

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX PRODUITS

À compter du: 1 novembre 2025

TABLE DES MATIÈRES

1. DÉFINITIONS	3
2. SERVICE DE CONNEXION WAN TIERS	3
3. NETTOYAGE IA	3
4. CONVERSATIONS IA	3
5. FORFAITS API	3
6. AUTOLINE DRIVE	6
7. FORFAITS D'INTERFACE OEM AUTOLINE DRIVE	6
8. PLAN D'ABONNEMENT À LA FORMATION AUTOLINE DRIVE ; PLAN D'ABONNEMENT À LA FORMATION AUTOLINE RÉVISION 8 ; ILEARN / PARCOURS D'APPRENTISSAGE .	6
9. CLOUD CONNECT	7
10. PROGRAMME CONCESSIONNAIRE	8
11. RECHERCHE DMS	8
12. ENREGISTREMENT DE NOM DE DOMAINE	8
13. NETTOYAGE DRIVE MOT	9
14. ENABLEME	10
15. SERVICES DE RÉSEAU PRIVÉ VIRTUEL INTERNET	10
16. FACTURATION, PROPULSÉE PAR KOFAX	11
17. KEYLOOP EPAYMENTS	13
18. LEADS	14
19. PARE-FEU FORTINET GÉRÉ	14
20. SERVICES DE MARKETING	14
21. MESSAGE	16
23. CONDITIONS APPLICABLES SUR SITE (« ON PREMISE TERMS »)	17
24. GESTIONNAIRE D'IMPRESSION (PRINT MANAGER)	18
25. PLAN D'IMPRESSION (PRINT PLAN)	18
26. DONNÉES PAF DE ROYAL MAIL	20
27. PRISE DE RENDEZ-VOUS DE SERVICE	21

28. SERVICE EN LIGNE (API)	22
29. DONNÉES INTELLIGENTES (SMART DATA)	23
30. SURF	24

1. DÉFINITIONS

- 1.1 Les Termes Spécifiques au Produit ne s'appliquent que lorsqu'un Produit soumis à ces termes est décrit dans un Devis.
- 1.2 Sauf indication contraire, les termes définis dans ces Termes Spécifiques au Produit ont la signification qui leur est donnée dans l'Accord.

2. SERVICE DE CONNEXION WAN TIERS

- 2.1 Les termes définis suivants dans cette clause 2 ont la signification suivante :
- **Emplacement désigné** : L'emplacement physique désigné par Keyloop où la connexion entre le WAN tiers du Client et le réseau Keyloop est autorisée.
 - **Réseau central Keyloop** : La connexion réseau entre l'Emplacement désigné et le centre de données Keyloop où le système du Client est hébergé.
- 2.2 Keyloop peut changer l'Emplacement désigné à tout moment en donnant un préavis d'au moins 6 mois. Keyloop est responsable de l'organisation et des coûts du Réseau central Keyloop depuis le nouvel Emplacement désigné. Le Client est responsable de l'organisation et des coûts de toute modification de son réseau étendu (WAN) pour se connecter au nouvel Emplacement désigné et du déplacement (le cas échéant) de son routeur WAN et de tout autre équipement de terminaison réseau.

3. NETTOYAGE IA

- 3.1 La durée minimale standard est de 12 mois à compter de la date de début.

4. CONVERSATIONS IA

- 4.1 La durée minimale standard est de 12 mois à compter de la date de début.

5. FORFAITS API

- 5.1 Les termes définis suivants dans cette clause 5 ont la signification suivante :

Période annuelle : Tel que défini dans la Déclaration de Travail.

Appel API : Chaque appel d'une Application intégrée via une API, y compris tout événement prédéfini configuré par le Client. Chaque événement est considéré comme un appel API distinct.

Limites API : La limite d'utilisation relative à l'utilisation des Services, telle qu'indiquée dans la Déclaration de Travail.

Modifications API : Toute modification de quelque nature que ce soit, en tout ou en partie, à la Plateforme Keyloop ou aux API.

Type de forfait API : L'un des forfaits « Select », « Professional » ou « Premium » souscrit par le Client et détaillé dans la Déclaration de Travail.

Application : Un Produit non-Keyloop conçu et développé par ou pour le Client, dont le Client détient tous les droits de propriété intellectuelle.

Application intégrée : Une Application ayant réussi la Certification technique et restant conforme à ces exigences.

Plateforme Keyloop : Systèmes, comprenant des composants matériels et logiciels (y compris les API), conçus ou utilisés par Keyloop pour permettre aux fournisseurs d'applications logicielles tierces d'accéder, d'envoyer et de recevoir des données vers et depuis le DMS.

