll assure des prestations d'e-invoicing et d'e-reporting (validation, paiement et caisse).

## **8.14 Maintenance des services SaaS**

### **8.14.1 Service d'assistance technique**

- 67 La société Fullll met à la disposition des utilisateurs un service d'assistance technique à même de répondre à tous les renseignements nécessaires à l'utilisation des services SaaS.
- 68 Ce service est accessible par email : [assistance@fullll.help](mailto:assistance@fullll.help), téléphone : 04-81-92-03-03, ou via l'outil de ticketing mis à disposition du client sur la plateforme, les jours ouvrés (du lundi au vendredi), de 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h.
- 69 Les questions posées par les utilisateurs doivent être claires, précises et, si nécessaire, documentées, afin de permettre une bonne prise en charge par l'assistance technique. Les utilisateurs doivent par ailleurs se référer au préalable à la documentation des services SaaS, disponible en ligne, avant de solliciter l'assistance technique.
- 70 Les modalités de l'assistance technique sont détaillées en annexe « Engagements de niveaux de services ».

### 8.14.2 Maintenance corrective

- 71 La prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute anomalie reproductible qui apparaît dans l'utilisation de l'accès distant des services SaaS, ainsi que dans les différents traitements pouvant être réalisés par ces derniers.
- 72 Il appartient au client de se reporter à la documentation avant chaque sollicitation du service d'assistance technique, afin de pouvoir décrire de façon précise et exhaustive les problèmes rencontrés.
- 73 Les modalités de la maintenance corrective sont détaillées en annexe « Engagements de niveaux de services ».
- 74 La société Fullll ne réalise aucune prestation de maintenance corrective des services SaaS édités par ses partenaires, ces derniers étant seuls responsables de la correction de toute anomalie affectant lesdits services. Dans ce cadre, la société Fullll est uniquement chargée de :
- Qualifier l'anomalie ;
  - D'escalader la demande de résolution de l'anomalie au service de support du partenaire concerné ;
  - D'informer l'utilisateur de la bonne résolution de l'anomalie par le service de support du partenaire concerné.

### 8.14.3 Maintenance préventive ou évolutive

- 75 Des mises à jour des services SaaS pourront être installées par la société Fullll ou par ses partenaires, au fur et à mesure de leur disponibilité dans le cadre des opérations de maintenance préventive ou maintenance évolutive.
- 76 Ces mises à jour, qui sont décidées unilatéralement par la société Fullll ou par ses partenaires, seront mises à disposition du client par accès distant sans coût supplémentaire.

### 8.14.4 Maintenance réglementaire

- 77 Les différentes mises à jour auront pour objet de procéder à l'ensemble des modifications rendues nécessaires par les évolutions légales ou réglementaires correspondant aux traitements relatifs à la mise en œuvre des services SaaS.

### 8.14.5 Exclusions

- 78 Les prestations de maintenance non expressément visées aux présentes ne sont pas incluses dans le périmètre des prestations de maintenance.
- 79 La maintenance ne sera pas assurée dans les cas suivants, sans :
- Défaut ou retard de paiement par le client des factures échues ;
  - Utilisation de l'accès distant de manière non conforme aux stipulations contractuelles et à la documentation en ligne ;
  - Intervention non autorisée du client ou d'un tiers ;
  - Anomalie générée par le matériel des utilisateurs ou leurs équipements d'accès.
- 80 Dans ces hypothèses, le client ne pourra réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du présent contrat.
- 81 Les prestations de maintenance ne portent pas sur les services SaaS édités par des tiers, à l'exception des prestations réalisées dans le cadre de service d'assistance technique visé à l'article « Service d'assistance technique » des présentes.

### 8.15 Engagements de niveaux de services

- 82 La société Fulll s'engage à faire ses meilleurs efforts pour réaliser les prestations décrites dans les conditions prévues aux présentes.
- 83 Les engagements de niveaux de services (SLA) relatifs à l'accessibilité et aux performances des services SaaS figurent à l'annexe « Engagements de niveaux de services ».



## 9. Description des prestations

- 84 La société Fulll peut réaliser les prestations décrites au présent article dans les conditions prévues ci-après.
- 85 Toute autre prestation non prévue aux présentes fera l'objet d'une proposition technique et commerciale dédiée qui, si elle est acceptée par le client, donnera lieu à la conclusion d'un contrat séparé.

### 9.1 Assistance à la migration des données

- 86 Le client peut commander au prestataire, sous réserve de l'accord de ce dernier, des prestations d'assistance à la migration des données du client vers la solution de la société Fulll. Ces prestations consistent en particulier :
- A la création des dossiers clients ;
  - A la création des profils utilisateurs internes et externes ;
  - A la migration des données du client depuis l'applicatif historique du client vers la solution de la société Fulll.
- 87 A défaut de commande de telles prestations, le client demeure seul responsable des opérations de migration de ses données vers la solution de la société Fulll.

### 9.2 Prestations liées à la sauvegarde

- 88 La société Fulll peut, sur demande du bénéficiaire, fournir un support physique contenant les sauvegardes réalisées.
- 89 Cette mise à disposition constitue une prestation à part entière dont les conditions financières sont prévues en annexe « Conditions financières ».

### 9.3 Formation

#### 9.3.1 Descriptif des formations

- 90 La société Fulll propose des prestations de formation payante des utilisateurs du client à l'utilisation de la plateforme Fulll et des services SaaS, sous réserve d'une commande en ce sens du client.
- 91 Le client est informé que la société Fulll est certifiée Qualiopi et délivre à ce titre des attestations de formation.

#### 9.3.2 Durée

- 92 Le nombre de jours de formation sera précisé dans le plan de formation établi entre les parties et précisé au bon de commande associé.

#### 9.3.3 Niveau requis

- 93 La société Fulll assurera la formation des utilisateurs désignés par le client.
- 94 Il appartient au client de s'assurer que les personnes inscrites aux formations sont du niveau requis, en fonction du niveau de la formation.

### 9.3.4 Lieu de la formation

- 95 La formation a lieu dans les locaux du client ou dans ceux de la société Fulll ou par visioconférence.
- 96 Le changement de lieu de formation ne pourra se faire qu'après accord écrit des parties sauf convention contraire.

### 9.3.5 Responsabilité

- 97 La société Fulll ne pourra être tenue responsable des dommages causés par les stagiaires notamment dans le cadre des travaux pratiques.
- 98 Lorsque les séances de formation se dérouleront dans les locaux de l'une ou de l'autre des parties au contrat, cette dernière :
- Sera gardien de tous ses matériels et installations, y compris ceux mis à disposition des collaborateurs de l'autre partie ;
  - Prendra à sa charge l'assurance de tous risques et tous dommages directs ou indirects, pouvant affecter l'ensemble des matériels et installations.
- 99 En conséquence, la partie qui organisera la formation dans ses locaux dégagera l'autre partie de toutes responsabilités relatives aux dégâts que les collaborateurs de cette dernière pourraient involontairement causer au cours de l'exécution de la formation, sauf s'il est prouvé à leur encontre une faute intentionnelle.

### 9.3.6 Conditions de travail

- 100 Les parties s'engagent, dans la mesure où les conditions sanitaires le permettent, à recevoir les membres du personnel effectuant la formation, dans les conditions normales, eu égard à la spécificité de la formation.
- 101 Ledit personnel devra se conformer aux horaires et à la discipline fixés par les règlements de chaque partie dans les lieux où il exerce.
- 102 La société Fulll assurera la gestion administrative, comptable et sociale du personnel chargé de la formation. A ce titre, la société Fulll se réserve le droit de disposer dudit personnel lorsque la législation du travail et l'accomplissement de son contrat de travail l'imposent

## 10. Collaboration

103 Les parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de leurs relations au titre du contrat.

104 En particulier, le client s'engage à :

- Maintenir une collaboration active et régulière en remettant à la société Fulll l'ensemble des éléments qu'elle a demandés ;
- S'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de la société Fulll ;
- Communiquer à la société Fulll toutes les informations et tout document et à lui en faciliter la consultation, dans la mesure où ces informations et documents seront nécessaires à la société Fulll pour l'exécution de ses prestations et/ou des services SaaS. Les informations fournies par le client doivent être loyales, exactes et complètes ;
- Informer la société Fulll de toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution du contrat.

## 11. Obligations du client

105 Le client s'engage à :

- Utiliser les services SaaS conformément aux présentes ;
- Régler le prix dû conformément aux présentes ;
- Collaborer avec la société Fulll ;
- Utiliser les services SaaS conformément à leur documentation, à leur destination et aux conditions générales d'utilisation applicables ;
- S'assurer que les données traitées au moyen des services SaaS sont licites et ne portent pas atteinte aux droits des tiers et des utilisateurs ;
- Contrôler les résultats fournis par les services SaaS avant toute mise en œuvre.

106 Le client s'engage à reporter sur les utilisateurs et le(s) éventuel(s) bénéficiaire(s) l'ensemble des obligations des présentes, notamment relatives aux conditions d'accès et d'utilisation de la solution et à la confidentialité des codes d'accès et des services SaaS, et se porte fort de leur respect. Le client s'engage à suspendre l'utilisation des services SaaS à tout utilisateur ou bénéficiaire qui ne respecterait pas le présent contrat. Il est précisé que la société Fulll n'a aucun lien contractuel ou aucune relation directe avec les bénéficiaires dont le client fait son affaire. Le client demeure, en toutes hypothèses, seul responsable à l'égard de la société Fulll, des conséquences d'un éventuel non-respect de ces dispositions.

107 Le client s'engage à désigner pour la durée du contrat et/ou pour chaque prestation et/ou services SaaS faisant l'objet d'un bon de commande un interlocuteur du client, personne qualifiée ayant la responsabilité de prendre ou de faire prendre toute décision au nom du client et à mettre la société Fulll en rapport avec les membres de son personnel concerné par la réalisation desdites prestations ou par l'exécution des services SaaS.

108 Les noms, les fonctions et les coordonnées de l'interlocuteur du client seront indiqués dans chaque bon de commande.

## 12. Conformité

### 12.1 Conformité des services SaaS

- 109 Le client s'engage à tester les services SaaS objet des présentes avant toute utilisation professionnelle, et en tout état de cause dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de la délivrance par la société Fulll des codes d'accès du premier utilisateur nommé.
- 110 En cas de réserves, le client devra fournir une liste exhaustive, détaillée et documentée des non-conformités. La société Fulll procèdera à la correction de ces non-conformités dans les meilleurs délais et le client disposera d'un nouveau délai de deux (2) jours ouvrés pour vérifier la conformité des services SaaS.
- 111 A l'issue du (des) délai(s) susvisé(s), et à défaut de réserves écrites et argumentées émises par le client, les services SaaS sont réputés acceptés par le client de manière tacite.
- 112 L'utilisation de la plateforme Fulll et des services SaaS, à des fins autres que la vérification de la conformité à la documentation, vaut recette définitive des services SaaS.

