

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

En vigueur à compter du 1^{er} juin 2025

Mise à jour le 13 mars 2026

LÉONARD, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le n° 942 780 867, ayant son siège social situé Pôle Entrepreneuriat 19 boulevard Mer Caspienne, BP 326, Le Bourget-du-Lac (73370), représentée par Monsieur Bertrand Giffon, dûment habilité aux fins des présentes (ci-après désignée « **LÉONARD** » ou « **le Prestataire** ») fournit à des clients professionnels relevant du droit privé, un dispositif incluant une suite de services numériques sous la forme d'un logiciel en mode Software as a service (SaaS) ou applicatif permettant la collecte, la gestion et l'analyse de données de l'activité musculaire de personnes physiologiques dans un environnement donné, par exemple collaborateurs, sportifs ou patients (ci-après le « **Logiciel** »), intégrant des services et des Équipements, à savoir des capteurs de mesures d'électromyographie de surface (dit EMG) et de fréquence cardiaque. Ce dispositif est prévu pour être une aide à la prise de décision des Clients et a pour objectif d'améliorer la performance et la santé par exemple des collaborateurs, sportifs ou patients (ci-après ensemble le « **Dispositif** »). Dispositif mis à disposition sous les appellations "LÉONARD Ergo", "LÉONARD Compagnons" ou "LÉONARD Physio", lesquelles sont des marques enregistrées et propriété de LÉONARD.

Les présentes conditions générales de services (ci-après désignées les « **Conditions Générales** ») sont applicables à toutes commandes de prestations et tous services réalisés par LÉONARD au profit d'un client professionnel relevant du droit privé agissant à des fins entrant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (kinésithérapeutes, centres médicaux du travail, entreprises, ergonomes, etc...) (désigné le « **Client** »).

Le présent contrat de prestation de services entre LÉONARD et le Client est constitué des documents suivants, à l'exclusion de tout autre document ou conditions non expressément convenus entre les Parties (ci-après désigné le « **Contrat** ») : (i) le Devis comportant notamment le descriptif des prestations objet du Contrat ainsi que les prix correspondants et leur durée (ci-après les « **Services** »), (ii) les Conditions Générales et (iii) la Documentation portant sur la Dispositif.

Les Services objets du Contrat seront réalisées par LÉONARD dans les conditions et selon les obligations figurant à l'ensemble des documents constituant le Contrat.

LÉONARD et le Client sont ci-après désignés séparément la « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

1. CONTRAT – ABONNEMENT – MODALITÉ DE

SOUSCRIPTION - DISPOSITIF - SERVICES

1.1 Abonnement

LÉONARD met à la disposition du Client, selon les modalités définies aux Conditions Générales, le Dispositif sur le principe d'un abonnement.

1.2. La signature par le Client du Devis dans les conditions telles que précisées au présent article implique la prise de connaissance préalable par le Client de l'intégralité des présentes Conditions Générales et leur acceptation préalable.

Toute commande de Services telles que définies ci-après implique l'entière adhésion du Client aux Conditions Générales, en vigueur au jour de la signature du Devis par le Client.

Les Conditions générales impliquent la renonciation par le Client et prévalent sur toute disposition contraire qui serait issue de ses propres documents et qui n'auraient pas fait l'objet d'un accord exprès écrit entre les Parties.

1.3. Le Dispositif comprend, pour la durée de l'abonnement :

- un droit d'utilisation du Logiciel et des capteurs dont les fonctionnalités sont décrites au Devis et détaillées à la documentation fournie par LÉONARD (la « **Documentation** ») ;
- les Services d'assistance et de maintenance dans les conditions visées en Annexe ;
- les Services d'hébergement du Logiciel, des données et des informations du Client et des Personnes Cibles (incluant notamment les données personnelles ou les données d'exploitation) (les « **Données** »). Il est précisé que l'hébergement est effectué via un service de cloud computing déployé par OVH sur des serveurs possédant la certification HDS ;
- l'accompagnement du Client à la prise en main du Dispositif 100% en distanciel ;
- le cas échéant, les services optionnels complémentaires auxquels le Client a souscrit via son compte ou directement auprès de LÉONARD (les « **Services Optionnels** ») ;

Les fonctionnalités du Dispositif sont celles décrites à la Documentation, LÉONARD conservant à tout moment et de manière exclusive la possibilité de compléter, supprimer ou modifier ces fonctionnalités, aux fins notamment de mise en conformité avec la réglementation applicable.

Le Client déclare à ce titre avoir pu prendre connaissance de la Documentation préalablement à la conclusion du Contrat, et à défaut, s'engage à en faire la demande au Prestataire.

1.4 Modalités de souscription

Le Client qui souhaite commander des Services adresse une demande à LÉONARD par tous moyens, notamment par téléphone ou mail.

La demande adressée par le Client exprimera le cahier des charges de ce dernier incluant l'ensemble des besoins et spécifications du Client.

Sur la base de ce cahier des charges, LÉONARD établira sous forme de Devis, un budget prévisionnel nécessaire à la réalisation des Services, qui sera adressé au Client. Le devis établi par LÉONARD sur la base du cahier des charges du Client comporte notamment la détermination de sa rémunération, les prix proposés pour les Services, la durée et les conditions d'annulation le cas échéant (désigné le « **Devis** »).

Sauf mention contraire y figurant, le Devis est valable pendant une durée de quinze (15) jours.

Si le Client décide de confirmer sa commande, il signe de manière dématérialisée le Devis, ce qui implique son acceptation des Conditions Générales et du Contrat.

Dispositif

A défaut de respecter les conditions précitées, le Contrat sera considéré comme définitivement conclu et la première échéance de l'abonnement due.

A défaut d'avoir signé les Devis dans les délais prévus, le Client ne pourra pas bénéficier de l'ensemble des Services objet du Contrat.

1.5 Mise à disposition et modalités d'accès au Dispositif

1.5.1 Logiciel

1.5.1.1 Licence

En contrepartie du paiement du prix, et sous réserve de dispositions expresses contraires, LÉONARD concède au Client à titre personnel, non-exclusif, non-transférable, non-sous licenciable et non cessible, une licence d'utilisation du Logiciel, pour la durée du Contrat dans le monde entier. Le Logiciel comprend l'ensemble des composants informatiques (notamment les logiciels et développements informatiques, incluant les programmes en code source et objet, leur documentation technique, les noms de domaine, les travaux de conception, les cahiers des charges, les études préalables, la documentation utilisateur, la base de données), la charte graphique (y compris les projets, maquettes, prototypes et plans), le contenu (notamment les éléments textuels, graphiques, sonores, photographiques, vidéographiques, multimédia), ainsi que l'ensemble des droits y afférents.