Certification technique : Le processus de certification technique prescrit par Keyloop pour l'intégration d'une Application à la Plateforme Keyloop.

- 5.2 Sous réserve des autres dispositions de cette clause 5, Keyloop doit :
- 5.2.2 Mettre les interfaces de programmation d'applications (**API**) à disposition du Client conformément à cette clause 5 et au type de forfait API souscrit par le Client ;
 - 5.2.3 Effectuer des examens trimestriels avec le Client pour rapporter et discuter de l'utilisation des API par le Client (« Examen trimestriel d'utilisation »).
- 5.3 La fourniture des Services, notamment l'utilisation de la Plateforme Keyloop par toute Application, est soumise à la réussite de la Certification technique.
- 5.4 La Certification technique fait l'objet d'un contrat distinct entre Keyloop et le Client.
- 5.5 Keyloop peut suspendre la fourniture des Services liés à une Application intégrée immédiatement sur notification s'il a des raisons de croire que l'Application intégrée n'est plus conforme aux exigences de Certification technique. Toute réintégration des Services pour une telle Application intégrée peut être soumise à une nouvelle Certification technique conformément à la clause 5.4.
- 5.6 Le Client ne doit pas accéder, traiter, envoyer, recevoir ou utiliser la Plateforme Keyloop autrement que dans le seul but d'utiliser une Application intégrée conformément aux termes de l'Accord.
- 5.7 Sauf pour les obligations de Keyloop énoncées dans tout contrat de Certification technique entre les parties, le Client est seul responsable du déploiement de toute intégration nécessaire pour permettre à l'Application d'interopérer avec la Plateforme Keyloop.

5.8 Le Client doit :

5.8.1 Être responsable de l'acquisition et du maintien de tout lien de communication tiers entre l'Application et la Plateforme Keyloop ;

5.8.2 Assister aux examens trimestriels d'utilisation avec Keyloop.

5.9 Keyloop peut publier de nouvelles versions de la Plateforme Keyloop de temps à autre et s'efforcera de fournir un préavis d'au moins 3 mois avant la publication d'une nouvelle version. La fourniture de nouvelles versions de la Plateforme Keyloop au Client n'inclut pas la fourniture de points d'intégration, d'API ou d'autres méthodes de transmission de données qui n'étaient pas incluses dans l'API initialement mise à disposition du Client.

5.10 Keyloop s'efforcera de garantir que la version alors en vigueur de la Plateforme Keyloop reste opérationnelle pendant une période de 12 mois à compter de la date de notification. Après cette période, elle ne sera plus prise en charge et pourra être supprimée par Keyloop sans autre préavis.

5.11 Le Client doit, dans les 12 mois suivant la première notification de toute Modification API (ou dans un délai plus court raisonnablement requis par Keyloop), se conformer à ces Modifications API en mettant en œuvre et en utilisant la version la plus récente de la Plateforme Keyloop et en apportant à l'Application les modifications nécessaires résultant de ces Modifications API.

5.12 Le Client reconnaît qu'une Modification API peut avoir un effet défavorable important sur l'Application intégrée. Keyloop n'a aucune responsabilité envers le Client (ou ses Affiliés) concernant une telle Modification API ou tout effet défavorable résultant de ces Modifications API.

5.13 L'utilisation par le Client de la nouvelle version ou publication constituera une acceptation contraignante des Modifications API.

5.14 Keyloop reconnaît que le Client détient tous les droits de propriété intellectuelle sur l'Application. Rien dans le Contrat ne transfère un quelconque titre sur l'Application à Keyloop et rien n'accorde à Keyloop des droits sur ou dans l'Application.

5.15 Les Frais payables par le Client permettent l'utilisation des Services conformément aux Limites API pendant chaque Période annuelle. Toute allocation d'appels API non utilisée pendant une Période annuelle ne sera pas reportée à une Période annuelle ultérieure.

- 5.16 À la fin de chaque Période annuelle, si le nombre réel d'appels API dépasse l'allocation d'appels API indiquée dans la Déclaration de Travail, le Client devra payer pour ces appels API excédentaires et Keyloop facturera le Client pour ces appels API excédentaires (par tranches de 1 million d'appels API) conformément aux Tarifs standards (« **Excédents** »).
- 5.17 Lors des examens trimestriels d'utilisation, les parties examineront si :
- 5.17.1 L'utilisation réelle de la Plateforme Keyloop pendant la Période annuelle concernée est susceptible de dépasser la Limite API pour cette Période annuelle ;
- 5.17.2 Le Client doit mettre à niveau son type de forfait API. Toute modification du type de forfait API fera l'objet d'un contrat distinct entre les parties (« Contrat de mise à niveau »). La date de début d'un Contrat de mise à niveau sera sa date de commencement.
- 5.18 À compter de la date de commencement de tout Contrat de mise à niveau, l'Accord initial pour le type de forfait API précédent sera automatiquement résilié.
- 5.19 Le Client ne peut pas, après la résiliation des Services pour quelque raison que ce soit, continuer à utiliser la Plateforme Keyloop en lien avec une Application intégrée, indépendamment de toute allocation résiduelle d'appels API.