### 12.2 Conformité des prestations

- 113 Le client doit vérifier la conformité des prestations commandées et réalisées par la société Fulll aux stipulations contractuelles.
- 114 Le client devra notifier à la société Fulll, dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la remise du livrable correspondant à la prestation concernée, toute non-conformité qu'il a identifiée. A défaut d'une telle notification dans le délai susvisé, la recette de la prestation et du livrable concernés sera acquise de plein droit. En cas de non-conformité notifiée par le client dans le délai susvisé, le seul recours du client à cet égard sera de demander à la société Fulll de corriger la non-conformité concernée et de lui soumettre à nouveau les Livrables corrigés pour effectuer la recette dans les mêmes conditions.
- 115 Toute utilisation opérationnelle ou commerciale des livrables par le client vaudra recette de ceux-ci.
- 116 Toutes les prestations dont le résultat n'est pas matérialisé par la remise d'un livrable sont réputées acceptées par le client au fur et à mesure de leur réalisation.

## 13. Conditions financières

### 13.1 Prix

- 117 Les prix tarifs sont précisés en annexe « Conditions financières ».
- 118 Les prix ne comprennent pas les éventuels coûts de télécommunication. Ils sont définis hors taxes et sont majorés des taxes, notamment de la TVA en vigueur au jour de la facturation.
- 119 En contrepartie des services SaaS et des éventuelles prestations commandés par le client, ce dernier s'engage à régler à la société Fulll le prix fixé au bon de commande associé.

### 13.2 Révision des prix

- 120 Les prix sont révisés automatiquement au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année selon la formule suivante et s'appliquent sans formalité et de plein droit :
- $Pr = P \times [(Sr / S) + 1,5\%]$ , dans laquelle :
    - P est le prix dû par le client à la date d'effet du contrat ou le prix correspondant à la dernière révision ;
    - Pr est le prix dû par le client à la date d'effet du contrat ou le prix après révision ;
    - S est le dernier indice Syntec en vigueur à la date d'effet du contrat ou celui en vigueur à la date de la dernière révision du prix ;
    - Sr est l'indice Syntec en vigueur à la date de révision du prix.
- 121 La période de référence de l'indice court de juillet de l'année précédente à juin de l'année en cours pour une application au premier janvier de l'année suivante. Ex au premier janvier 2025 l'augmentation liée à l'indice portera sur sa variation entre juillet 2023 et juin 2024.
- 122 **EN CAS DE DISPARITION DE L'INDICE DE RÉVISION ET À DÉFAUT D'ACCORD SUR UN NOUVEL INDICE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE À MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU TRIBUNAL COMPÉTENT POUR DÉFINIR UN INDICE QUI S'INTÉGRERA DANS LA FORMULE DE RÉVISION.**
- 123 Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

### 13.3 Révision des prix spécifique aux solutions de gestion, incluant des volumes de traitement, par la Plateforme Agréée fulll, pour la facture électronique

124 3 modules sont concernés :

- La solution de Gestion fulll essentiel, prix actuel 5€, incluant 50 flux factures ;
- La solution de Gestion fulll Premium, prix actuel 20 €, incluant 100 flux factures ;
- Les packs de 50 factures complémentaires.

125 Pour ces produits, le plafond d'augmentation possible sera calculé sur une formule à part prenant en compte le coût de l'énergie.

126 Le prix des Services sera révisé annuellement le 1er janvier de chaque année en fonction de la variation à la hausse de chacun des indices visés ci-dessous selon la formule d'indexation suivante :

- $P_t = P_{t-1} \times (0,30 \times (E_p/E_{p-1}) + 0,70 \times (S_p/S_{p-1}))$ , dans laquelle :
  - $P_{t-1}$  = prix de base ou prix de la précédente révision ;
  - $P_t$  = prix après révision ;
  - $E_{p-1}$  = indice ENERGIE de base ou de la précédente révision ;
  - $E_p$  = indice ENERGIE du mois de juillet précédant l'année de révision.
  - $S_{p-1}$  = indice SYNTEC de base ou de la précédente révision ;
  - $S_p$  = indice SYNTEC du mois de juillet précédant l'année de révision.

127 L'indice ENERGIE est capé à 15%

128 L'indice ENERGIE est l'indice du coût de l'électricité moyenne tension publié par l'Insee (MIG NRG - Énergie (B05, B06, C19, D35, E36)).

129 L'indice de base utilisé pour la révision des coûts est l'indice du mois de juillet précédant l'année de début du contrat.

130 En cas de disparition d'un des deux indices, Fulll s'engage à trouver un indice de substitution et à le communiquer dans les meilleurs délais.

131 Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les Parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

132 xemple pour l'année 2022 :

- $P_{t-1}$  = prix de base ou prix de la précédente révision ;
- $P_t$  = prix après révision ;
- $E_{p-1}$  = indice ENERGIE de base ou de la précédente révision ;
- $E_p$  = indice ENERGIE du mois de juillet précédant l'année de révision.
- $S_{p-1}$  = indice SYNTEC de base ou de la précédente révision ;
- $S_p$  = indice SYNTEC du mois de juillet précédant l'année de révision.

Evolution  $S_p$  : 1,67%

Evolution  $E_p$  : 58,89% Caping  $E_p$  : 15%

**Revalorisation Syntec + Energie : 5,67%**

### 13.4 Délai de paiement

- 133 La facturation est effectuée en avance, au début de mois suivant l'activation ou à mois échu lors de facturation à l'usage (bulletins de paie, volumétrie, ...).
- 134 Les factures sont payables immédiatement à réception.
- 135 Le paiement s'effectue par prélèvement bancaire automatique après signature du mandat de prélèvement SEPA par le client. Aucun autre mode de règlement n'est admis.

### 13.5 Contestation des factures

- 136 Les éventuelles contestations de factures par le client devront respecter les spécifications suivantes :
- Contestations détaillées adressées à la société Fulll par lettre recommandée avec avis de réception et reposant sur des preuves documentées et communiquées dans un bref délai à compter de la réception des factures ;
  - En cas de contestation ne portant que sur une partie des factures, la partie non contestée devra être réglée par le client dans le délai contractuel visé dans les présentes.
- 137 A défaut de contestation de tout ou partie des factures dans les conditions prévues aux présentes, tout retard de paiement pourra, après deux (2) relances infructueuses, entraîner la suspension des services SaaS et des prestations commandées, et/ou la résiliation du contrat pour manquement du client dans les conditions prévues à l'article « Résolution-Résiliation ».

### 13.6 Intérêts de retard et indemnité de recouvrement

- 138 Tout retard ou non-paiement de tout ou partie d'une facture émise par la société Fulll dans les trente (30) jours suivants son émission, sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, entraînera l'exigibilité de pénalités de retard. Le taux d'intérêt sera celui appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. Ce taux est le taux en vigueur au 1er janvier de l'année en question pour le premier semestre de l'année concernée. Pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1er juillet de l'année en question.
- 139 Ces pénalités seront calculées sur le montant TTC figurant sur la facture et ce, sans préjudice du droit de la société Fulll à réclamer l'indemnisation de son préjudice lié au retard ou au non-paiement. Les pénalités seront dues à compter du jour suivant la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au jour de son encaissement par le donneur d'ordre.
- 140 Enfin, le client en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, fixée à 40 euros. Si les frais de recouvrement étaient supérieurs, Fulll pourrait demander une indemnisation complémentaire sur justification. Toutefois, Fulll ne pourra invoquer le bénéfice de ces indemnités lorsque l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement à son échéance de la créance qui lui est due.

## 14. Garanties

### 14.1 Garanties de la société Fullll

- 141 La société Fullll garantit au client la possibilité d'accéder à distance aux applications informatiques selon le taux de disponibilité et les niveaux de services définis à l'article « Spécifications des services SaaS ».
- 142 La société Fullll garantit également au client qu'elle dispose des droits nécessaires pour concéder le droit d'utilisation des services SaaS. A ce titre, la société Fullll prendra à sa charge tous les dommages-intérêts auxquels pourrait être condamnée le client par une décision de justice devenue définitive et ayant pour base exclusive la démonstration d'une contrefaçon en lien avec l'utilisation des services SaaS. Cet engagement est soumis aux conditions expresses suivantes :
- Que le client ait notifié à bref délai, par écrit, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé celle-ci ;
  - Que la société Fullll ait été en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du client et, pour ce faire, que le client ait collaboré loyalement à ladite défense en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.
- 143 Les dispositions précédentes fixent les limites de la responsabilité de la société Fullll en matière de contrefaçon, de brevet et de droits d'auteur du fait de l'utilisation des services SaaS.
- 144 Sauf stipulation contraire figurant dans les présentes ou un bon de commande, la société Fullll ne consent aucune autre garantie expresse ou implicite, écrite ou orale, relative à l'aptitude ou au bon fonctionnement des services SaaS par référence à une utilisation particulière, et ce même si la société Fullll a été informée de ladite utilisation.
- 145 De même, toute garantie des vices cachés ainsi que toute garantie de conformité à l'état de l'art ou de conformité des services SaaS aux réglementations ou aux normes sectorielles du client (en France ou à l'étranger) est expressément exclue.

### 14.2 Garanties du client

- 146 Le client garantit la société Fullll qu'il dispose de l'ensemble des droits attachés à ses données. En outre, il appartient au client de vérifier la licéité de ses données. A cet égard, il garantit la licéité de ses données et que celles-ci ne contreviennent pas aux droits de tiers.
- 147 Le client garantit la société Fullll contre toutes actions, réclamations, revendications, oppositions, de la part de toute personne invoquant un droit de toute nature sur les données du client auquel l'exécution du présent contrat aurait porté atteinte.
- 148 Dans ce cas, les indemnisations et frais de toute nature supportés par la société Fullll pour assurer sa défense, y compris les frais de conseil, ainsi que tous les dommages et intérêts éventuellement prononcés contre elle seront pris en charge par le client.



## 15. Responsabilité

### 15.1 Responsabilité de la société Fullll

149 D'un commun accord, les parties conviennent expressément que :

- La société Fullll est tenue à une obligation de moyens au titre du présent contrat, et que
- Sa responsabilité ne pourra être engagée par le client qu'en cas de faute prouvée.

150 La responsabilité de la société Fullll ne saurait être engagée en raison des perturbations ou dommages inhérents à internet et présentant les caractéristiques d'un événement de force majeure.

151 Pour ce qui est du respect des obligations à sa charge au titre de la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel, la société Fullll est tenue d'une obligation de moyens. Elle ne peut être tenue pour responsable du dommage causé par le traitement à la personne concernée au sens du RGPD que s'il est prouvé qu'elle n'a pas respecté les obligations prévues par le RGPD qui incombent spécifiquement aux sous-traitants ou si elle a agi en-dehors des instructions licites du client ou contrairement à celles-ci. En aucun cas, la société Fullll ne sera tenue responsable en cas de mauvaise instruction ou d'instruction incomplète sur la nature ou la finalité du traitement.

152 La responsabilité de la société Fullll en cas de manquement à ses obligations en matière de protection des données personnelles dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'application est limitée dans les conditions prévues à l'article « Préjudice ».