La licence est personnelle et nominative.

Nonobstant ce qui précède, LÉONARD autorise le Client à sous-lLicencier l'utilisation du Logiciel aux personnes physiques, collaborateurs, sportifs ou patients, pour lesquelles sont enregistrées les données (ci-après les « **Personnes Cibles** »), à titre gratuit, pour la durée du Contrat et pour le monde entier, et ce, fonction de l'abonnement choisi. Cette sous-licence est restreinte à une utilisation des jeux de rééducation du Logiciel.

1.5.1.2 Accès

1. Le Client accède au Logiciel via son compte accessible :

- via l'interface web accessible via la plateforme LÉONARD à l'adresse suivante : <https://hub.leonard-ergo.com/> (le « **Site** ») ;
- via l'application mobile nommée LEONARD ergo, disponible dans les boutiques Apple et Android.

2. L'accès au Logiciel s'effectue par l'interface web et l'application mobile.

L'accès aux fonctionnalités du Logiciel nécessite que l'ensemble des informations figurant sur la page « paramètres » aient été préalablement remplies par le Client.

3. Le Client devra veiller à faire respecter la confidentialité de ses identifiants. Les identifiants ne peuvent être communiqués à des tiers.

Le Client est seul et totalement responsable de l'utilisation et de la confidentialité des identifiants et devra s'assurer que seul l'utilisateur titulaire du compte a accès au Logiciel. Il devra informer sans délai LÉONARD s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement d'identifiants, afin que LÉONARD puisse mettre en œuvre toute mesure adaptée en vue de faire remédier à la faille de sécurité.

4. Le Client devra respecter le nombre d'utilisateurs indiqué à LÉONARD et validé par elle, il en sera de sa responsabilité.

1.5.1.3 Conditions d'utilisation du Logiciel

Les conditions d'utilisation du Logiciel sont celles figurant en Annexe et/ou sur le site de LÉONARD (les « **Conditions d'Utilisation** »). Les Conditions d'Utilisation du Logiciel et du Dispositif pourront être mises à jour à tout moment par LÉONARD, sous réserve d'une information et d'une communication préalable de ces dernières au Client.

Le Client est averti du fait que le Logiciel interagit avec les Équipements et que s'il venait à lui manquer l'un ou l'autre (comprenant l'accès au Logiciel), il ne pourrait exploiter le Logiciel conformément au Contrat ni obtenir quelques résultats de Données des Personnes Cibles, ce qu'il reconnaît.

1.5.1.4 Disponibilité du Logiciel

LÉONARD est tenue à un engagement de moyens pour rendre le Logiciel accessible par le Client à tout moment, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exception des périodes réservées à la sauvegarde des Données, des périodes de maintenance du Logiciel ou des serveurs. Le Client sera prévenu des périodes réservées en amont, sauf en cas d'impossibilité notamment due à une cause extérieure portant sur une mise à jour, une maintenance ou un problème relatif à OVH ou à la plateforme support. Le Client est informé que la connexion au Logiciel s'effectue via le réseau Internet. Il est averti des aléas

techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. LÉONARD ne peut être tenue responsable des difficultés d'accès au Logiciel dus à des perturbations du réseau Internet ou à la qualité du signal. L'accès au Logiciel peut être momentanément interrompu pour des raisons de nécessité liées au Dispositif et notamment afin d'assurer la maintenance des serveurs de LÉONARD dans les conditions prévues en Annexe. Dans cette hypothèse, le Client sera informé au minimum trois (3) jours à l'avance.

1.5.2 Prérequis techniques

Aux fins d'accéder au Logiciel ou au Dispositif et d'en disposer conformément à l'abonnement choisi par le Client et préalablement à son inscription au Logiciel, le Client s'engage à disposer de prérequis techniques indiqués par LÉONARD, tels que posséder un abonnement Internet fonctionnel, des équipements mis à jour régulièrement, d'un ordinateur avec configuration minimale du système d'exploitation Windows ou Mac OS, d'une tablette mobile haut de gamme fonctionnant sous Android ou iOS avec accessibilité fonctionnelle à Internet et la technologie Bluetooth de 5^e génération, et dans le cas d'un abonnement sans Équipements fourni par LÉONARD, des capteurs EMG et de fréquence cardiaque Bluetooth, électrodes et chargeur compatible.

Le Client s'engage également à disposer d'accès au réseau électrique et de prises compatibles.

Le Client est par ailleurs informé du fait que ces prérequis peuvent évoluer notamment pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Client en sera informé au préalable.

1.5.3 Maintenance et Assistance

Les conditions d'assistance et de maintenance du Dispositif sont visées en Annexe.

1.5.4 Services Optionnels

Les Services Optionnels sont accessibles uniquement pour les Clients et sont décrits dans les Conditions tarifaires fournies au Client avant la signature du Contrat ou lors de la souscription de l'abonnement ou à la demande du Client sur la base d'un devis complémentaire.

2. DURÉE

Le Contrat est formé et entre en vigueur lors de l'acceptation du Devis par le Client, soit à sa date de signature dans le délai de validité. Il est conclu pour une durée initiale visée au Devis.

Dans le cas d'un abonnement annuel, le Contrat se renouvelle ensuite tacitement pour des périodes successives d'une durée d'un (1) an sauf dénonciation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée trois (3) mois au moins avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

En cas de Contrat souscrit pour une ou plusieurs

semaines ou pour un mois, celui-ci ne sera pas reconduit à l'issue de la période contractuelle. Le Client devra se rapprocher du Prestataire aux fins de souscrire un nouveau Contrat.

3. PRIX – CONDITIONS DE RÈGLEMENT – RÉVISION

3.1. Les Services sont définis selon l'abonnement choisi, facturé annuellement à date de signature du Devis pour l'année à venir.

Nonobstant ce qui précède, des exceptions pourront être envisagées d'un commun accord entre les Parties telles qu'en disposera le Devis, notamment des abonnements ponctuels de trois (3) mois sont envisageables et donc une facturation unique sur cette base sera établie.

Le Devis accepté par le Client est ferme et définitif.

3.2. Le prix des Services s'entend en euros et hors taxe ; il est précisé au Devis établi au cas par cas pour chaque Client. Il est facturé sous la forme d'un abonnement, dont le montant est déterminé en application du barème en vigueur à la date de souscription du Contrat ou de son renouvellement. Toute prestation supplémentaire qui serait demandée par le Client au cours du Contrat fera l'objet d'un avenant au Contrat ou d'un nouveau Devis.