6. AUTOLINE DRIVE

- 6.1 La durée minimale pour le Produit est de 5 ans.

7. FORFAITS D'INTERFACE OEM AUTOLINE DRIVE

- 7.1 En plus de tout droit que Keyloop peut avoir dans l'Accord, Keyloop est autorisé à ajouter ou retirer tout composant d'interface en publiant une version mise à jour de la Vue d'ensemble du Produit applicable.
- 7.2 En plus de toute variation des Frais que Keyloop effectue généralement conformément aux termes de l'Accord, Keyloop est autorisé à modifier les Frais du Produit pour refléter tout changement dans les composants d'interface énumérés dans la Vue d'ensemble du Produit concernée. Keyloop peut effectuer une telle variation des Frais à tout moment en informant le Client au moins 2 mois à l'avance.

8. PLAN D'ABONNEMENT À LA FORMATION AUTOLINE DRIVE ; PLAN D'ABONNEMENT À LA FORMATION AUTOLINE RÉVISION 8 ; ILEARN / PARCOURS D'APPRENTISSAGE

- 8.1 Les termes définis suivants dans cette clause 8 ont la signification suivante :

Matériel de formation : Les cours d'apprentissage en ligne et autres supports de formation mis à disposition par Keyloop via le Produit.

8.2 Le Client ne doit pas et doit veiller à ce qu'aucun Utilisateur autorisé ne :

8.2.1 copie, imprime ou reproduise tout Matériel de formation ou tout autre matériel relatif à une partie du Produit, sauf autorisation écrite de Keyloop ;

8.2.2 mette à disposition tout Matériel de formation ou toute partie du Produit à quiconque n'est pas un Utilisateur autorisé, sauf autorisation écrite de Keyloop ;

8.2.3 modifie, duplique, altère, divulgue ou distribue toute partie du Matériel de formation ou du Produit ;

8.2.4 tente d'obtenir ou aide autrui à obtenir l'accès au Produit.

8.3 Le Client doit indemniser entièrement Keyloop et le dégager de toute responsabilité contre toute réclamation, perte, obligation, responsabilité, coût et/ou dépense (y compris les frais juridiques) découlant de tout acte ou omission du Client ou d'un Utilisateur autorisé qui entraîne :

8.3.1 l'utilisation du Matériel de formation ou du Produit autrement qu'en conformité avec l'Accord ;

8.3.2 l'introduction de tout dispositif de désactivation dans le système informatique de Keyloop qui entraîne une perte ou un dommage de quelque nature que ce soit.

9. CLOUD CONNECT

9.1 En cas où un site ne dispose que d'une seule connexion Internet avec le(s) centre(s) de données Keyloop, le Client reconnaît que cela peut avoir un impact négatif sur la performance de Cloud Connect, notamment :

9.1.1 aucune fonctionnalité de basculement Internet ne sera disponible. Si le service Internet subit une panne ou si le matériel (modem du fournisseur) tombe en panne, l'accès du Client à d'autres produits Keyloop (y compris la Voix) ne sera pas disponible ;

9.1.2 capacité limitée de Cloud Connect à remédier aux problèmes de qualité Internet. Si la performance du circuit du Client se dégrade, Cloud Connect pourrait ne pas améliorer l'expérience des applications Internet du Client.

- 9.2 Le Client reconnaît et accepte qu'il encourra des Frais supplémentaires, notamment des frais d'installation « retour sur site » Keyloop si un second circuit est acheté ultérieurement. Les frais d'installation Keyloop seront indiqués sur le Devis applicable.

10. PROGRAMME CONCESSIONNAIRE

- 10.1 Une condition pour la fourniture du Produit est que le Client détient tous les droits de propriété intellectuelle sur le Produit non-Keyloop décrit dans la Déclaration de Travail applicable.
- 10.2 Le Client n'est pas autorisé par l'Accord à utiliser le Produit en lien avec la fourniture de toute autre application ou à l'égard de tout autre système Keyloop que celui décrit dans la Déclaration de Travail applicable. Plus précisément, le Produit ne peut pas être utilisé par le Client pour fournir toute autre fonction commerciale ou permettre à toute autre personne (sauf lui-même et ses Affiliés) de publier des données sur, ou d'accéder à des données sur, un système Keyloop ou de fournir toute donnée résidant sur un système Keyloop à toute autre personne.