### 15.2 Responsabilité du client

153 Le client s'engage à utiliser les services SaaS sous sa responsabilité exclusive. Il est seul responsable de l'utilisation conforme des services SaaS aux stipulations du contrat, à la documentation associée par les utilisateurs et à la loi applicable, en particulier en matière de données à caractère personnel et en matière de droit fiscal et comptable.

154 Dans le cadre de l'utilisation des services SaaS, le client saisit dans la plateforme Fullll ses propres données. La société Fullll met seulement à disposition l'outil technique. Le client est par conséquent responsable des données qu'il saisit, de leur traitement et de l'utilisation des résultats de ce traitement, et de toutes les conséquences directes ou indirectes qui pourraient en découler. En toute hypothèse, le client est responsable :

- De la véracité, de la complétude, de la pertinence des données qu'il communique à la société Fullll ou qu'il saisit lui-même sur la plateforme Fullll ;
- Des délais de transmission, d'intégration, de traitement, de validation de ses données.

155 Le client est en outre seul responsable :

- De l'adéquation des services SaaS à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation et dans le bon de commande ;
- De la compatibilité de son matériel et de son environnement logiciel avec les services SaaS ;
- Des données hébergées par la société Fullll au titre du présent contrat et de leur licéité.

156 Le client garantit également la société Fullll contre toute action d'un utilisateur ou d'un tiers, fondée sur le fonctionnement des services SaaS.

157 Le client devra mettre en œuvre des moyens techniques aux fins de pouvoir suspendre les accès aux services SaaS par les utilisateurs en cas d'accès ou de tentative d'accès non autorisé, de faille de sécurité, ou de violation par le bénéficiaire ou l'utilisateur des engagements contractuels. Il s'engage à procéder immédiatement à une telle suspension lorsqu'il a connaissance d'une violation ou d'une tentative de violation par un bénéficiaire des droits de propriété intellectuelle attachés aux services SaaS.

158 Le client admet que la société Fulll ne peut être tenue responsable et qu'aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables résultant notamment :

- Des perturbations ou dommages inhérents à un réseau de communications électroniques ;
- Des dommages matériels que pourraient subir tous équipements du client connectés aux services SaaS, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du client ;
- De la conformité du client à ses obligations légales et réglementaires. À ce titre, il est rappelé qu'il appartient au client de vérifier conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide des services SaaS, et de développer les procédures d'exploitation, de mettre en place les points de contrôle et les mécanismes de sécurité appropriés au traitement de données à caractère personnel, dans le cadre de ses activités ;
- Du fait exclusif du client ou d'un tiers, notamment dans les cas ci-après :
  - Détérioration ou destruction accidentelle des données du client par le client ou un utilisateur au moyen des données d'identification remises au client ;
  - Transmission d'informations inexactes ou incomplètes communiquées par le client à la société Fulll ;
  - Mauvaise utilisation des services SaaS par un utilisateur, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel la société Fulll n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance ;
  - Demande d'interruption temporaire ou définitive d'activité émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente ;
- D'une contamination par virus ou autres éléments nuisibles, des données et/ou logiciels du client, dès l'instant où les mesures de sécurité incombant à la société Fulll et mises en place par la société Fulll sont conformes au contrat ;
- Du préjudice subi par un tiers du fait des données hébergées, dont le client a seul la maîtrise.

## 16. Préjudice

- 159 D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité de la société Fullll n'est engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects.
- 160 Sont considérés comme dommages indirects les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers, et ce même si la société Fullll était dûment informée du risque de survenance de tels dommages.
- 161 Le préjudice de la société Fullll est, d'un commun accord, limitée aux sommes effectivement versées par le client.
- 162 Toutes les limitations et exclusions de responsabilité de la société Fullll stipulées dans le contrat, s'appliquent également aux bénéficiaires. Les limites de la responsabilité exprimées dans le contrat fonctionnent comme des limites globales de responsabilité vis-à-vis du client et de tous les bénéficiaires.
- 163 Par conséquent, la responsabilité maximum globale et cumulée de la société Fullll vis-à-vis du client et de tous les bénéficiaires, ne pourra pas dépasser le plafond visé ci-dessus.
- 164 Toute action ou réclamation du client ou d'un bénéficiaire contre la société Fullll dans le cadre du contrat, doit être intentée par le client (au nom du demandeur) contre la société Fullll. Un bénéficiaire ne peut en conséquence intenter individuellement une action contre la société Fullll ce dont le client garantit expressément la société Fullll.
- 165 Au titre d'une telle garantie, le client prendra à sa charge exclusive l'ensemble des condamnations qui seraient prononcées à l'encontre de la société Fullll et qui excéderait le plafond fixé au contrat.
- 166 La responsabilité de la société Fullll ne pourra en aucun cas être engagée si le client n'a pas lui-même respecté l'intégralité de ses obligations, telles que prévues au contrat.
- 167 Par ailleurs, le client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.
- 168 La présente clause répartit le risque entre les parties. Elle s'applique quelle que soit l'obligation en cause. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de réparation qui en résulte.
- 169 La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution, de résiliation, de caducité ou d'anéantissement des présentes relations contractuelles.

## 17. Assurances

- 170 Chaque partie atteste avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle du fait de dommages corporels, matériels et immatériels causés à l'autre partie et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du présent contrat.
- 171 À ce titre, chaque partie s'engage à acquitter les primes et cotisations afférentes à ladite police d'assurance et de manière générale, à respecter l'ensemble des obligations, afin de couvrir l'ensemble des activités relatives au présent contrat.

## 18. Propriété intellectuelle

- 172 Tous les éléments composant les services SaaS, la plateforme Fullll, y compris les interfaces mises à la disposition du client dans le cadre de l'exécution des présentes, les documentations et toutes autres informations remises par la société Fullll au client sont et restent la propriété exclusive de la société Fullll ou de ses partenaires, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.
- 173 En conséquence, le client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle sur les applications informatiques, ainsi que, d'une manière générale, sur les marques associées.
- 174 La société Fullll concède au client, qui l'accepte, une licence personnelle, non exclusive et non cessible d'utilisation des services SaaS, la plateforme Fullll et la documentation associée pour toute la durée du contrat. Le client détermine lui-même les droits d'accès et d'utilisation des utilisateurs à tout ou partie des services SaaS et de la plateforme Fullll.
- 175 Ce droit d'utilisation s'effectue par accès distant à partir de la connexion du client au serveur de la société Fullll depuis son serveur et uniquement pour l'utilisation des fonctionnalités de la plateforme Fullll hébergée dans le cadre de l'utilisation des services SaaS et pour l'exploitation par le client du résultat des traitements.
- 176 Toute utilisation non expressément autorisée par la société Fullll au titre des présentes est illicite, conformément aux dispositions de l'article L.122-6 du Code de la propriété intellectuelle.
- 177 Ainsi, est-il notamment interdit au client de procéder à :
- Toute représentation, diffusion ou distribution des services SaaS et de la plateforme Fullll, que ce soit à titre onéreux ou gracieux et notamment toute mise en réseau ;
  - Toute forme d'utilisation des services SaaS et de la plateforme Fullll, de quelque façon que ce soit, aux fins de conception, de réalisation, de diffusion ou de commercialisation de services ou plateformes ou de portails similaires, équivalents de substitution ;
  - L'adaptation, la modification, la transformation, l'arrangement des services SaaS et de la plateforme Fullll, pour quelque raison que ce soit, y compris pour corriger des erreurs ;
  - Toute transcription directe ou indirecte, toute traduction dans d'autres langues des services SaaS et de la plateforme Fullll ;
  - Toute utilisation pour un traitement non autorisé par le client ;
  - Toute modification ou contournement du code de protection tel que, notamment, les codes d'accès ou identifiant.
- 178 La société Fullll conservera la propriété des méthodes et du savoir-faire ou des outils qui lui sont propres ayant servi à la mise à disposition des services SaaS et à la réalisation des prestations au titre du contrat.
- 179 La société Fullll est expressément autorisée par le client à utiliser les données des bénéficiaires sous forme anonymisée aux fins d'agrégation et de traitements statistiques, d'établissement de benchmarks et de rapports prévisionnels, et de rendre les résultats de ces traitements disponibles à l'ensemble des utilisateurs des services proposés par la société Fullll, sous réserve que ces résultats ne permettent pas l'identification du client, du bénéficiaire ou d'une personne concernée au sens de l'article 4 du RGPD. L'autorisation donnée par le client ne vaut que pour les traitements énoncés précédemment. La société Fullll conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les résultats et les bases de données ainsi constituées. Toutefois, le Client peut s'opposer à ce type de traitement pour un dossier donné, en le marquant en tant que dossier VIP depuis l'application Admin accessible depuis le portail de la Plateforme.

## 19. Confidentialité

180 Dans le cadre des présentes, l'ensemble des informations est confidentiel et recouvre toutes informations ou toutes données communiquées par les parties par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations des présentes.

181 Les parties s'engagent naturellement à :

- Traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles de même importance ;
- Garder les informations confidentielles et qu'elles ne soient pas divulguées ni susceptibles de l'être directement ou indirectement à tout tiers ;
- Ne pas porter atteinte, en aucune façon, aux droits de propriété portant sur les informations confidentielles ;
- Éviter que les informations confidentielles ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées, en partie ou en totalité, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas directement liées à l'exécution des présentes.

182 Les parties conviennent expressément de ne porter atteinte en aucune façon aux droits de propriété portant sur les informations confidentielles.

183 Les parties restent tenues à cette obligation de confidentialité pendant la durée du contrat et pendant les trois (3) ans qui suivent la fin du contrat, pour quelque raison que ce soit.

## 20. Utilisation des fonctionnalités IA

### 20.1 Propriété des données

- 184 Vous restez propriétaire de vos "Données d'Entrée" (ce qui est saisi) et de vos "Données de Sortie" (les résultats générés par l'IA). Fullll utilise ces données (Données d'Entrée et Données de Sortie) uniquement pour fournir ses fonctionnalités IA.
- 185 Vos Données d'Entrée et de Sortie ne sont pas utilisées pour entraîner les moteurs d'IA générative utilisés par des tiers.

### 20.2 Responsabilité afférente à l'utilisation des fonctionnalités

- 186 En tant qu'utilisateur, vous vous engagez à :
- Vérifier la pertinence et la vraisemblance des résultats. L'IA est probabiliste, les résultats peuvent être inattendus ou incorrects. Une vérification humaine est essentielle avant toute utilisation ou partage ;
  - Ne pas utiliser l'IA pour des activités illégales, malveillantes, ou qui nuiraient à des tiers ;
  - Ne pas inclure de données personnelles ou confidentielles de tiers sans leur accord ;
  - Ne pas utiliser les fonctionnalités IA pour développer des modèles concurrents à Fullll ou en violation des conditions d'utilisation.

### 20.3 Garantie et responsabilité de Fullll

- 187 Fullll ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou la fiabilité des Données de Sortie. Les fonctionnalités IA ne remplacent en aucun cas votre obligation de conseil.
- 188 En raison de la nature des fonctionnalités d'IA, les engagements de niveaux de services ne s'appliquent pas à ses fonctionnalités d'IA.
- 189 Vous garantissez Fullll contre toute réclamation liée à votre utilisation ou celle de vos utilisateurs.