3.3. Les conditions de paiement sont celles figurant au Devis.

Les factures sont accessibles et téléchargeables via un lien transmis par mail par l'intermédiaire d'un tiers mandaté pour la facturation électronique de LÉONARD, terme à échoir à la conclusion du Contrat et sont payables intégralement à 30 (trente) jours, fin de mois à compter de leur date d'émission. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

En cas de prélèvements bancaires, ceux-ci seront effectués en début de chaque mois et le Client s'engage à cet effet à remplir un mandat SEPA lors de la conclusion du Contrat.

En cas de retard de paiement, les pénalités de retard suivantes pourront être appliquée sans mise en demeure préalable :

- une pénalité de retard calculée à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, sur le montant hors taxe de la facture. Cette pénalité sera appliquée à compter de la date d'exigibilité de la facture jusqu'à la date de paiement effectif et total de la somme due en principal et accessoire ;

- de l'indemnité forfaitaire due pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévue à l'article L.441-10 du Code de commerce et précisée à l'article D.441-5 du même code, d'un montant de 40 €, ou toute disposition qui s'y substituerait ou les complèterait à la date d'émission de la facture, et ce, sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts ou du

paiement sur présentation des justificatifs correspondants de tous autres frais de recouvrement qui seraient engagés par le Prestataire.

En outre, en cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement et 15 (quinze) jours après la date de première présentation (le cachet de La Poste faisant foi) d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception demeurée infructueuse, le Prestataire pourra, outre la possibilité de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 8 ci-dessous, suspendre la fourniture de tout ou partie des Services et/ou du Dispositif.

3.4. Les prix des Services seront révisés chaque 1^{er} janvier. A l'issue de la période initiale d'engagement fixée dans le Contrat d'Abonnement et de Déploiement Plateforme, le tarif d'abonnement sera révisé chaque année selon la formule de révision suivante, basée sur l'indice Syntec publié sur le site www.syntec-informatique.fr :

$P1 = PO * S1/S0$ où :

P1 = prix révisé / PO = prix d'origine

SO = dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (dernier publié à la date de signature du Contrat) / S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision En cas de disparition de l'indice, un nouvel indice sera convenu entre les Parties pour rétablissement d'une formule à effet comparable.

Révision exceptionnelle du tarif à la demande de LÉONARD

A l'issue de la période initiale d'engagement fixée dans le Contrat d'Abonnement et de Déploiement du dispositif, dans l'hypothèse où le périmètre du Service serait augmenté significativement par rapport au périmètre d'origine défini dans le Contrat d'Abonnement et de Déploiement du dispositif, les Parties conviennent de se rencontrer en vue d'étudier ensemble la possibilité de modifier le Tarif.

Le nouveau Tarif ne pourra pas excéder le prix d'origine majoré des indices SYNTEC cumulés durant la période initiale d'engagement et n'entrera en vigueur qu'à compter du renouvellement du Contrat.

Dans ce contexte, si les Parties ne sont pas parvenues à se mettre d'accord sur le montant du Tarif révisé au terme du délai d'un (1) mois à compter de la première notification relative à la révision du Tarif, chacune des Parties sera libre de dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

3.5. De convention expresse entre les Parties, toute évolution du périmètre des Services et/ou du Dispositif

fera évoluer le prix du Contrat.

De plus, les prix sont susceptibles d'être révisés en cas de modification des Services commandés ou de l'ajout de Services Optionnels le cas échéant par le Client.

3.6. Tous les frais de séjour et de déplacement du personnel du Prestataire détaché auprès du Client par le Prestataire pour l'exécution du Contrat sont à la charge du Client et lui seront facturés mensuellement selon les conditions du Contrat.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Outre ses obligations prévues aux Conditions Particulières, et l'ensemble des obligations prévues par le Contrat, il appartient au Client de s'assurer :

- de l'adéquation du Logiciel et/ou du Dispositif à ses besoins propres. Le Client est informé que le Dispositif est un « Dispositif métier standard » destiné à pouvoir être utilisé de manière identique par un grand nombre d'utilisateurs ;
- qu'il disposera de la compétence nécessaire pour l'utilisation du Dispositif et l'interprétation des résultats ;
- que les informations fournies sont sincères, exactes et véridiques et de leur mise à jour si nécessaire afin qu'elles restent complètes et exactes ; LÉONARD ne saurait être tenue responsable de toutes conséquences résultant d'une erreur dans les informations renseignées par le Client ;
- de la licéité et de la conformité des informations, contenus, données chiffrées contenues dans les documents et/ou intégrés au Dispositif par le Client par rapport à la réglementation applicable et aux informations renseignées par lui. LÉONARD n'est pas responsable à quelque titre que ce soit de la vérification des données et/ou fichiers intégrés au Dispositif par rapport aux lois et règlements applicables ;
- de la mise en place de contrôles et restrictions sur l'accès et l'usage des Données et au Logiciel, ainsi que des identifiants ;
- de l'accord de la Personne Cible quant à l'utilisation du Dispositif et la collecte de ses Données ;
- du contrôle et de la mise à disposition limité du Dispositif aux Personnes Cibles conformément au Contrat ;
- qu'aucun tiers non habilité ne puisse se connecter ou utiliser le Dispositif ;
- qu'il dispose des moyens techniques, nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat tels que visés à l'article 1.4.2 ; à ce titre, le Client doit avoir accès à un terminal connecté à Internet et un support mobile disposant du Bluetooth et le Client

doit pouvoir bénéficier d'une zone couverte par les réseaux mobiles et (ou) fournir une connexion Wifi gratuite. Tous les coûts nécessaires pour l'équipement et les connexions sont de la seule responsabilité du Client ;

- de la réalisation des sauvegardes nécessaires de ses données téléchargées et stockées ou mises en ligne par lui via le Logiciel.