11. RECHERCHE DMS

- 11.1 Keyloop accorde au Client le droit non exclusif, personnel et non transférable de permettre à un nombre simultané d'Utilisateurs autorisés (tel qu'indiqué dans le Devis) d'utiliser l'interface utilisateur DMS uniquement dans le but d'accéder, de modifier et d'extraire les Données du Client. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une partie quelconque du DMS pour soutenir son activité commerciale continue ou à toute autre fin que d'accéder, de modifier et d'extraire les Données du Client du DMS.
- 11.2 Le Client n'est pas autorisé à télécharger des Données du Client supplémentaires dans le DMS.

12. ENREGISTREMENT DE NOM DE DOMAINE

- 12.1 Les termes définis suivants dans cette clause 12 ont la signification suivante :

Nom de domaine : Un nom textuel (par exemple, Keyloop.co.uk) qui fournit un nom plus mémorable pour remplacer une adresse IP numérique.

Enregistrement de nom de domaine : Le processus d'enregistrement d'un nom de domaine au nom d'un individu, d'une entreprise ou d'une organisation via un service d'enregistrement de domaine.

Nominet : L'organisation à but non lucratif dédiée à la gestion de la base de données du registre de domaine .uk.

Conditions Nominet : Les conditions générales de Nominet, mises à jour de temps à autre et disponibles à l'adresse <http://www.nominet.org.uk/go/terms>

12.2 Les frais pour le Produit se composent des éléments suivants :

12.2.1 Frais uniques, incluant :

12.2.1.1 frais de demande payables pour chaque nouvelle demande d'enregistrement d'un nom de domaine ;

12.2.1.2 frais d'administration payables sur demande de transfert d'un enregistrement de nom de domaine ;

12.2.2 Frais récurrents, incluant :

12.2.2.1 frais annuels ;

12.2.2.2 frais de renouvellement extraordinaires encourus lorsque la résiliation d'un enregistrement de nom de domaine est annulée et qu'une nouvelle inscription est demandée plus de 30 mais moins de 80 jours après la résiliation de l'enregistrement de nom de domaine concerné.

12.3 Le Client peut encourir des frais supplémentaires en cas de non-respect du présent Accord ou des Conditions Nominet.

12.4 Keyloop dépend de Nominet pour fournir l'enregistrement de nom de domaine. Keyloop s'efforcera de garantir que les noms sont correctement enregistrés, mais le Client reconnaît que cela n'est pas sous le contrôle direct de Keyloop. En particulier, le Client reconnaît que Keyloop n'est pas responsable de l'enregistrement correct des noms de domaine demandés. En cas d'échec de la fourniture du nom de domaine demandé résultant directement ou indirectement d'un acte ou d'une omission de Nominet, la responsabilité de Keyloop sera limitée à une somme égale au montant de la compensation (le cas échéant) reçue de Nominet à ce sujet.

12.5 Keyloop n'a aucune responsabilité envers le Client si un renouvellement de nom de domaine échoue en raison du non-respect par le Client des obligations décrites dans la Vue d'ensemble du Produit Enregistrement de nom de domaine.

13. NETTOYAGE DRIVE MOT

13.1 Les termes définis suivants dans cette clause 13 ont la signification suivante :

Données nettoyées : Données du Client ayant fait l'objet d'un nettoyage de données en dehors du DMS.

Nettoyage de données : Le processus de validation et, si nécessaire, de correction ou de suppression d'entrées dans un ensemble de données.

- 13.2 Le Client doit vérifier les Données nettoyées avant qu'elles ne soient réimportées dans le DMS. Si des Données nettoyées incorrectes ou corrompues sont importées dans le DMS, toute activité requise de la part de Keyloop pour aider le Client à corriger les problèmes causés par les données corrompues ou à réconcilier les données pourra être facturée conformément aux Tarifs standards.

14. ENABLEME

- 14.1 Les termes définis suivants dans cette clause 14 ont la signification suivante :

Matériel d'apprentissage : Les supports d'apprentissage électroniques en ligne de Keyloop pour l'accompagnement de la performance.