## 21. Données à caractère personnel

### 21.1 Responsables de traitement disjoints

190 Chacune des parties est libre de déterminer les finalités et les moyens des traitements qu'elles réalisent.

191 Les traitements visés par le présent article sont les suivants :

- Pour le client : ensemble des traitements sur la base des résultats obtenus au moyen de la mise en œuvre des services SaaS.
- Pour la société Fullll : la liste des traitements est précisée dans la politique de protection des données personnelles, [accessible depuis le site fullll.fr au pied de la page en tant que "Politique générale de protection des données personnelles"](#). Elle comprend notamment, en qualité de destinataire des données, l'anonymisation des données aux fins d'agrégation et de constitution d'informations statistiques, de benchmarks , destinés à l'amélioration des prestations et des services SaaS proposés par la société Fullll.

192 Chacune des parties garantit l'autre d'avoir mis en œuvre les prérequis juridiques nécessaires au présent contrat et permettant la communication des données dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, en particulier notamment les formalités, l'information des personnes et le cas échéant le recueil de consentement lorsque celui-ci est nécessaire.

193 Une partie n'intervient d'aucune manière dans les traitements réalisés et opérés par l'autre partie.

194 Chacune des parties s'engage à respecter la législation et la réglementation en vigueur applicables au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données ou « RGPD ») applicable à compter du 25 mai 2018 et la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (ci-après la « réglementation applicable sur la protection des données à caractère personnel »).

195 Chacune des parties est responsable de l'intégralité des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel.

196 Une partie ne pourra pas être tenue pour responsable du manquement aux obligations auxquelles l'autre était astreinte à titre personnel.

197 A ce titre chacune des parties fait son affaire personnelle d'éventuelles sanctions ou conséquences financières qu'elle pourrait supporter du fait de son absence de conformité à la réglementation applicable sur la protection des données à caractère personnel.

## 21.2 Sous-traitance

198 Conformément à la réglementation applicable sur la protection des données à caractère personnel, le client est qualifié de « responsable de traitement » et la société Fulll, qui est amenée à traiter des données à caractère personnel pour le compte et sur les instructions du client, est qualifiée de « sous-traitant ».

### Objet et durée du traitement

199 Fulll, en tant que sous-traitant, s'engage à traiter les données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture de services de logiciels en mode SaaS pour la paie, la comptabilité, la fiscalité, la facturation et les achats, la gestion électronique de documents (GED) et le pilotage de l'activité.

200 La durée du traitement est celle définie à l'article « Durée » des présentes.

### Nature et finalité du traitement

201 Le traitement des données vise à permettre au Client d'utiliser les logiciels fournis par le Sous-traitant pour gérer ses activités en matière sociale, comptable, commerciale, financière et administratives.

### Types de données traitées et catégories de personnes concernées

202 Les données traitées peuvent inclure, sans s'y limiter, les informations personnelles des employés, clients, fournisseurs et partenaires du Client.

Les catégories de données comprennent :

- les données d'identification (ex. : identité des personnes),
- les données de contact (ex. : adresse, email, téléphone),
- les données de vie professionnelle (ex. : CV, diplômes, poste),
- les données de transactions (ex. : factures, historique de paiements),
- les données bancaires, économiques et financières (ex. : IBAN, revenus)
- les données de connexion et de navigation (ex. : logs, cookies, historique de navigation).

### 21.2.1 Obligations des parties

203 Le Responsable de Traitement et le Sous-traitant reconnaissent que les obligations de déclaration, de consultation ou d'autorisation auprès des autorités de protection des données compétentes sont définies par la loi applicable au traitement de données en question.

204 Chaque partie s'engage à respecter ses propres obligations légales en la matière.

205 Chaque partie s'engage à fournir à l'autre, sur demande raisonnable et en temps utile, toutes les informations nécessaires pour lui permettre de remplir ses propres obligations légales en matière de protection des données.



### 21.2.2 Obligations du responsable du traitement

206 Le responsable du traitement, s'agissant des données à caractère personnel dont il est responsable et notamment celles auxquelles la société Fullll aurait accès au titre de l'exécution des présentes, est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

207 Le responsable du traitement s'engage en outre à :

- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par la société Fullll ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par la réglementation applicable sur la protection des données personnelles et, plus généralement, à la loi applicable, notamment en matière de droit du travail ;
- Superviser le traitement.

### 21.2.3 Obligations du sous-traitant

208 La société Fullll ne peut agir que sur instruction du responsable du traitement et s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires au respect par elle-même et par son personnel de ces obligations et notamment, sauf instruction contraire du responsable du traitement, à :

- Ne pas traiter, consulter les données ou les fichiers contenus à d'autres fins que l'exécution du présent contrat ;
- Ne pas insérer dans les fichiers des données étrangères ;
- Ne pas consulter ou traiter de données autres que celles concernées par les services SaaS et les prestations et ce, même si l'accès à ces données est techniquement possible ;
- Ne pas divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données concernées ;
- Ne pas prendre copie ou de stocker, quelles qu'en soit la forme et la finalité, tout ou partie des informations ou données contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés ou recueillis par elle au cours de l'exécution du contrat ;
- Informer immédiatement le responsable du traitement si, selon elle, une instruction constitue manifestement une violation de la réglementation applicable sur la protection des données à caractère personnel. A cet égard, la société Fullll se réserve le droit de suspendre, sans aucune responsabilité de sa part, le traitement jusqu'à la modification par le responsable du traitement de ladite instruction de manière à ce qu'elle ne viole plus ladite réglementation. Cette suspension ne donne lieu à aucun remboursement du prix des services SaaS objets des présentes pour la période de suspension.

209 Les parties conviennent de définir la notion d'instruction comme étant acquise lorsque la société Fullll agit dans le cadre de l'exécution des présentes.

210 La société Fullll s'engage à prendre toute mesure utile afin de garantir que les personnes physiques agissant sous son autorité et ayant accès aux données personnelles ne les traitent pas, excepté sur instruction du client, à moins d'y être obligées par une disposition impérative résultant du droit communautaire ou du droit d'un Etat membre de l'Union européenne applicable aux traitements objet des présentes. La société Fullll veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité des données ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

211 Sur demande du responsable du traitement, la société Fullll met à sa disposition la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits réalisés dans les conditions décrites dans l'article « Audit ».

#### **21.2.4 Sécurité**

212 La société Fullll s'engage, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, et compte l'état des connaissances, les coûts de mise en œuvre et la nature, portée, contexte et les finalités du traitement ainsi que les risques pour les droits et libertés des personnes physiques, à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour préserver la sécurité des données et notamment empêcher toute déformation, altération, endommagement, destruction de manière fortuite ou illicite, perte, divulgation et/ou tout accès par des tiers non autorisés préalablement.

213 Outre les mesures de sécurité décrites à l'article « Sécurité » des présentes, la société Fullll s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Les procédures de gestion des accès aux données,
- La transmission sécurisée des données (par exemple les normes HTTPS/SSL/TLS 1.2) sur le réseau, les tests d'intrusion périodiques, l'enregistrement,
- L'archivage sécurisé,
- Les sauvegardes et mesures mises en place conformément aux meilleures pratiques de l'industrie et à des systèmes de certification largement reconnus (par exemple ISO 27001).

214 Il appartient au responsable du traitement de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité offertes par la société Fullll sont en adéquation avec le niveau de précaution que le client doit prendre au regard de son obligation de sécurité des données à caractère personnel dont il est responsable, et que les garanties présentées par la société Fullll à cet effet sont suffisantes.

215 La société Fullll s'engage à maintenir les mesures de sécurité et de confidentialité des données tout au cours de l'exécution des présentes. En tout état de cause, en cas de changement de ces mesures, elle s'engage à les remplacer par des mesures d'une performance équivalente et à en informer immédiatement le responsable du traitement.

#### **21.2.5 Violation de données à caractère personnel**

216 La société Fullll s'engage à notifier au responsable du traitement, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de donnée à caractère personnel soit toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

217 Cette notification doit préciser, dans la mesure du possible, la nature et les conséquences de la violation des données, les mesures déjà prises ou celles qui sont proposées pour y remédier. La société Fullll s'engage à collaborer activement avec le responsable du traitement pour qu'ils soient en mesure de répondre à leurs obligations réglementaires et contractuelles. Il revient uniquement au client, en tant que responsable du traitement, de notifier cette violation de données à l'autorité de contrôle compétente ainsi que, le cas échéant, à la personne concernée.

### 21.2.6 Sous-traitance ultérieure

- 218 Le client autorise la société Fulll à sous-traiter, au sens de la réglementation applicable en matière de données personnelles, tout ou partie des prestations, notamment vers un pays qui n'est pas situé dans le cadre de l'Union européenne.
- 219 La liste des sous-traitants ainsi autorisés à procéder au traitement des données personnelles figure au sein de notre [Politique générale de protection des données disponible sur notre site fulll.fr](#). ».
- 220 La société Fulll notifiera au client par écrit toute modification envisagée de la liste des sous-traitants autorisés. Le responsable du traitement devra notifier la société Fulll par écrit toute objection à ces modifications, dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés. En cas d'objection, Fulll pourra apporter toute documentation de nature à lever ces objections. En cas de maintien des objections, les parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.
- 221 La société Fulll devra exiger de ces sous-traitants qu'ils soient tenus contractuellement de respecter les mêmes obligations en matière de protection des données que celles prévues au titre des présentes.
- 222 Les parties pourront s'appuyer sur les clauses contractuelles types pour les transferts de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers en date du 4 juin 2021 (2021/914) et leurs éventuelles modifications ultérieures en cas de transfert vers un pays situé hors de l'Union européenne ou qui n'est pas reconnu comme fournissant un niveau adéquat de protection.

### 21.2.7 Prestataire tiers

- 223 Le client est informé que, la société Fulll peut recourir à des prestataires tiers qualifiés de responsables de traitement distincts. Ces prestataires agissent sous leur propre responsabilité et peuvent, dans ce cadre, recourir à leurs propres sous-traitants, y compris établis en dehors de l'Union européenne. Ces transferts sont encadrés par le prestataire tiers concerné, conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles. La liste détaillée des prestataires concernés est disponible sur demande.

### 21.2.8 Assistance

- 224 La société Fulll fournit au responsable du traitement une assistance raisonnable afin de permettre :
- La gestion des demandes des personnes concernées par les traitements tendant à l'exercice de leurs droits ;
  - La réalisation de toute analyse d'impact que le client déciderait d'effectuer, afin d'évaluer les risques qu'un traitement fait peser sur les droits et libertés des personnes et d'identifier les mesures à mettre en œuvre pour faire face à ces risques, et la consultation de l'autorité de contrôle ;
  - Plus généralement, le respect des obligations pesant sur le responsable du traitement au regard de la réglementation applicable sur la protection des données à caractère personnel, telles que notamment ses obligations de notification à l'autorité de contrôle et de communication d'une violation de données aux personnes concernées.
- 225 Le responsable du traitement prendra à sa charge les coûts raisonnables occasionnés par cette assistance.