4.2. Le Client s'engage à :

- utiliser le Logiciel et le Dispositif conformément à leur destination, aux Conditions Générales d'Utilisation et aux présentes Conditions Générales et collaborer de bonne foi avec LÉONARD ;
- suivre les prérequis techniques ou recommandations émises par LÉONARD ;
- respecter les droits des tiers et plus généralement les lois et règlement relatifs à l'utilisation du Logiciel ;
- ne pas nuire à la réputation de LÉONARD, dénigrer le Dispositif ou diffamer LÉONARD notamment sur Internet, y compris sur les réseaux sociaux ;
- ne pas s'engager dans toute conduite qui pourrait interrompre, détruire, limiter ou plus généralement nuire à LÉONARD, au Logiciel et au Dispositif ;
- s'assurer de la protection et la sécurité de son matériel informatique et de son équipement propre le cas échéant contre tout virus, intrusion, dysfonctionnement, qu'elle qu'en soit la nature ;
- autoriser LÉONARD à effectuer toutes les opérations de contrôle permettant de vérifier l'utilisation du Dispositif, sous réserve de ne pas perturber le travail du Client de manière injustifiée ;
- désigner un ou plusieurs représentant(s) dont il garantit la compétence technique ;
- faire respecter les règles d'utilisation et de sécurité du Dispositif par toute personne ayant vocation à bénéficier et/ou avoir accès au Dispositif et aux Services, lesquelles doivent être compétents. Le Client se portant fort du respect de ces obligations pour l'ensemble des personnes concernées ;
- ne pas utiliser le Dispositif fourni par LÉONARD à d'autres fins que celles pour lesquelles le logiciel a été conçu ;
- payer une indemnité forfaitaire de 500€ HT (cinq cent euros hors taxes) par Équipement perdu, cassé ou détérioré ;

4.3. En tout état de cause, l'utilisation du Dispositif par le Client s'effectue conformément à la Documentation sous ses seuls contrôles, directions et responsabilités.

LÉONARD et le Client font chacun leur affaire de l'obtention de toutes les autorisations liées à l'exécution du Contrat.

Le Client sera responsable des Données, du contenu de toute base de données ainsi que celui de tout fichier de données, de la sélection et de la mise en place de contrôles sur leur accès et leur usage, des copies de sauvegarde.

5. OBLIGATIONS DE LÉONARD

Outre ses obligations prévues aux Conditions Particulières, LÉONARD s'engage à :

- accompagner le personnel du Client conformément au choix établi sur le Contrat ;
- répondre aux demandes techniques du Client conformément au choix de l'abonnement pris et aux Services Optionnels souscrits.
- remplacer sous 5 jours ouvrés les Équipements en cas de panne ou défaillance du capteur.

6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

6.1. Le Client reconnaît que LÉONARD est et demeure seul titulaire ou des droits de propriété relatifs à tout élément du Dispositif et du/des Logiciels et des développements progiciels mis à disposition du Client, ainsi, plus généralement, que des bases de données et l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle), des contributions mises en œuvre ou développées dans le cadre du Contrat ou au titre du Dispositif, ainsi que de tout développement ultérieur initié par LÉONARD.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur le Dispositif, le Logiciel, les développements progiciels, l'infrastructure ou les bases de données, les Services, marques, éléments distinctifs ou tout autre élément appartenant ou développé par LÉONARD.

La mise à disposition temporaire du Dispositif dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client ou des Personnes Cibles, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

6.2. Toute utilisation non expressément autorisée au titre des présentes est illicite conformément à l'article L.122-6 du Code de la propriété intellectuelle.

Ainsi, il est notamment interdit au Client de procéder ou de faire procéder à :

- toute reproduction permanente ou provisoire, par quelque moyen que ce soit du Logiciel, du Dispositif et/ ou de la Documentation ;
- toute représentation, diffusion ou commercialisation du Logiciel, du Dispositif et/ou de la Documentation que ce soit à titre gracieux ou onéreux ;
- toute forme d'utilisation du Logiciel et/ou du Dispositif que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'une application ou système similaire équivalent ou de substitution;

- toute mise à disposition directe ou indirecte du Logiciel et/ou du Dispositif au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession, prêt ;
- l'adaptation, la modification, la correction, la transformation, la décompilation, l'arrangement du Dispositif pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création d'un Dispositif dérivée ou entièrement nouvelle, sous réserve de l'application des dispositions de l'article L122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle ;
- toute transcription, directe ou indirecte, ou traduction du Dispositif dans d'autres langages, ainsi que sa modification ;
- toute utilisation pour un traitement non autorisé par LÉONARD.

Il est convenu entre les parties que le Client obtiendra le consentement explicite de LÉONARD avant de confier toute prestation de services liée au Dispositif à tout tiers.

6.3. Conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, le Client pourra obtenir auprès de LÉONARD les informations nécessaires à l'interopérabilité du Dispositif avec d'autres outils de tiers créés de façon indépendante, c'est-à-dire à la capacité des programmes d'ordinateur d'échanger des données et d'utiliser les données qui ont été échangées d'interfaces compatibles.

Les informations nécessaires à l'interopérabilité du Dispositif seront fournies au Client dans des délais raisonnables dès réception de la demande du Client.

Il est expressément convenu que les informations obtenues par le Client ne peuvent être :

- ni utilisées à des fins autres que la réalisation de l'interopérabilité du Dispositif ;
- ni communiquées à des tiers sauf si cela est nécessaire à l'interopérabilité du Dispositif et avec accord de LÉONARD ;
- ni utilisées pour la mise au point, la production ou la commercialisation d'une application ou d'un logiciel dont l'expression est substantiellement similaire ou pour tout autre acte portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de LÉONARD.

D'une manière générale, le Client est seul responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter d'une telle interopérabilité, sauf en cas d'intervention de LÉONARD ou de l'un de ses sous-traitants.

6.4. Le Client est informé et concède à LÉONARD le droit d'utiliser les Données qui lui appartiennent ou qu'il aura collecté des Personnes Cibles avec leur autorisation, pour la durée du Contrat aux fins notamment d'amélioration des fonctionnalités du Dispositif par le biais notamment des mises à jour évolutives telles que prévues ci-avant.

6.5. Le Client est informé et concède à LÉONARD, à titre gratuit, le droit d'utiliser, reproduire, représenter, et

diffuser pour la durée du Contrat et pour le monde entier, ses marques et signes distinctifs ainsi que tous éléments vidéographiques, graphiques et textuels qu'il aura fourni à LÉONARD, sur tout support actuel ou futur, dans le seul but d'exécuter les Services.

A ce titre, le Client garantit LÉONARD contre tous troubles, revendications, ou évictions quelconques, qui pourraient nuire à la jouissance entière, libre et paisible des droits susvisés.

6.6. Le Client autorise LÉONARD à capter et utiliser l'image et les attributs de la personnalité de l'ensemble de son personnel et des Personnes Cibles, pour lequel il s'engage à obtenir les autorisations nécessaires et pour lequel il se porte fort, dans le cadre des activités techniques, commerciales, promotionnelles et publicitaires de LÉONARD et l'utilisation du Dispositif, pour la durée du Contrat et pour tous supports de diffusion du Dispositif, dont notamment sur les ordinateurs et tablettes, mobiles, du Client. Le Client est informé que chacun peut retirer son consentement à tout moment, il s'engage ainsi à avertir LÉONARD sous deux (2) jours à compter de la demande, qui aura jusqu'à cinq (5) jours pour supprimer toute image de la personne concernée.