- 14.2 Le Client doit indemniser entièrement Keyloop et dégager le personnel Keyloop de toute responsabilité contre toute réclamation, perte, obligation, responsabilité, coût et/ou dépense (y compris les frais juridiques) découlant de tout acte ou omission du Client ou de tout Utilisateur autorisé qui entraîne :

14.2.1 l'utilisation des Matériels d'apprentissage ou du Produit autrement qu'en conformité avec l'Accord ;

14.2.2 l'introduction de tout dispositif de désactivation dans le système informatique de Keyloop qui entraîne une perte ou un dommage de quelque nature que ce soit pour Keyloop ou le personnel Keyloop.

- 14.3 La fourniture du Produit est soumise aux déclarations de confidentialité disponibles lors du premier accès au Produit et ensuite accessibles à partir du Produit.

15. SERVICES DE RÉSEAU PRIVÉ VIRTUEL INTERNET

Le Client accepte les risques de sécurité posés par le fractionnement de tunnel (« split tunnelling »), y compris le risque qu'une faille de sécurité sur l'appareil de l'Utilisateur Autorisé puisse permettre à un utilisateur malveillant d'accéder à l'environnement hébergé du Client chez Keyloop. En conséquence :

- 15.1 Entre Keyloop et le Client, Keyloop ne sera pas responsable des pertes résultant d'une telle faille de sécurité liée ou en lien avec le déploiement d'un accès VPN à

distance à tunnel fractionné pour un Utilisateur Autorisé, et le Client indemniserà et dégage Keyloop de toute responsabilité pour toute perte résultant d'un tel événement ;

- 15.2 Keyloop peut suspendre le VPN d'accès à distance à tout moment sans préavis s'il estime qu'il existe un risque de sécurité réel ou potentiel.

16. FACTURATION, PROPULSÉE PAR KOFAX

- 16.1 Les termes définis suivants dans cette clause 16 ont la signification suivante :

Facture : une facture ou une note de crédit reçue par le Client d'un fournisseur tiers.

- 16.2 Le Produit permet au Client de traiter une quantité de Factures sur une période fixe de 12 mois débutant à la Date de Début (« **Forfait** »). Tout élément inutilisé d'un Forfait à la fin de la période de 12 mois applicable sera perdu.

- 16.3 Si le Client a besoin de traiter des Factures supplémentaires au-delà de son Forfait actuel, il peut acheter un ou plusieurs Forfaits supplémentaires de Factures pour le Produit auprès de Keyloop (« **Forfait Supplémentaire** »), lesquels seront soumis à :

16.3.1 un devis distinct à signer par le Client et des frais applicables ; et

16.3.2 chaque Forfait Supplémentaire aura une période fixe de 12 mois, ce qui signifie que son allocation de Factures doit être utilisée par le Client dans les 12 mois suivant la Date de Début du Forfait Supplémentaire. Tout élément inutilisé du Forfait Supplémentaire à l'expiration de la période fixe de 12 mois sera perdu.

- 16.4 Si le Client ne dispose pas d'un Forfait valide de Factures, il ne pourra plus utiliser le Produit pour traiter des Factures supplémentaires tant qu'il n'aura pas acheté un Forfait Supplémentaire.

- 16.5 Keyloop se réserve le droit de résilier immédiatement les Services en donnant un avis si le Client ne dispose pas d'un Forfait valide de Factures.

- 16.6 Le Produit inclut l'utilisation par le Client d'un logiciel tiers appelé « ReadSoft Online », fourni par Kofax UK Limited (numéro d'entreprise 03006365) (« **Kofax** »). Kofax détient et conserve tous les droits de propriété, de propriété intellectuelle et de titre sur ce logiciel tiers, y compris l'apparence du site Web et de la plateforme sur lesquels il est accessible.

- 16.7 Comme condition d'utilisation de ReadSoft Online, le Client doit :

16.7.1 ne pas utiliser le Produit d'une manière qui :

16.7.1.1 perturbe l'utilisation normale du Produit pour les autres utilisateurs ;

16.7.1.2 affecte la confidentialité, l'intégrité ou la sécurité du Produit ou des autres utilisateurs ;

16.7.1.3 est susceptible d'entraîner une action en justice entre parties privées ;

16.7.1.4 viole toute Loi Applicable ;

16.7.2 être seul responsable de tout contenu et de toutes données placés sur le Produit par les Affiliés du Client et les Utilisateurs Autorisés. Il est interdit au Client de stocker, distribuer ou transmettre tout matériel illégal via le Produit, ainsi que tout matériel protégé par des droits d'auteur, des marques de commerce ou d'autres droits de propriété sans autorisation appropriée ;

16.7.3 s'assurer que tous les mots de passe sécurisés pour l'utilisation du Produit sont maintenus, gardés confidentiels et non divulgués à des tiers, ni que des identifiants d'utilisateur, mots de passe, numéros de compte ou profils de compte ne soient partagés. Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité et de la prévention de l'utilisation non autorisée de tout mot de passe sécurisé, ainsi que de la prévention de tout accès non autorisé au Produit à partir de ses installations, services de télécommunications et services Internet ;