### **21.2.9 Tenue du registre**

226 La société Fullll, en tant que sous-traitant, s'engage à tenir, par écrit, un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées par elle pour le compte du responsable du traitement, conformément aux dispositions du RGPD. La société Fullll donnera au responsable du traitement accès au registre sur demande.

### **21.2.10 Sort des données à caractère personnel**

227 A la fin du contrat, la société Fullll devra restituer ou supprimer toutes données à caractère personnel à première demande du client, dans les conditions prévues à l'article « Réversibilité ».

## **21.3 Délégué à la protection des données**

228 Le client est informé que la société Fullll dispose d'un délégué à la protection des données joignable à l'adresse suivante : [dpo@fulll.fr](mailto:dpo@fulll.fr).

## **22. Sécurité**

### **22.1 Sécurité logique**

229 La société Fullll s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques conformes à l'état de l'art, nécessaires pour assurer la sécurité logique de l'accès aux services SaaS et aux données hébergées et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées, quelles que soient la nature ou la technique employée.

230 Le client s'engage à respecter les procédures et règles de sécurité indiquées, le cas échéant, dans la documentation.

231 La société Fullll ne saurait être tenue responsable en cas de non-respect des procédures et règles de sécurité par le client.

### **22.2 Sécurité physique**

232 Les centre d'hébergement de l'hébergeur sont protégés par des mesures de sécurité permettant de limiter les accès aux serveurs externalisés visés à l'article « Hébergement de services SaaS et de la plateforme Fullll L'hébergeur met en œuvre une procédure interne permettant de s'assurer qu'aucune personne non habilitée ne peut accéder auxdits centres.

233 La société Fullll ne saurait être tenue responsable de toute défaillance de l'opérateur de télécommunications.

## 23. Audit

- 234 Dans la limite d'une fois par année calendaire, les parties conviennent que le client, après en avoir avisé la société Fulll par écrit au minimum trente (30) jours avant et avoir signé, avant le terme de ce délai, un contrat distinct avec la société Fulll encadrant les prestations complémentaires à réaliser par Fulll dans le cadre d'un tel audit et les conditions financières associées, peut faire procéder, à ses frais, à un audit, par ses auditeurs internes ou par un cabinet d'audit de réputation nationale ou internationale.
- 235 En cas de recours par le client à un cabinet d'audit, ce dernier ne pourra être un concurrent direct de la société Fulll et devra être soumis à un accord de confidentialité eu égard à l'ensemble des informations de la société Fulll dont il aura connaissance au cours de sa mission.
- 236 Cet audit portera sur la vérification du respect par la société Fulll de ses obligations conformément au contrat, étant précisé que l'accès des auditeurs est limité aux seules informations nécessaires à cette vérification, à l'exclusion de toute autre information ou données, en ce compris, celles relatives aux autres clients de la société Fulll ou encore celles relatives à la politique tarifaire de la société Fulll.
- 237 Les auditeurs devront se conformer aux procédures et règles de sécurité de la société Fulll.
- 238 Les opérations d'audit ne devront en aucun cas interférer dans l'activité de la société Fulll.
- 239 Le rapport d'audit sera gratuitement adressé à la société Fulll afin que celle-ci puisse formuler ses éventuelles réserves et observations, et fera l'objet d'un examen approfondi par les parties dans le cadre d'une réunion.
- 240 Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître quelque contravention que ce soit aux obligations du prestataire visées au présent contrat cadre et au contrat d'application concerné, ce dernier s'engage expressément à mettre en œuvre, à ses frais, les mesures correctives nécessaires et raisonnables dans les délais convenus entre les parties.

## 24. Contrôle de la comptabilité informatisée

241 Si les services SaaS souscrits par le client intègrent des fonctionnalités applicatives de comptabilité, le client est informé que, conformément à l'article 96 J du Livre des procédures fiscales, en cas de contrôle de sa comptabilité informatisée en France, la société Fullll s'engage pendant la durée d'utilisation desdits services SaaS et après expiration des présentes jusqu'au terme de la période de prescription fiscale, à mettre en œuvre les actions suivantes :

- Coopérer avec le client dans le cadre d'un tel contrôle ;
- Tenir à la disposition de l'administration fiscale la documentation utile à la compréhension du fonctionnement et à l'utilisation des services SaaS ;
- Assister le client, sur demande expresse de celle-ci et contre rémunération à définir d'un commun accord, pour répondre à toute demande d'information de l'administration relative à la Documentation.

242 Si les services SaaS souscrits par le client intègrent des fonctionnalités applicatives de comptabilité, le client est informé qu'il dispose, afin de satisfaire à son obligation de représentation des documents comptables visés à l'article L47 A du Livre des procédures fiscales, de la possibilité d'extraire dans le cadre du service d'application comptable souscrit une copie des fichiers des écritures comptables sous forme dématérialisée répondant à des normes fixées par arrêté du ministre chargé du budget. Le client est par ailleurs responsable de solliciter, le cas échéant, la restitution de ses données dans les conditions prévues à l'article « Réversibilité » en cas de cessation des présentes relations contractuelles.

243 Le client reconnaît être informé que s'il ne souscrit pas les services SaaS intégrant des fonctionnalités d'archivage, il doit impérativement procéder lui-même aux opérations d'archivage nécessaires au contrôle de sa comptabilité informatisée.

244 À l'expiration du contrat, la société Fullll restituera au client les données du client en sa possession dans les conditions de l'article « Réversibilité », à l'exception d'une copie de sauvegarde des données qui sera détruite à l'issue d'un délai de trois (3) mois à compter de la fin des relations contractuelles entre les parties.

## 25. Références commerciales

245 Avec l'accord formel du Client, la société Fullll pourra citer le nom du client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux. Avec ce même accord, le client autorisera expressément la société Fullll à utiliser ses logos et/ou marques sur les éléments de communication de la société Fullll (site internet, supports de présentation, etc.) dans le cadre de la promotion des services SaaS de la société Fullll, objets des présentes.

## 26. Force majeure

246 Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat.

247 Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux mois, le présent contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire des parties.

248 De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants :

- les cyberattaques (la société Fullll est couverte par une assurance cyber risques afin de limiter les conséquences sur ses activités et ses clients),
- la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves internes ou externes, lock out, occupation des locaux de la société Fullll,
- les intempéries, tremblement de terre, inondation, dégât des eaux,
- les restrictions légales ou gouvernementales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation,
- les accidents de toutes natures, épidémie, pandémie, maladie touchant plus de 10% du personnel de la société Fullll dans un période de deux mois consécutifs,
- l'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics,
- les blocages de routes et les impossibilités d'approvisionnement en fournitures et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.

## 27. Non-débauchage

249 Le client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de la société Fullll pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de douze (12) mois à compter de la cessation des relations contractuelles. En cas de non-respect par le client de ses obligations, celui-ci s'engage à verser à la société Fullll une pénalité égale à douze (12) mois du dernier salaire brut mensuel de la ou des personnes en cause.

## 28. Résolution-Résiliation

### 28.1 Résolution-Résiliation pour faute

250 Par dérogation à l'article 1225 du Code civil, en cas de manquement grave par l'une des parties à quelque obligation des présentes non réparé dans un délai de huit (8) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra prononcer de plein droit la résiliation ou la résolution du contrat sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquelles elle pourrait prétendre en vertu des présentes, ainsi que de la suspension de l'exécution de ses obligations conformément aux modalités décrites dans le présent contrat, à l'exclusion des autres recours ou remèdes prévus à l'article 1217 du Code civil.

### 28.2 Résolution-Résiliation pour convenance

251 Chaque partie dispose, après la durée incompressible des vingt-quatre (24) premiers mois du contrat, de la faculté de résilier de plein droit, à tout moment et sans motifs, ledit contrat sous réserve du respect d'un préavis d'un (1) mois notifié à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception.

252 La résiliation de l'abonnement concerné prendra effet le dernier jour du mois suivant le mois au cours duquel la demande de résiliation a été reçue par cette autre partie, sauf si les parties sont convenues d'une date différente.

### 28.3 Conséquences

253 Quelle que soit la partie à l'origine de la résiliation, les parties sont convenues que les sommes versées par le client à la société Fullll en contrepartie des services SaaS objets du contrat lui resteront intégralement acquises.

254 Sans préjudice des stipulations de l'article « Réversibilité », l'accès distant aux services SaaS depuis la plateforme Fullll accordé au client ne sera plus autorisé et ce dernier s'engage à ne plus l'utiliser ou tenter de l'utiliser, y compris via ses utilisateurs.

## 29. Réversibilité

255 En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, la société Fullll restituera dans un délai raisonnable au client l'ensemble des informations confidentielles transmis par ce dernier dans le cadre des présentes et procèdera à la destruction des données à caractère personnel confiées par le client dans les conditions prévues en annexe « Description des données à caractère personnel », à l'exception de toute copie réalisée à des fins de conservation qui pourra être conservée jusqu'à la fin des délais de prescription applicables aux présentes.

256 Le client pourra par ailleurs solliciter dans le mois suivant la notification de sa résiliation du contrat et/ou de la commande concernée, la restitution de ses données qui seront alors mises à sa disposition par téléchargement, étant précisé qu'au-delà d'un seuil déterminé de volume de données, cette prestation fera l'objet d'une facturation dans les conditions prévues en annexe « Conditions financières ».

257 Le client est informé que les données du client seront automatiquement détruites, sous réserve des stipulations contraires, à l'issue d'un délai de trois (3) mois à compter de la fin des relations contractuelles entre les parties, sans qu'aucune responsabilité de la société Fullll puisse être recherchée à cet égard.



### **30. Tolérance**

258 Les parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis.

259 De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

### **31. Survivance**

260 Les clauses déclarées comme survivantes après la fin du contrat, quelles que soient les modalités de cessation telles qu'arrivée du terme ou rupture contractuelle, continuent à s'appliquer jusqu'au terme de leur objet particulier. Il en est ainsi notamment des clauses de responsabilité, propriété et de confidentialité.

### **32. Bonne foi**

261 Les parties déclarent et conviennent expressément avoir négocié de bonne foi en ayant échangé toutes les informations nécessaires et utiles à l'expression de leur consentement respectif.

### **33. Sincérité**

262 Les parties déclarent sincères les présents engagements.

263 À ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

### **34. Indépendance des parties**

264 Les parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des parties indépendantes l'une de l'autre.

265 Le présent contrat ne constitue ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des parties à l'autre partie.

266 Aucune des parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie.

267 En outre, chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

### **35. Imprévision**

268 En cas de circonstances imprévisibles à la date de signature du présent contrat et en dehors des prévisions normales des parties, ayant pour effet de modifier au point de rendre préjudiciable, pour l'une des parties, l'exécution de ses obligations, les parties reconnaissent expressément écarter toute application des dispositions de l'article 1195 du Code civil et acceptent d'ores et déjà de supporter les conséquences de la survenance de telles circonstances, sans préjudice des dispositions de l'article relatif à la Force majeure.