7. RÉSILIATION ANTICIPÉE

7.1. En cas de manquement par l'une des Parties à une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié par l'autre Partie dans les conditions ci-dessous.

Dans cette hypothèse, la Partie estimant que son cocontractant manque à l'une ou plusieurs de ses obligations lui adressera une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception lui indiquant la nature du manquement qu'elle lui reproche. A défaut d'avoir remédié intégralement au manquement au terme d'un délai de trente (30) jours courant à compter de la date de première présentation de cette mise en demeure (le cachet de La Poste faisant foi), la résiliation anticipée pourra être mise en œuvre par la partie victime du manquement de plein droit et sans qu'une intervention judiciaire ne soit nécessaire; elle sera notifiée par l'envoi d'une nouvelle lettre recommandée avec demande d'avis de réception et prendra effet à compter de sa date de première présentation, le cachet de La Poste faisant foi.

7.2. En tout état de cause, en cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client intervenant en dehors des conditions prévues par l'article 2 des présentes, afin d'amortir notamment les investissements réalisés par le Prestataire au titre du Contrat et de compenser les frais annexes, le Client sera redevable de la somme forfaitaire suivante : Le Prestataire adressera le cas échéant au Client une facture de solde qui sera à régler dans les conditions prévues à l'article 3 des Conditions Générales.

Les abonnements étant payables pour l'année à venir, les sommes d'ores et déjà réglées ne seront pas restituées par le Prestataire au Client.

7.3. En cas de résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client, et en-dehors des conditions de résiliation prévues à l'article 2 ci-avant, le Client restera redevable envers le Prestataire de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat, de la date effective de résiliation jusqu'à la date de fin de Contrat initialement prévue, ainsi aucun restitution de sommes d'ores et déjà versées par le Client au Prestataire ne saurait être effectuée, et ce nonobstant tous dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre le Prestataire du fait des préjudices directs ou indirects subis par lui et résultant de la dénonciation anticipée.

7.4. A l'arrivée au terme ou à la résiliation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Client et les Personnes Cibles cesseront d'utiliser le Logiciel et le Dispositif, dont l'accès sera en tout état de cause retiré dans un délai de deux (2) jours à compter de la date de résiliation effective. Les Équipements mis à disposition seront à restituer à LÉONARD sous cinq (5) jours maximums à compter de la date de résiliation effective. A défaut, et pour quelle que cause que ce soit, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 1 500 € (mille cinq cents euros) par Équipement non restitué.

8. INDEPENDANCE DES PARTIES

Aucune disposition contenue dans le Contrat ne peut être interprétée comme créant une relation d'employeur à salarié, de mandant à agent, de franchiseur à franchisé, ou créant une entité légale de quelque nature, un partenariat ou une joint-venture entre les Parties. En particulier, toute forme « d'affectio societatis » ou partage des profits entre les Parties est expressément exclue. Les Parties ne sont pas autorisées à agir au nom et/ou pour le compte de l'autre Partie. Les Parties ne pourront donc créer à la charge ou au profit de l'autre Partie aucun lien de droit avec les tiers ni aucune obligation à leur égard.

9. RESPONSABILITE – ASSURANCE

9.1 –Garantie - Responsabilité

9.1.1 Garantie

LÉONARD garantit qu'elle dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de conclure le Contrat et qu'à ce titre, elle garantit que le Dispositif fournie en exécution du Contrat ne porte pas atteinte à des droits de tiers et ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante.

LÉONARD garantit le Client contre toute action en contrefaçon qui pourrait être intentée à son encontre par toute personne physique ou morale se prévalant d'un droit de propriété intellectuelle portant sur le Dispositif. LÉONARD garantit la conformité du Dispositif aux normes françaises à l'exclusion de toutes autres et ce nonobstant le lieu du siège social du Client.

LÉONARD ne concède aucune autre garantie expresse ou implicite relative au Dispositif, y compris, notamment, toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation du Dispositif à un objectif particulier, même porté à la connaissance de LÉONARD lors de la conclusion du Contrat. LÉONARD ne garantit pas les résultats du Dispositif et n'est tenue que d'une obligation de moyens. Elle ne garantit pas que les fonctionnalités du Dispositif satisfassent les exigences du Client.

Les Parties reconnaissent qu'un Logiciel peut contenir des erreurs et que toutes les erreurs ne sont pas économiquement rectifiables ou qu'il n'est pas toujours nécessaire de les corriger. LÉONARD ne garantit pas en conséquence que l'ensemble des défaillances ou erreurs du Dispositif sera corrigé.

Le Client reconnaît et accepte que LÉONARD n'est pas un fournisseur de soins de santé et que le Dispositif est exclusivement conçu pour soutenir, et non remplacer, les compétences, le jugement et l'expérience des professionnels de santé et préventeurs qualifiés. LÉONARD ne saurait être tenue responsable de l'exactitude ou de l'exhaustivité des informations traitées par le Dispositif ni de la conformité de ces informations avec la législation en vigueur relative à l'exercice de la médecine. Le Client assume pleinement la responsabilité de vérifier la pertinence des informations fournies par le Dispositif avant de prendre toute décision médicale ou autre. LÉONARD exclut toute responsabilité pour les dommages résultant de l'utilisation des informations fournies par le Dispositif, y compris les erreurs de suggestion de processus de rééducation et/ou d'adaptation des conditions de travail.

LÉONARD, afin de respecter la confidentialité des données de santé, mets en place plusieurs protocoles :

Lors du renseignement des informations personnelles sur la Personne Cible, les nom, prénom, âge, poids, taille, informations de santé, (l'ensemble de ces informations ne sont pas obligatoires dans la fonctionnalité du Dispositif mais demeurent des éléments de précisions permettant une fiabilité accrue des résultats), collectés lors de l'utilisation du Dispositif, ne sont pas envoyés à notre prestataire de traitement de données IA (Anthropic, Open AI ou Mistral). Les données de posture, musculaires et cardiaques ne sont également pas transmises.

Les entraînements IA sont effectués uniquement sur la base des serveurs cloud dédiés de LÉONARD.

Une fois la requête envoyée sur les serveurs de LÉONARD, l'ensemble des Données sont automatiquement anonymisées et cryptées. Seule LÉONARD peut avoir accès à la clé de cryptage.