16.7.4 rendre compte, sur demande, de toute perte subie par Keyloop ou Kofax résultant ou découlant d'une réclamation d'un tiers à leur rencontre en lien avec :

16.7.4.1 l'utilisation du Produit par le Client ;

16.7.4.2 l'allégation selon laquelle tout contenu du Client sur le Produit enfreint les droits de propriété intellectuelle d'un tel tiers ; ou

16.7.4.3 toute violation par le Client de toute condition du Contrat ;

16.7.5 se conformer à toute responsabilité du Client publiée par Keyloop de temps à autre concernant la fourniture du Produit.

- 16.8 Kofax peut collecter, stocker, suivre, compiler et agréger des données et informations liées à l'accès et à l'utilisation du Produit par le Client, ce qui n'inclura aucun contenu du Client ni information confidentielle. Kofax détiendra et contrôlera l'utilisation de ces données et n'aura aucune obligation de confidentialité à leur égard.
- 16.9 Kofax aura le droit de faire respecter les termes du Contrat.

17. KEYLOOP EPAYMENTS

- 17.1 Les termes définis suivants dans cette clause 17 ont la signification suivante :

Solution de Service de Paiement : la solution de service de paiement tierce certifiée par Keyloop et utilisée par le Client pour recevoir des paiements de ses clients ;

Matériel PBL : la page web « Pay By Link », le modèle de courriel et le reçu client ;

PED : dispositif d'entrée de NIP (numéro d'identification personnel).

- 17.2 Le Produit facilite uniquement l'intégration du DMS du Client avec la Solution de Service de Paiement applicable. Par conséquent, entre Keyloop et le Client :

17.2.1 Keyloop ne donne aucune garantie et n'assume aucune responsabilité concernant la Solution de Service de Paiement ou tout PED ;

17.2.2 Le Client est seul responsable de l'acquisition de la Solution de Service de Paiement applicable ;

17.2.3 Le Client est seul responsable de prendre toutes les mesures appropriées pour s'assurer que cette Solution de Service de Paiement est conforme à la Loi Applicable et aux normes de l'industrie, y compris les Normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, telles que modifiées de temps à autre.

- 17.3 Le service Pay By Link n'inclut aucune modification du Matériel PBL par Keyloop pour le compte du Client. La configuration par défaut du Matériel PBL contient la marque Keyloop. Keyloop se réserve le droit de facturer tout changement effectué par Keyloop à la demande du Client, conformément aux Tarifs Standards.

- 17.4 Le Client doit :

17.2.4 ne pas utiliser, et doit s'assurer que les Utilisateurs Autorisés n'utilisent pas, le DMS pour enregistrer des détails de carte de paiement ;

17.2.5 rendre compte, sur demande, de toute perte subie par Keyloop résultant du non-respect par le Client de ses obligations.

18. LEADS

Chacune des parties peut résilier les Services en donnant un préavis d'au moins 30 jours, ce préavis ne pouvant prendre fin avant la fin de la Durée Minimale.

19. PARE-FEU FORTINET GÉRÉ

19.1 Le Client doit obtenir le consentement de Keyloop avant toute modification du Site où le Produit est situé. Si le Client ne reçoit pas le consentement préalable de Keyloop pour une telle modification, Keyloop peut, à sa seule discrétion, facturer la prestation de tout Service de Support subséquent conformément aux Tarifs Standards.

19.2 Les Services de Support relatifs au Produit n'incluent pas la prestation d'un ingénieur pour aider au déploiement de certificats, que Keyloop peut, à sa seule discrétion, fournir au Client sur demande, conformément aux Tarifs Standards.

20. SERVICES DE MARKETING

20.1 Les termes définis suivants dans cette clause 20.1 ont la signification suivante :

Marketing par courriel : services de création et de diffusion de marketing par courriel fournis par Keyloop, incluant l'engagement, la livraison et le rapport d'actions.

Frais de gestion : frais mensuels récurrents facturés par Keyloop pour la gestion du PPC (paiement par clic) et de la publicité sur les médias sociaux, calculés en pourcentage des Dépenses Média.

Redevance marketing : frais d'abonnement mensuels récurrents pour le Marketing Propriétaire.

Services de marketing : l'ensemble des services de marketing fournis par Keyloop, comprenant le Marketing Propriétaire, le Marketing par courriel, le PPC et la Publicité sur les médias sociaux, tels que décrits plus en détail dans la Vue d'ensemble du Produit et/ou l'Énoncé des travaux.