## **36. Titres**

269 En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

## **37. Nullité**

270 Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **38. Intégralité**

271 Ce contrat annule et remplace tous quasi-contrats, engagements implicites et explicites, promesses ayant le même objet que les présentes.

272 Toutefois, la présente clause n'a pas pour objet d'empêcher l'utilisation desdits documents mais d'évaluer sur le plan juridique la qualité des consentements échangés lors de la formation des présentes.

273 Le présent contrat exprime l'intégralité des obligations des parties.

274 Aucune condition générale, particulière ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties ne pourra s'intégrer au présent contrat, en ce compris les conditions générales ou particulières d'achat du client.

## **39. Cession**

275 Le présent contrat ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie.

## **40. Domiciliation**

276 Pour l'exécution du présent contrat et sauf dispositions particulières, les parties conviennent de s'adresser toute correspondance à leur siège social respectif.

277 Tout changement d'adresse devra être signalé à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception.

## **41. Loi applicable**

278 Le présent contrat est régi par la loi française.

279 Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

## 42. Convention de preuve

280 Les documents sous forme électronique échangés entre les parties feront preuve, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont ils émanent et qu'ils soient établis et conservés dans des conditions raisonnables permettant d'en garantir l'intégrité.

## 43. Conciliation

281 En cas de difficulté de toute nature et avant toute procédure juridictionnelle, les parties s'engagent à mettre en œuvre une procédure de conciliation.

282 Les parties s'engagent à se réunir à l'initiative de la partie la plus diligente dans les huit jours à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation.

283 L'ordre du jour est fixé par la partie qui prend l'initiative de la conciliation.

284 Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, ont valeur contractuelle.

285 Cette clause est juridiquement autonome du présent contrat. Elle continue à s'appliquer malgré l'éventuelle nullité, résolution, résiliation ou d'anéantissement des présentes relations contractuelles.

## 44. Juridiction compétente

286 **EN CAS DE LITIGE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON (FRANCE) NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.**

## 45. Prescription

287 Toutes les actions judiciaires entre les parties sont prescrites, sauf dispositions contraires d'ordre public, si elles n'ont été introduites dans un délai d'un (1) an à compter de la première réclamation notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

## 46. Liste des annexes

288 Les annexes du présent contrat sont les suivantes :

- Annexe 1 : Conditions générales d'utilisation ;
- Annexe 2 : Conditions financières ;
- Annexe 3 : Sauvegarde des données ;
- Annexe 4 : Engagements de niveaux de services.

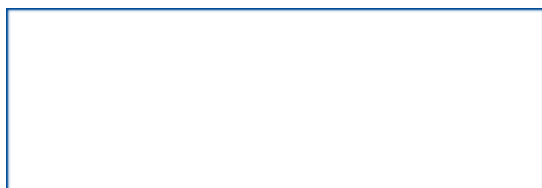
## 47. Signature

Les parties peuvent convenir de recourir à un procédé de signature électronique, mis à disposition par un tiers, pour la conclusion du présent contrat.

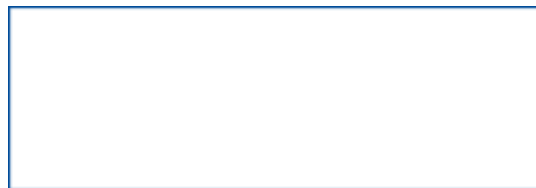
Dans ce cas, à titre de convention de preuve, les parties conviennent expressément que l'apposition de leur signature électronique, par tous moyens tels que code OTP, SMS ou clic, constitue la preuve de leur consentement au contenu du présent contrat afin que celle-ci soit opposable et juridiquement contraignante de la même manière que si elle avait été établie, reçue et conservée par écrit sur support papier.

Les parties reconnaissent et acceptent que les données sur support informatique conservées par les parties et/ou le prestataire de service de signature électronique relatives à la version électronique du présent contrat ainsi qu'aux informations techniques afférentes à l'utilisation du procédé de signature électronique feront foi entre les parties et constituent des moyens de preuve recevables et opposables dans toute procédure.

Pour le client, Apposition du cachet visuel de la signature électronique



Pour fulll, Apposition du cachet visuel de la signature électronique





## **Conditions Générales d'Utilisation**

Plateforme Fulll

21/10/2025

## Sommaire

<b>1. Préambule</b>	<b>3</b>
<b>2. Prérequis</b>	<b>3</b>
<b>3. Définitions</b>	<b>3</b>
<b>4. Objet</b>	<b>4</b>
<b>5. Bonne foi</b>	<b>4</b>
<b>6. Opposabilité</b>	<b>5</b>
<b>7. Présentation de la plateforme Fulll</b>	<b>5</b>
<b>8. Accès à la plateforme Fulll</b>	<b>6</b>
8.1 Modalités	6
8.2 Code d'accès	6
<b>9. Spécificités techniques</b>	<b>7</b>
<b>10. Utilisation</b>	<b>8</b>
<b>11. Sécurité</b>	<b>8</b>
<b>12. Assistance technique</b>	<b>9</b>
<b>13. Responsabilité</b>	<b>9</b>
<b>14. Propriété intellectuelle</b>	<b>10</b>
<b>15. Données à caractère personnel</b>	<b>11</b>
<b>16. Convention de preuve</b>	<b>11</b>
<b>17. Cookies</b>	<b>11</b>
<b>18. Résolution et résiliation</b>	<b>12</b>
18.1 Désinscription	12
18.2 Suspension et exclusion	12
18.3 Interdépendance	12
<b>19. Sincérité</b>	<b>13</b>
<b>20. Titres</b>	<b>13</b>
<b>21. Nullité</b>	<b>13</b>
<b>22. Langue</b>	<b>13</b>
<b>23. Juridiction compétente – Règlement des litiges</b>	<b>14</b>
<b>24. Loi applicable</b>	<b>14</b>

## 1. Préambule

- 1 La société Fulll, société par actions simplifiée au capital de 9 802 761,00 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 443 516 877, dont le siège social est situé 14 rue Rhin et Danube, 69009 Lyon (France) ; (e-mail : [assistance@fulll.help](mailto:assistance@fulll.help) ; téléphone : 04.81.92.03.03) ; numéro individuel d'identification à la TVA : FR91443516877, propose les services de la plateforme Fulll selon les présentes conditions générales d'utilisation.
- 2 En utilisant, consultant et/ou parcourant l'un quelconque des services de la plateforme Fulll, l'utilisateur accepte de se conformer aux présentes conditions générales d'utilisation qu'il reconnaît avoir lues et acceptées.

## 2. Prérequis

- 3 L'utilisateur déclare :
  - Disposer d'une adresse de courrier électronique valide ;
  - Disposer de toutes les compétences nécessaires pour accéder et utiliser normalement la présente plateforme.

## 3. Définitions

- 4 Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :
  - « Administrateur » : désigne toute personne physique travaillant pour le compte du bénéficiaire, que celle-ci soit salariée ou non du bénéficiaire, et autorisée à accéder à la plateforme et aux services via un espace administrateur. Seul l'administrateur peut autoriser des utilisateurs internes à accéder à la plateforme et aux services ;
  - « Bénéficiaire » : désigne l'entité agissant exclusivement dans un cadre professionnel, ayant contractualisé des conditions générales de vente et de prestation de services avec la société Fulll en vue de l'utilisation de la plateforme et des services ;
  - « Collaborateurs » : désigne toute personne physique travaillant pour le compte du bénéficiaire, que celle-ci soit salariée ou non du bénéficiaire, et autorisée à accéder à la plateforme et aux services ;
  - « Code d'accès » : désigne l'identifiant (ou login) et le mot de passe permettant à un administrateur ou à un utilisateur d'accéder à la plateforme ;
  - « Conditions générales d'utilisation » ou « CGU » : désigne le présent document et toute nouvelle version ;
  - « Documentation » désigne toute documentation accessible en ligne sur la plateforme relative à l'utilisation de la plateforme ou des services ;
  - « Espace administrateur » : désigne l'espace personnel de l'administrateur permettant d'accéder à la plateforme et d'utiliser les services ainsi que d'administrer les comptes utilisateurs selon les conditions convenues entre le bénéficiaire et la société Fulll ;

- « Espace utilisateur » : désigne l'espace personnel de chaque utilisateur autorisé à accéder à la plateforme et d'utiliser les services ;
- « Plateforme » ou « Plateforme Fulll » : désigne un ensemble de services accessibles grâce aux codes d'accès sur [www.fulll.io](http://www.fulll.io) ;
- « Services » : désigne un ensemble de services diffusés en ligne via la plateforme Fulll et souscrits en tout ou partie par le bénéficiaire au moyen d'un bon de commande. Il s'agit d'un ensemble de modules applicatifs accessibles en mode SaaS édités par la société Fulll ou par un tiers partenaire et décrits au catalogue de services ;
- « Utilisateur » : désigne, le cas échéant, tout utilisateur interne ou externe du bénéficiaire autorisé à accéder à la plateforme et aux services par l'administrateur et disposant de codes d'accès ;
- « Utilisateur externe » : désigne toute personne physique travaillant pour le compte d'un client du bénéficiaire, que celle-ci soit salariée ou non dudit client, autorisée par l'administrateur ou par un utilisateur interne à accéder à la plateforme et à utiliser les services.
- « Utilisateur interne » : désigne toute personne physique travaillant pour le compte du bénéficiaire, que celle-ci soit salariée ou non du bénéficiaire, autorisée par l'administrateur à accéder à la plateforme et à utiliser les services.

## 4. Objet

- 5 Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir pour l'administrateur et les utilisateurs les conditions d'utilisation et d'accès à la plateforme Fulll et aux services.

## 5. Bonne foi

- 6 Les parties déclarent et conviennent expressément avoir négocié de bonne foi en ayant échangé toutes les informations nécessaires et utiles à l'expression de leur consentement respectif.



## 6. Opposabilité

- 7 Les présentes conditions générales d'utilisation sont opposables à l'administrateur et à l'utilisateur, et sont réputées lues et applicables, dès leur acceptation par l'un ou l'autre lors du login à la plateforme FullI au moyen des codes d'accès, et lors de toute première utilisation de la plateforme.
- 8 La société FullI se réserve le droit d'apporter aux présentes conditions générales d'utilisation toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles.
- 9 Les présentes conditions d'utilisation sont opposables pendant toute la durée d'utilisation de la plateforme FullI et des services, et jusqu'à ce que de nouvelles conditions générales d'utilisation remplacent les présentes.
- 10 La société FullI s'engage à communiquer à l'utilisateur les nouvelles conditions générales d'utilisation.
- 11 Tout usage de la plateforme et des services par l'utilisateur après les modifications des conditions générales d'utilisation vaut acceptation par ce dernier des nouvelles conditions générales d'utilisation.
- 12 Les conditions générales figurant en ligne sur la plateforme prévalent sur toute version imprimée de date antérieure.
- 13 L'utilisateur peut à tout moment renoncer à utiliser la plateforme et les services mais reste responsable de toute utilisation antérieure.