Toutes les données manipulées par LÉONARD via le Dispositif font l'objet d'un chiffrement de bout en bout (E2EE) conforme aux meilleures pratiques du marché :

chaque flux est encapsulé dans une session TLS 1.3 avec Perfect Forward Secrecy, puis persiste chiffré au repos sous AES-256-GCM dans des coffres HSM certifiés FIPS 140-2 niveau 3. Les clés maîtresses sont dérivées par une PKI interne, régie par un dispositif de rotation automatique et de séparation des rôles, garantissant ainsi qu'aucun opérateur — pas même l'équipe DSI — n'a accès en clair aux secrets applicatifs ou aux données Utilisateurs. Cette architecture « zero-knowledge » assure l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des informations tout au long de leur cycle de vie, du terminal Client / Utilisateur jusqu'aux environnements d'hébergement souverains.

Les données relatives aux descriptions de symptômes faites par la Personne Cible sont conservées uniquement avec son accord (Sélection de case à cocher dans la partie Conditions Générales).

9.1.2 Responsabilité

1. Compte tenu de la nature des Services, LÉONARD est soumise à une obligation générale de moyens.

2. LÉONARD ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des dommages indirects et des dommages immatériels subis par le Client qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du Contrat et de ses suites. Par dommages indirects ou dommages immatériels, on entend notamment, sans que cette liste soit limitative, les pertes de gains ou de profits, le gain manqué, la perte de données ou d'informations, les pertes d'exploitation, la perte de chance, les dommages commerciaux, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers, incluant les Personnes Cibles, contre le Client, nonobstant le fait que LÉONARD aurait été avertie de l'éventualité de leur survenance.

3. En tout état de cause, la responsabilité de LÉONARD ne pourra aucunement être recherchée en cas :

- d'une utilisation du Dispositif et/ou du Logiciel d'une façon non conforme à la Documentation ou d'une utilisation non expressément autorisée par Contrat ;
- de la modification de tout ou partie du Dispositif, du Logiciel ou des informations accessibles via le Dispositif non effectuée par LÉONARD ;
- d'une utilisation de tout ou partie du Dispositif par le Client alors que LÉONARD, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- d'une utilisation du Dispositif dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques de LÉONARD, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non expressément avalisés par LÉONARD ;

- d'une utilisation du Dispositif en lien avec les services de programmes non fournis ou avalisés par LÉONARD et susceptibles d'affecter le Dispositif ou les Données du Client ;
- d'une utilisation du Dispositif contre le gré des Personnes Cibles et/ou sans leur autorisation ;
- de collecte et/ou utilisation et/ou traitement des Données de façon illicite ou engendrant un dommage aux Personnes Cibles, aux tiers, à son personnel ;
- de la survenance de tout dommage qui résulterait d'une faute ou d'une négligence du Client, ou que celui-ci aurait pu éviter en faisant appel aux conseils de LÉONARD.

4. En tout état de cause la responsabilité de LÉONARD, en cas de dommages survenu au Client, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder un montant correspondant au montant total du Prix prévu au Devis pour le Client au titre de la seule utilisation du Dispositif et du prix payé en contrepartie.

5. Le Client s'engage à ce titre à indemniser le Prestataire de toute somme que le Prestataire pourrait être contraint de verser à l'égard de ce qui précède, notamment de toute condamnation, honoraires d'avocat ou frais de justice.

9.2. Réversibilité

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, LÉONARD s'engage à restituer intégralement l'ensemble des supports, documents et Données du Client lui appartenant sous le format Excel ou SQL.

Ils seront mis à sa disposition sous ce format pendant trente (30) jours à compter de la date de cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit.

Au titre de la réversibilité, les modalités suivantes pourront être mises en œuvre :

- le Client pourra solliciter l'assistance de LÉONARD pour mettre en œuvre la réversibilité des Données vers le système du Client ou de tout tiers désigné par lui ;
- le transfert d'éléments dans le cadre de la réversibilité ne comprendra aucun des éléments dont les droits de propriété intellectuelle appartiennent à LÉONARD et dont le transfert risquerait de dévoiler des éléments jugés confidentiels par LÉONARD ou constitutifs de son savoir-faire ou de ses méthodes ;
- si nécessaire un plan de réversibilité définira les obligations incombant aux Parties dans le cadre de cette opération de réversibilité, notamment en termes de niveau de Services, ainsi que les prérequis imposés par LÉONARD pour la bonne exécution de ce plan de réversibilité.

Les prestations de réversibilité complémentaires seront effectuées aux frais du Client, selon tarifs de LÉONARD en vigueur à cette date.

Après validation par les Parties du plan de réversibilité, la restitution des Données sera constatée par procès-verbal de restitution daté et signé par les Parties.

Le Client collaborera activement avec LÉONARD afin de faciliter la réversibilité.

Il est important de noter que le Dispositif développé par LÉONARD est une nouveauté et qu'à ce titre, la réversibilité peut être difficile à mettre en œuvre car aucun outil utilise actuellement le même type de traitement de données.

10. FORCE MAJEURE

Les obligations des parties, notamment la réalisation des Services, seront suspendues en cas de survenance d'un élément de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (à savoir tout événement échappant au contrôle du débiteur et qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées).

Il est expressément convenu entre les Parties que pour l'application du Contrat, les événements suivants emporteront les mêmes conséquences que celles prévues pour les cas de force majeure : les guerres, attentats, épidémies (et notamment l'épidémie de Covid-19), tremblement de terre, inondations, incendies, difficulté ou impossibilité temporaire de transport, suspension ou arrêt total ou partiel des sources d'approvisionnement habituelles en matières premières et en énergies nécessaires au transport ou à la fourniture d'électricité et gaz, chez LÉONARD ou ses prestataires ou ses sous-traitants.

La Partie qui invoque le bénéfice de la force majeure devra en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais par tout moyen écrit permettant de générer un accusé de réception, à défaut elle ne pourra pas s'en prévaloir. Cette notification comportera une brève description de la situation présentant les caractéristiques de la force majeure, ainsi qu'une estimation de sa durée dans la mesure du possible, et devra informer l'autre Partie des conséquences normalement prévisibles sur l'exécution du Contrat, l'exécution des obligations contractuelles étant à ce titre suspendue de part et d'autre. Dès la disparition de la situation présentant les caractéristiques de la force majeure, la Partie empêchée informera l'autre Partie de cette disparition par tout moyen écrit permettant de générer un accusé de réception et reprendra immédiatement l'exécution de ses obligations contractuelles.