Dépenses Média : montant payé par le Client à des plateformes tierces (par exemple, Google, Bing, Meta) pour la publicité payante.

Marketing Propriétaire : services incluant l'optimisation du référencement sur site (SEO), le SEO hors site, le SEO technique, l'optimisation pour moteurs génératifs (GEO) et le développement de sites web, fournis sous forme d'abonnement mensuel récurrent.

Paieement par clic (PPC) : services de publicité payante fournis via les réseaux Google et/ou Bing, incluant la gestion de campagnes et la production de rapports.

Publicité sur les médias sociaux : gestion de campagnes de médias sociaux prépayées sur Meta, TikTok, LinkedIn et/ou d'autres plateformes prises en charge, telles que décrites dans la Vue d'ensemble du Produit et/ou l'Énoncé des travaux.

Sous-utilisation : toute allocation inutilisée des services de stratégie de Marketing Propriétaire pendant la Durée.

20.2 Le Client ne peut pas réaffecter le budget entre les Services de Marketing Propriétaire et les Services de Marketing Payant.

20.3 **Services de Marketing Propriétaire**

20.3.1 Les Services de Marketing Propriétaire sont fournis pour une Durée Minimale de 12 mois, avec une Redevance marketing mensuelle récurrente. Après l'expiration de la Durée Minimale, le Contrat pour les services de Marketing Propriétaire se poursuivra automatiquement sur une base continue, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis d'au moins deux (2) mois à l'autre partie, ce préavis ne pouvant prendre fin avant la fin de la Durée Minimale.

20.3.2 Le Client doit fournir des commentaires ou une approbation sur le plan marketing mensuel par écrit avant la fin du troisième jour ouvrable de chaque mois. Si aucun commentaire ou approbation n'est reçu, Keyloop peut, à sa seule discrétion, procéder au travail planifié pour ce mois.

20.3.3 Si le Client ne renouvelle pas ou annule les Services de Marketing Propriétaire à la fin de la période de 12 mois, toute Sous-utilisation sera perdue par le Client.

20.4 **PPC et Publicité sur les médias sociaux**

20.4.1 Les Services de PPC et de Publicité sur les médias sociaux sont fournis sur une base mensuelle continue. Chacune des parties peut résilier les Services de PPC ou de Publicité sur les médias sociaux en donnant un préavis d'au moins 30 jours, cette résiliation prenant effet à la fin de la période de 30 jours.

20.4.2 Les frais comprennent les Dépenses Média (payées directement à la plateforme concernée) et les Frais de gestion (payés à Keyloop). Le Client reconnaît que certains services peuvent entraîner des frais payables à des fournisseurs tiers (y compris les plateformes publicitaires). Keyloop aura le droit

de répercuter ces frais tiers au Client, y compris toutes taxes, prélèvements, surtaxes ou autres coûts obligatoires imposés par des tiers.

20.4.3 Keyloop peut modifier les frais (y compris les frais tiers) pour refléter tout changement, toute augmentation ou toute nouvelle imposition dans la tarification ou la fiscalité des tiers à tout moment sans préavis.

21. MESSAGE

21.1 Les termes définis suivants dans cette clause 21 ont la signification suivante :

Tarifs applicables : les frais de tiers applicables aux messages ou fonctionnalités et appels, de temps à autre ;

Forfait de canal : les frais applicables à un forfait sur un canal particulier pour une utilisation spécifiée, publiés sur la grille tarifaire du Produit remise au client, avec des copies supplémentaires disponibles sur demande.

21.2 La consommation de messages par canal est couverte par des forfaits de canal offerts en unités de 1 000 et 10 000 messages par mois, par type de canal.

21.3 Les frais pour le Produit se composent de :

21.3.1 Frais récurrents pour les canaux et les forfaits de canal ; et

21.3.2 Frais uniques pour les messages envoyés en dehors des forfaits de canal, lesquels sont facturés aux Tarifs applicables.

21.4 Keyloop peut modifier les Tarifs applicables à tout moment sans préavis.

22. Service MPLS (International)

22.1 Les termes définis suivants dans cette clause 22 ont la signification suivante :

IP : Protocole Internet ;

Fournisseur de télécommunications : le fournisseur d'infrastructure et de services de télécommunications utilisé par Keyloop pour fournir le Produit concerné de temps à autre ;

Services WAN : les services devant être fournis par Keyloop au Client, tels qu'indiqués dans la Vue d'ensemble du Produit Service MPLS (International).