## 7. Présentation de la plateforme FullI

- 14 La société FullI met à la disposition de l'administrateur ou de l'utilisateur une plateforme sur laquelle il peut avoir accès à un espace dédié.
- 15 Au sein de cet espace dédié, il est proposé un ensemble de services selon le périmètre convenu entre la société FullI et le bénéficiaire dans le cadre des conditions générales de vente et de prestations de services et des commandes associées.
- 16 Ces services sont détaillés dans le catalogue de services accessible par l'administrateur ou l'utilisateur dans son espace sur [store.fulll.io](https://store.fulll.io).

## 8. Accès à la plateforme Fulll

### 8.1 Modalités

- 17 L'accès à la plateforme n'est possible qu'après une identification au moyen des codes d'accès.
- 18 La société Fulll se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de suspendre temporairement tous accès à la plateforme ou l'accès à un ou plusieurs services pour effectuer une mise à jour, des modifications ou changements sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative.
- 19 La société Fulll se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, ses services et sa plateforme en fonction de l'évolution de la technologie.
- 20 Il appartiendra à l'administrateur et à l'utilisateur de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission à leur disposition pour que ces moyens puissent s'adapter aux évolutions de la plateforme et des services proposés par la société Fulll.
- 21 En cas d'interruption ou d'impossibilité d'utiliser la plateforme, l'administrateur et l'utilisateur peuvent toujours s'adresser au service d'assistance technique de la société Fulll pour obtenir des informations, conformément à l'article « Assistance technique ».

### 8.2 Code d'accès

- 22 La procédure d'inscription à la plateforme comprend les étapes suivantes.
- 23 Lors de toute première connexion à la plateforme, il convient pour tout administrateur et tout utilisateur de :
  - Compléter le formulaire de création de compte au moyen des codes d'accès communiqués le cas échéant par la société Fulll ou par l'administrateur ;
  - Lire et accepter les présentes conditions générales d'utilisation en cochant la case prévue à cet effet ;
  - Modifier le mot de passe communiqué le cas échéant par la société Fulll ou par l'administrateur par un nouveau mot de passe répondant à une règle de complexité (à minima 10 caractères dont un chiffre et un caractère spécial).
- 24 L'administrateur ou l'utilisateur a la possibilité de modifier à tout moment son mot de passe via la plateforme.
- 25 Les codes d'accès sont personnels et confidentiels. Chaque administrateur ou utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque.
- 26 Toute utilisation de la plateforme à partir du mot de passe attribué à l'administrateur ou l'utilisateur est présumée comme émanant exclusivement de l'administrateur ou de l'utilisateur concerné.
- 27 Aucune opération ne peut être effectuée sans ces codes d'accès.
- 28 Chaque administrateur ou utilisateur a l'obligation de notifier à la société Fulll sans délai toute compromission de la confidentialité de son mot de passe ou toute utilisation par un tiers dont il aurait connaissance.
- 29 Chaque administrateur ou utilisateur peut neutraliser à tout moment les fonctions liées à l'utilisation des codes d'accès en renouvelant son mot de passe.

## 9. Spécificités techniques

- 30 La société Fulll s'efforce de fournir un service de qualité et permet aux administrateurs et aux utilisateurs d'utiliser les moyens de communication mis à leur disposition dans les meilleures conditions possibles.
- 31 En raison de la nature et de la complexité du réseau de l'internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations, la société Fulll fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour permettre l'accès et l'utilisation de la plateforme. La société Fulll ne saurait, en effet, assurer une accessibilité ou une disponibilité absolue de la plateforme permettant l'accès aux services.
- 32 Fulll ne saurait être responsable du bon fonctionnement de l'équipement informatique de l'administrateur ou de l'utilisateur ainsi que de son accès à internet.
- 33 Les préconisations pour l'accès à internet sont les suivantes :

	Jusqu'à 8 utilisateurs simultanés	De 9 à 16 utilisateurs simultanés	Au-delà de 16 utilisateurs simultanés
<b>Connexion internet haut débit</b>	ADSL Pro Réception 10 Mbits/s Emission 512 Kbits/s	SDSL 8 Mbits/s	SDSL 20 Mbits/s
<b>Sécurité (antivirus, firewall)</b>	Pas de règle de filtrage JavaScript	Pas de règle de filtrage JavaScript Pas de contrôle des flux HTML du domaine de la plateforme hôte	Pas de règle de filtrage JavaScript Pas de contrôle des flux HTML du domaine de la plateforme hôte

- 34 Les préconisations pour les stations de travail sont les suivantes :

	Configuration minimale	Configuration recommandée
<b>Système d'exploitation</b>	Système maintenu par Microsoft // Apple	
<b>Matériel</b>	Aligné sur les préconisations de l'éditeur pour son système d'exploitation • Mémoire RAM : 8 Go minimum, 16 Go conseillé	
<b>Ecran</b>	1366x768	1600x900
<b>Navigateur</b>	Internet Explorer 11 Google Chrome	Google Chrome
<b>Scanner (pour Scan)</b>	Compatible TWAIN	
<b>Microsoft Office (pour révision comptable)</b>	> 2019	

- 35 Les préconisations pour les smartphones sont les suivantes :

	Configuration minimale et recommandée
<b>Apple iOS</b>	Dernière version stable diffusée par l'éditeur
<b>Google Android</b>	

## 10. Utilisation

- 36 Les services mis à disposition sur la plateforme sont réservés exclusivement à un usage professionnel.
- 37 Chaque administrateur ou utilisateur s'engage à n'utiliser la plateforme, son espace dédié ainsi que les services que dans les seules conditions définies par la société Full et, pour certains services, dans les conditions définies par le partenaire concerné, et en outre :
- A ne pas détourner l'utilisation de la plateforme, de son espace dédié et des services à des fins personnelles ;
  - A ne commettre aucun acte de contrefaçon ;
  - A respecter les procédures et règles de sécurité indiquées dans la documentation.
- 38 Chaque administrateur ou utilisateur est responsable de l'utilisation de la plateforme, son espace dédié ainsi que des services. Il s'engage à les utiliser de façon loyale, dans le respect des présentes conditions générales, des lois et règlements applicables, notamment les lois relatives à la propriété intellectuelle, à l'informatique, aux fichiers et à la vie privée, et veiller à ne pas nuire aux intérêts de la société Full, ni à ceux d'autrui.
- 39 Chaque administrateur ou utilisateur s'interdit de collecter de quelque manière que ce soit des informations sur les autres utilisateurs, manuellement ou de manière automatisée, en particulier les adresses de courrier électronique, sans leur consentement, notamment en vue de l'envoi de prospections non sollicitées ou spams, de chaînes de courriers électroniques.

## 11. Sécurité

- 40 La plateforme Full est un système de traitement automatisé de données. Tout accès frauduleux à ce dernier est interdit et sanctionné pénalement.
- 41 La société Full fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser la plateforme. A ce titre, la société Full a mis en place un ensemble de systèmes et de mécanismes de conservation, de sauvegarde et d'autorisation pour assurer la sécurité des données et des contenus auxquels elle a accès en exécution des présentes.
- 42 Toutefois, eu égard à la complexité de l'internet, la société Full ne saurait assurer une sécurité absolue.
- 43 Chaque administrateur ou utilisateur déclare accepter les caractéristiques et limites de l'internet.
- 44 Il reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau de l'internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations.
- 45 Il se doit d'informer la société Full de toute défaillance de l'espace qui lui est dédié. A cet effet, il dispose notamment d'un service d'assistance technique accessible selon les modalités et conditions prévues à l'article « Assistance technique ».
- 46 Il a conscience que les données circulant sur l'internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.
- 47 Il accepte de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus sur le réseau de l'internet.

## 12. Assistance technique

- 48 La société Full met à la disposition de l'utilisateur un service d'assistance technique à même de répondre à tous les renseignements nécessaires à l'utilisation des services. Ce service est accessible par email : [assistance@full.help](mailto:assistance@full.help), téléphone : 04.81.92.03.03, ou tout autre moyen de communication, pendant les heures ouvrées, soit de 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h.
- 49 Les questions posées par les utilisateurs doivent être claires, précises et, si nécessaire, documentées, afin de permettre une bonne prise en charge par l'assistance technique. Les utilisateurs doivent par ailleurs se référer à la documentation des services SaaS, disponible en ligne, avant de solliciter l'assistance technique.

## 13. Responsabilité

- 50 Chaque administrateur ou utilisateur s'engage à :
- N'utiliser la plateforme et les informations auxquelles il aurait accès que dans les seules conditions définies par la société Full ;
  - Ne pas perturber l'usage que pourraient faire les autres utilisateurs de la plateforme et de ne pas accéder aux espaces administrateur ou utilisateur de tiers ;
  - Ne commettre aucun acte pouvant mettre en cause la sécurité informatique de la société Full, du bénéficiaire ou des autres utilisateurs ;
  - Ne pas interférer ou interrompre le fonctionnement normal de la plateforme ;
  - Ne pas importer de données qui portent atteinte :
    - A des droits de la personnalité, à la vie privée des personnes et/ou aux droits de celles-ci sur leur image et/ou à la propriété des biens et/ou aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel des tiers et/ou au droit de la concurrence, et/ou au droit de la consommation ;
    - Aux droits de propriété intellectuelle des tiers ;
  - Respecter les conditions générales d'utilisation des services édités par des tiers disponibles sur la plateforme.
- 51 La société Full s'efforcera de réaliser les opérations qui lui incombent relatives à la plateforme conformément aux règles de l'art et aux stipulations contractuelles qui la lient avec sa clientèle en application desquels les comptes administrateur et utilisateur ont pu être créés. Ainsi, des niveaux de services et de disponibilité de la plateforme sont prévus dans les stipulations contractuelles susmentionnées ainsi que les sanctions associées en cas de non-respect.
- 52 La société Full ne saurait être responsable des atteintes à la sécurité informatique, pouvant causer des dommages aux matériels informatiques des administrateurs ou des utilisateurs et à leurs données.
- 53 La responsabilité de la société Full ne saurait être recherchée en cas d'usage frauduleux ou abusif dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque des codes d'accès confiés à l'administrateur ou à l'utilisateur du fait de l'un de ces derniers.
- 54 Sauf faute ou négligence prouvée de la société Full, les atteintes à la confidentialité des données personnelles de l'administrateur ou de l'utilisateur résultant de l'utilisation de ses codes d'accès par un tiers ne sauraient engager la responsabilité de la société Full.