Chaque Partie s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences préjudiciables de la mise en œuvre du présent article pour l'autre

Partie.

Si la durée du cas de force majeure ou excédait six (6) mois, les Parties seraient en droit de résilier le Contrat, sans indemnité de part ni d'autre.

11. CONFIDENTIALITE

Les informations transmises par l'une des Parties ou dont l'autre Partie aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat, quel que soit leur support, seront considérés comme confidentielles (ci-après désignés les « **Informations Confidentielles** »).

Tant pendant la durée du Contrat que pendant une période de (2) deux ans après sa cessation (quelle qu'en soit la cause), les Parties s'interdisent formellement de divulguer directement ou indirectement ces Informations Confidentielles, sauf si elles s'y trouvent contraintes par une disposition légale ou pour satisfaire une demande expresse de l'administration fiscale, des organismes sociaux, des experts comptables en charge des comptes sociaux des Parties ainsi que des tribunaux qui pourraient avoir à en connaître. Chaque Partie fera respecter cette confidentialité par toute personne sur laquelle elle exerce un contrôle ou une autorité ou à qui elle pourrait les communiquer aux fins d'exécution des présentes, dont elle se porte fort.

12. DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel sont traitées par les Parties conformément aux conditions figurant à la Politique de confidentialité et donc de protection des données personnelles de LÉONARD telle que figurant en Annexe des Conditions Générales et disponible sur le site LÉONARD.

13. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Les Parties conviennent expressément que le Contrat peut valablement être conclu au moyen de tout procédé de signature électronique (tel que Docusign, PandaDoc, Hubspot,...) et notamment via la plateforme Odoo Cloud. Les Parties s'accordent pour reconnaître à cette signature électronique la même valeur que leur signature manuscrite et pour conférer date certaine à celle attribuée à la signature du Contrat par le procédé utilisé. Conformément aux articles 1366, 1367 et 1375 du Code civil, les Parties conviennent expressément que le Contrat signé de manière dématérialisée dans les conditions mentionnées ci-dessus :

- constitue l'original dudit document ;
- a la même valeur probante qu'un écrit signé de façon manuscrite sur support papier et pourra valablement être opposé à chacune des parties aux présentes ;
- est susceptible d'être produit en justice, à titre de preuve par écrit, en cas de litiges, y compris dans les litiges opposant les Parties aux présentes.

En conséquence, les Parties reconnaissent que le Contrat signé de manière dématérialisée vaut preuve du contenu

de celui-ci, de l'identité des Parties et signataire et de son consentement aux obligations et conséquences de faits et de droit qui découlent du document signé de manière dématérialisée.

14. NON-VALIDITE PARTIELLE – DIVERS

14.1. De manière générale, si une ou plusieurs stipulations des accords liant les Parties sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapportera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée, et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre économique du Contrat. Les mêmes principes s'appliqueront en cas de dispositions incomplètes.

14.2. Le Contrat annule et remplace tout autre accord, oral et/ou écrit ou acte qui avaient pu être conclu entre les Parties concernant tout ou partie du Dispositif. Toute modification du Contrat devra obligatoirement faire l'objet d'un avenant ou d'un nouveau Devis signé entre les Parties.

15. DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La validité, l'exécution ou l'inexécution, l'interprétation et la résiliation du Contrat seront régies par le droit français.

EN CAS DE DIFFICULTÉ ET/OU DIFFÉRENT, RELATIF AU CONTRAT ET NOTAMMENT LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION, L'INEXÉCUTION, LA CESSATION OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT, LES PARTIES CONVIENNENT DE SOUMETTRE LEUR DIFFÉREND AUX JURIDICTIONS COMPÉTENTES DE CHAMBÉRY, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE ET SAUF DISPOSITION D'ORDRE PUBLIC.

Annexe

Assistance et Maintenance

0. Définitions

- « **Anomalie** » : tout défaut de fonctionnement observé et signalé par le Client en utilisant le Dispositif et reproductible par LÉONARD, empêchant l'exécution de l'une des fonctions prévues dans la Documentation ;
- « **Anomalie Bloquante** » : absence d'exécution d'une fonction ou défaut dans l'exécution d'une fonction rendant impossible l'utilisation du Dispositif.
- « **Anomalie Majeure** » : tout défaut d'exécution d'une fonction affectant substantiellement l'utilisation du Dispositif ayant une répercussion négative, mais non bloquante pour l'exécution par le Client des tâches relevant du Dispositif.
- « **Anomalie Mineure** » : tout défaut ne pouvant être qualifié ni d'Anomalie majeure ni d'Anomalie bloquante.
- « **Contournement** » : désigne l'action consistant à modifier de façon provisoire l'utilisation et/ou le paramétrage du Dispositif, de telle manière que l'Anomalie, bien que subsistante, ne constitue plus un obstacle à une utilisation du Dispositif par le Client ;
- « **Indisponibilité totale de l'Infrastructure** » : désigne l'incapacité totale du Client à accéder au Dispositif car les connexions au serveur ou aux applications sont impossibles alors que le Client a un accès internet opérationnel. L'indisponibilité totale de l'Infrastructure est donc à distinguer de l'Anomalie qui, elle, sous-entend que l'accès au Dispositif est possible.
- « **Infrastructure** » : désigne l'infrastructure matérielle, l'ensemble des équipements et/ou Logiciels concourant à l'exploitation ou l'utilisation du Dispositif.

1. Assistance par téléphone et en ligne

Avant toute chose, le Client devra se reporter à la Documentation du Dispositif avant chaque demande de maintenance et décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du problème rencontré à LÉONARD.

En tout état de cause, LÉONARD met à disposition du Client un service d'assistance joignable via le compte Client via le Dispositif ou par téléphone au 07.56.80.96.88 aux horaires : de 9h à 12h et de 14h à 17h jours ouvrés ou via l'adresse mail dédiée support@leonard-ergo.com.

Sur la base des informations fournies par le Client, LÉONARD s'efforcera, par téléphone ou par écrit, de répondre aux interrogations du Client quant à l'utilisation du Dispositif et/ou des Services en fournissant les informations et les procédures à suivre.

Dans ce cadre, LÉONARD communiquera au Client toutes les procédures à mettre en œuvre par ce dernier.

Il est convenu entre les Parties que les Anomalies, les Indisponibilités Totales de l'Infrastructure ou les Disponibilités dégradées de l'Infrastructure qui ne peuvent être résolues via le service d'assistance technique seront soumises à la procédure de maintenance corrective décrite ci-après.