## 14. Propriété intellectuelle

- 55 Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à la société Fulll au bénéfice de l'administrateur, de l'utilisateur ou du bénéficiaire.
- 56 La plateforme, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels, les moteurs de recherche, les bases de données et les noms de domaine, sans que cette liste soit exhaustive, sont la propriété exclusive de la société Fulll ou de ses partenaires.
- 57 Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse de la société Fulll ou du partenaire concerné, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.
- 58 En conséquence, chaque administrateur ou utilisateur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle de la société Fulll et de ses partenaires.
- 59 La société Fulll concède à l'administrateur ou à l'utilisateur une licence personnelle, non-exclusive et non cessible d'utilisation des services auxquels il peut avoir accès sur la plateforme. Toutefois, il s'interdit de procéder à :
- Toute représentation, diffusion ou distribution que ce soit à titre onéreux ou gracieux et notamment toute mise en réseau ;
  - Toute forme d'utilisation aux fins de conception, de réalisation, de diffusion ou de commercialisation de services similaires, équivalents de substitution et d'une documentation d'utilisation similaire, équivalente ou de substitution ;
  - L'adaptation, la modification, la transformation, l'arrangement pour quelque raison que ce soit, y compris pour corriger des erreurs ;
  - Toute utilisation pour un traitement non autorisé ;
  - Toute modification ou contournement du code de protection tel que, notamment, les codes d'accès.
- 60 Le bénéficiaire garantit la société Fulll contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle, ou un droit à la vie privée, droit à l'image, droit au respect de ses données à caractère personnel ou tout autre droit auquel l'utilisation des services par l'administrateur ou l'utilisateur aurait porté atteinte.
- 61 En conséquence, le bénéficiaire prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels serait condamnée la société Fulll à raison d'un acte de contrefaçon ou de concurrence déloyale ou de parasitisme, ou d'atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux données à caractère personnel résultant de l'utilisation des services par l'administrateur ou l'utilisateur, et ce, dès que la condamnation les prononçant devient exécutoire, ainsi que les frais de toute nature supportés par la société Fulll pour assurer sa défense, y compris les frais d'avocat.
- 62 Le bénéficiaire indemniser de même la société Fulll de toutes les conséquences dommageables subies par elle du fait des actions engagées à son encontre.

## 15. Données à caractère personnel

- 63 La société Fulll s'engage, en tant que sous-traitant, à respecter la législation applicable en France et sur le territoire de l'Union Européenne en matière de protection des données à caractère personnel à l'occasion des traitements réalisés dans le cadre de l'utilisation de l'espace dédié et des services associés.
- 64 A ce titre, la société Fulll s'engage à respecter les obligations figurant dans la [politique de protection des données personnelles](#) accessible depuis le pied de la page de login de la plateforme.

## 16. Convention de preuve

- 65 L'acceptation des conditions générales d'utilisation par voie électronique a, entre les parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier.
- 66 Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties.
- 67 L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## 17. Cookies

- 68 Lors de l'utilisation de la plateforme, de l'espace dédié et des services, des cookies ou témoins de connexion ou autres traceurs sont susceptibles d'être installés dans le terminal de l'administrateur ou de l'utilisateur.
- 69 L'ensemble des informations concernant les cookies susceptibles d'être déposés lors d'une telle utilisation est détaillé dans la [politique de gestion des cookies de Fulll](#), accessible depuis le pied de la page de login de la plateforme.

## **18. Résolution et résiliation**

### **18.1 Désinscription**

- 70 L'administrateur ou l'utilisateur peut mettre fin à son inscription sur la plateforme Fulll en supprimant son compte à tout moment auprès de la plateforme, sans frais autres que ceux liés à la transmission de sa demande et sans motif, par tout moyen qui pourra lui être indiqué dans le menu.

### **18.2 Suspension et exclusion**

- 71 En cas de manquement aux obligations des présentes conditions d'utilisation par l'administrateur ou l'utilisateur, la société Fulll se réserve le droit, sans indemnité ni remboursement, huit (8) jours après l'envoi à l'administrateur ou l'utilisateur d'un courrier électronique lui demandant de se conformer aux présentes, de suspendre l'accès à la plateforme jusqu'à ce que la cause de la suspension ait disparu.
- 72 En cas de manquement répété aux obligations des présentes par l'administrateur ou l'utilisateur, la société Fulll se réserve le droit, sans indemnité ni remboursement, huit jours après l'envoi à l'administrateur ou à l'utilisateur d'un courrier électronique lui demandant de se conformer aux présentes resté infructueux, de résilier l'inscription de l'administrateur ou de l'utilisateur et de mettre fin à l'accès à la plateforme ou d'interdire l'accès de tout ou partie des services, sans préjudice de toute action de droit commun qui pourrait lui être ouverte.

### **18.3 Interdépendance**

- 73 L'utilisateur est informé qu'en cas de résiliation ou de résolution des conditions générales de vente et de prestations de services souscrites par le bénéficiaire auprès de la société Fulll, l'inscription de l'utilisateur sera automatiquement résiliée et il sera mis fin à l'accès à son espace et aux services, sous réserve des opérations de réversibilité convenues entre la société Fulll et le bénéficiaire.



## **19. Sincérité**

- 74 Les parties déclarent sincères les présents engagements.
- 75 À ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

## **20. Titres**

- 76 En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

## **21. Nullité**

- 77 Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales d'utilisation sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **22. Langue**

- 78 Les présentes conditions générales d'utilisation ont été rédigées en langue française et en langue anglaise.
- 79 En cas de conflit entre les parties, seule la version rédigée dans la langue française sera considérée comme valable sur le plan juridique.

## 23. Juridiction compétente – Règlement des litiges

80 Si les parties ont la qualité de commerçants au sens de l'article 48 du Code de procédure civile, la présente clause attributive de juridiction s'applique :

- **À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE, TOUS LES LITIGES NÉS À L'OCCASION TANT DU PRÉSENT CONTRAT QUE DE SES CONTRATS D'APPLICATION, QUE LESDITS LITIGES SOIENT DE NATURE CONTRACTUELLE OU DÉLICTELLE, RELÈVERONT DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE LYON ET CE, MÊME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.**
- **EN CAS DE COMPÉTENCES MATÉRIELLES DÉVOLUES À DES JURIDICTIONS SPÉCIALISÉES, ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE EST FAITE AUX JURIDICTIONS DU RESSORT DE LYON.**

## 24. Loi applicable

81 Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

82 Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.



## **Annexe 3**

### **Sauvegardes des données**

Plateforme Fulll

21/10/2025

## Préambule

Le client peut demander une prestation facturable de restauration de dossier(s), sous réserve d'une étude préalable afin de s'assurer de la consistance et de l'intégrité des données restaurées.

## Exigence de sauvegarde

Cible	Fréquence minimale de sauvegarde	Durée de conservation	Test de restauration
Applications Compta/Paie	1/jour	90 jours glissants	Annuel, par échantillonnage
Autres applications Fulll	1/jour	15 jours glissants	Annuel, par échantillonnage

## Exigences de continuité et de reprise d'activité

Cette partie traite des exigences de continuité et de reprise d'activité suite à un incident majeur.

	Définition	Délai
Recovery Point Objective	Durée maximale d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre lors d'une panne	24 heures
Recovery Time Objective	Durée supportable maximale jusqu'au retour à la normale	5 jours ouvrés

Cela signifie que toute perte de données ou interruption de service doit être résolue en moins de 5 jours ouvrés avec une tolérance de perte de données de 24 heures.



## **Annexe 4**

### **Engagement de niveau de services**

Plateforme Fulll

21/10/2025

## 1 Définitions

**Durée de disponibilité** : désigne la durée totale en minutes pendant laquelle le client peut accéder à l'ensemble des fonctionnalités du service.

**Durée planifiée d'indisponibilité** : désigne la durée totale en minutes pendant laquelle au cours d'un mois donné le client ne peut accéder à l'ensemble des fonctionnalités du service du fait d'une maintenance planifiée.

**Durée non planifiée d'indisponibilité** : désigne la durée totale en minutes pendant laquelle au cours d'un mois donné le client ne peut accéder à l'ensemble des fonctionnalités du service pendant une durée de plus de quinze (15) minutes et qui ne soit pas du fait d'une maintenance planifiée.

**Taux de disponibilité** : c'est le rapport en pourcentage obtenu entre la durée totale du mois calendaire diminuée de la durée planifiée d'indisponibilité et la durée totale du mois calendaire.

## 2 Performances

Full s'engage à notifier le client avant toute maintenance programmée, selon les délais mentionnés dans les présentes conditions.

### Taux de disponibilité

Full devra fournir des efforts commerciaux et techniques raisonnables pour que le taux de disponibilité du service soit supérieur ou égal à quatre-vingt-dix-huit pourcent (98 %) au cours de chaque mois calendaire.

Il est expressément convenu que sont exclues du calcul toutes indisponibilités issues du :

- Non-respect de la part du client d'une clause des présentes conditions ;
- De la non-conformité ou de la performance de l'équipement du client ;
- De l'absence de compétence des utilisateurs dans l'utilisation du service ;
- Des clauses d'exonération de la responsabilité de Full.

### Pénalités

Dans le cas où le taux de disponibilité serait inférieur aux engagements définis pour un (1) mois donné le client pourra bénéficier d'un avoir à imputer sur les règlements à venir des factures de redevances au Service.

Cet avoir est calculé sur la base de la redevance mensuelle du service facturée au client durant le mois ayant fait l'objet du constat d'indisponibilité, selon le barème suivant :

Taux de disponibilité	Montant de l'avoir
≥ 97% et < 98%	10% du coût mensuel de la redevance du mois de constat
≥ 96% et < 97%	20% du coût mensuel de la redevance du mois de constat
< 96%	30% du coût mensuel de la redevance du mois de constat

Si le taux d'indisponibilité venait à être inférieur à 96% deux mois consécutifs ou 6 mois au total sur une année calendaire, le client se réserve le droit de résilier le contrat de plein droit sans pénalité et de faire appliquer la clause de réversibilité. Les prestations d'assistance que Full devra mettre en œuvre dans le cadre de la réversibilité seront intégralement à la charge de Full.

### 3 Maintenance et Assistance

Dans le cadre de la maintenance et de l'assistance, en cas de dysfonctionnement une résolution curative est apportée dans les conditions décrites ci-après :

- Ouverture du service et moyen mis en œuvre : selon les présentes conditions générales.
- Délais de prise en charge, solution contournement, résolution :

Niveau	Définition	Prise en charge	Contournement	Délai de résolution
Critical	Une défaillance complète d'un service d'application s'est produite. Il n'y a pas de solution de contournement. La totalité des utilisateurs est concernée.	≤ 1 heure 90% du temps	-	24 heures
High	Un problème majeur affecte un service d'application. Cela affecte un certain nombre d'utilisateurs.	≤ 2 heures 95% du temps	3 jours ouvrés	8 jours ouvrés
Medium	Un problème existe sur un service d'application qui affecte des utilisateurs leur empêchant l'accomplissement de certains travaux non critiques.	≤ 4 heures 95% du temps	10 jours ouvrés	20 jours ouvrés
Low	Une demande d'information ou un problème non récurrent affecte quelques utilisateurs ou une fonctionnalité non critique. Des solutions de contournement sont facilement disponibles.	≤ 8 heures 95% du temps	10 jours ouvrés	3 mois

Le délai de résolution court à partir de la création du ticket par le client dans l'outil d'Assistance de Fulll.

Les Parties conviennent à la date de signature du Contrat, que Fulll prend contact avec son assureur afin de convenir avec lui des conditions dans lesquelles les niveaux de garantie de son assurance responsabilité civile professionnelle pourront être augmentés. Les Parties pourront ensuite convenir par avenant de pénalités selon les différents niveaux de criticité.