Si dans le cadre de l'assistance technique par téléphone ou par échange de mails, il est constaté que la demande du Client relève de la maintenance corrective, ce dernier mettra en œuvre la procédure prévue ci-après.

2. Maintenance corrective

En cas de manifestation d'une Anomalie, LÉONARD interviendra à compter de la date d'ouverture de la demande par mail ou signalement via le Dispositif dans ses meilleurs délais.

Les prestations de maintenance corrective doivent permettre le rétablissement du Dispositif, via le cas échéant, une solution de contournement.

En cas de survenance d'une Anomalie affectant les Services, LÉONARD mettra en œuvre les procédures décrites ci-après.

Toute opération de maintenance corrective sera réalisée par LÉONARD selon le processus suivant, et sous réserve du respect par le Client dudit processus et des conditions décrites ci-après :

- Phase 1 : Ouverture d'une demande via les moyens mis en place par l'assistance technique. La demande permet la déclaration de l'Anomalie, de l'Indisponibilité Totale de l'Infrastructure par le Client. Elle doit se faire de manière détaillée et par écrit pour permettre à LÉONARD d'intervenir. Le

Client doit s'assurer de la bonne réception de la demande par LÉONARD ;

- Phase 2 : Reproduction de l'Anomalie par LÉONARD.
- Phase 3 : Diagnostic par LÉONARD afin de déterminer le niveau de gravité du problème rencontré par le Client et les causes et origines de celui-ci ;
- Phase 4 : Correction par LÉONARD ou Contournement ;
- Phase 5 : Mise à disposition de la correction par LÉONARD ou communication au Client des premiers éléments d'information et/ou de correction et/ou de Contournement pouvant être mis en œuvre.
- Phase 6 : Suivi de la résolution de l'Anomalie.

En cas d'Anomalie, LÉONARD s'engage dans un premier temps à proposer une solution de Contournement, dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas (Anomalie ou Indisponibilité Totale de l'Infrastructure) LÉONARD interviendra dans ses meilleurs délais, à compter de la date d'ouverture d'une demande par le Client.

En cas d'absolue nécessité, telle que par exemple l'apparition d'un dysfonctionnement susceptible de porter atteinte à la sécurité des Données et/ou du Dispositif, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre immédiatement l'accès au Dispositif et/ou au Logiciel sans préavis. Le Prestataire ne pourra être reconnu responsable des impacts éventuels des indisponibilités du Dispositif et/ou du Logiciel sur l'activité du Client.

3. Exclusion de maintenance

Ne sont pas couvertes les interventions dues :

- au non-respect des indications de LÉONARD concernant les prérequis tels que déterminés par LÉONARD ;
- à des détériorations du Dispositif provoquées par un usage non conforme à la Documentation, des négligences ou erreurs de manipulations du Client. S'agissant des Équipements notamment, le Client s'engage à les conserver en bon état de fonctionnement et de présentation, étant précisé que toute réparation des Équipements, de quelle que nature que ce soit, suite à un acte du Client ou sous sa responsabilité, sera mise à la charge du Client ;
- à l'intervention d'un tiers au contrat non autorisé par LÉONARD pour une prestation de services liée au Dispositif ou aux Services. Dans ce cas de

figure le Client est informé que les prestations de maintenance, en cas d'Anomalie constatée par le Client, seront suspendues à une expertise préalable de LÉONARD, facturée au tarif d'intervention en vigueur de la date d'engagement de l'expertise, par jour d'analyse des causes et responsabilités sur l'Anomalie ;

- au changement de tout ou partie de la configuration d'exploitation la rendant par la suite non compatible avec le Dispositif, sauf agrément préalable écrit de LÉONARD ;
- à des dommages provenant d'incendie, d'explosion, inondations, de catastrophe naturelle, de dégât des eaux, de faits de guerre, d'émeute et d'attentat portant atteinte au Dispositif ;
- à toute modification du Dispositif réalisée par le Client ou un tiers ;
- à des anomalies ne mettant pas en cause les fonctionnalités du Dispositif ;
- refus de collaboration du Client avec le Prestataire dans la résolution de l'Anomalie ;
- défaillance des réseaux de communication ;
- aux prestations d'accompagnement du Client à sa demande.

Dans l'ensemble de ces cas, LÉONARD pourra facturer au Client, sur justificatifs, le coût afférent aux temps passés à réaliser l'intervention et notamment à traiter l'Anomalie (reproduction, diagnostic), selon le prix en vigueur à la date de la demande.

La maintenance est exclue si le Client n'utilise pas le Dispositif conformément à ses obligations contractuelles et à la Documentation.

Sont exclues des prestations de services, de support, d'assistance technique et de maintenance :

- la formation des utilisateurs aux évolutions apportées au Dispositif ;
- les sollicitations et demandes des utilisateurs non référents ;
- l'assistance répétée sur des points relevant de la formation ;
- l'assistance répétée sur des points décrits dans la Documentation ;
- la participation aux analyses, les développements et les installations de demandes d'évolutions ou de développements spécifiques demandés par le Client ;
- les prestations d'installation, de paramétrage, d'interfaçage, des mises à jour du Dispositif ;
- les demandes d'intervention effectuées à la suite d'une anomalie générée par un élément de

- l'environnement (réseau téléphonique ou Internet, matériel, middleware, base de données,
- outils, applicatifs, réseau...) avec lequel le Dispositif inter-opère ;
 - les demandes d'intervention effectuées à la suite d'une Anomalie générée par la cohabitation avec un progiciel (installation, modification,...) entravant l'exécution normale du Dispositif ou celle des prestations de maintenance ;
 - l'assistance sur les dysfonctionnements liés à la modification par le Client du Dispositif ;
 - la fourniture de matériels et logiciels de base, éventuellement nécessaires à l'exploitation de nouvelles versions (mémoire, disque,...) ;
 - l'assistance sur les reconstitutions des fichiers en cas de destruction accidentelle ;
 - l'assistance sur les dysfonctionnements occasionnés par une utilisation non-conforme du Dispositif.
 - l'assistance sur les dysfonctionnements occasionnés par une utilisation du Dispositif à d'autres fins que celles prévues au Contrat ou dans la Documentation ;
 - les demandes relatives à la modification des états d'édition.

En tout état de cause, sont exclues toutes les prestations de services et notamment de formation, de récupération des données perdues ou altérées, de modification du Dispositif à la demande du Client, ainsi que de développements spécifiques.

Toutes les mises à jour et développements réalisés par LÉONARD dans le cadre de la maintenance évolutive seront soumis aux mêmes dispositions que le Dispositif en ce qui concerne les droits de propriété et les droits d'utilisation.