22.2 Lorsque des adresses IP ou d'autres adresses réseau sont attribuées au Client par Keyloop, elles ne peuvent être utilisées qu'en lien avec les Services WAN. Le Client ne peut pas les vendre ni convenir de les transférer à toute autre personne. Si les Services WAN sont résiliés pour quelque raison que ce soit, les adresses reviendront à Keyloop et pourront être réattribuées.

22.3 Avant de commencer la fourniture du Produit, Keyloop doit obtenir la confirmation du Fournisseur de télécommunications concerné que l'infrastructure de télécommunications à chaque Site où les Services WAN doivent être fournis est jugée suffisante par le Fournisseur de télécommunications pour la prestation des Services WAN. Si le Fournisseur de télécommunications indique qu'une infrastructure supplémentaire est requise, le Client peut :

22.3.1 demander à Keyloop de fournir un devis pour la fourniture de cette infrastructure par le Fournisseur de télécommunications ; ou

22.3.2 résilier la partie du Contrat dans la mesure où elle concerne la connexion au Réseau pour ce Site, sans autre obligation de payer des frais pour la partie annulée du Contrat.

23. CONDITIONS APPLICABLES SUR SITE (« ON PREMISE TERMS »)

23.1 Ces conditions s'appliquent uniquement lorsqu'un Produit est indiqué dans le Devis comme étant « sur site » (« on-premise ») ou n'a pas de Produit d'hébergement associé. Le Client est seul responsable du matériel et de l'environnement sur lesquels le Produit doit fonctionner, et tout manquement à maintenir ce matériel et cet environnement qui affecte le Produit n'est pas de la responsabilité de Keyloop.

23.2 Le Client est responsable de la mise en place de mesures et de politiques de sécurité appropriées pour protéger les Produits contre tout accès ou usage non autorisé.

23.3 Keyloop n'est pas tenu de fournir des Services de Support lorsqu'un Cas résulte des systèmes, réseaux, plateformes d'exploitation, bases de données, outils, matériel, logiciels ou environnements du Client dans lesquels les Produits sont hébergés.

23.4 La clause 10.5 des Conditions de Support et de Maintenance est supprimée et remplacée par : « *Si Keyloop choisit de mettre une Version à disposition du Client, le Client doit déployer les nouvelles Versions. Si le Client a besoin d'aide pour le déploiement d'une Version, Keyloop peut fournir des Services Professionnels sous réserve du paiement par le Client des Frais calculés conformément aux Tarifs Standards.* »

23.5 La clause 10.6 des Conditions de Support et de Maintenance est supprimée et remplacée par : « *Si le Client n'utilise pas la dernière Version d'un Produit lorsqu'une nouvelle Version devient disponible, la disponibilité et le déploiement de la nouvelle Version peuvent exiger que le Client déploie les Versions intermédiaires entre la Version utilisée par le Client et la nouvelle Version. Dans ce cas, la disponibilité et le*

déploiement de la nouvelle Version seront soumis au paiement par le Client de Frais supplémentaires calculés conformément aux Tarifs Standards. »

- 23.6 Les clauses 11 à 13 des Conditions de Support et de Maintenance ne s'appliquent PAS.

24. GESTIONNAIRE D'IMPRESSION (PRINT MANAGER)

- 24.1 Les termes définis suivants dans cette clause 24 ont la signification suivante :

Appareil : un appareil d'impression acquis par le Client qui respecte les exigences de compatibilité conseillées par Keyloop et utilisé en lien avec le Produit ;

Adaptateur d'impression Keyloop : un script de commande Keyloop pour un fabricant d'Appareil qui inclut le PJP pertinent ;

PJP : le langage de commande d'impression (Printer Job Language) en lien avec un Appareil.

- 24.2 Les épreuves de tout formulaire, modèle ou modification doivent être retournées entièrement approuvées par le Client au moins une semaine avant la date requise. Le Client doit tester les formulaires, modèles ou modifications du Gestionnaire d'impression dans les 5 jours ouvrables pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement, et tout problème soulevé après ce délai pourrait faire l'objet de frais supplémentaires selon les Tarifs Standards.
- 24.3 Keyloop se réserve le droit de facturer les épreuves aux Tarifs Standards si le Client annule une commande après que les épreuves ont été préparées.
- 24.4 Sur demande, le Client doit fournir à Keyloop le PJP pour chaque Appareil qu'il entend utiliser avec le Produit. Le Client est responsable de se procurer auprès du fabricant de l'Appareil le PJP pertinent (et toute modification de ce PJP) et de le fournir rapidement à Keyloop.
- 24.5 Dès réception du PJP pertinent du Client (et de toute mise à jour du PJP, le cas échéant), Keyloop s'efforcera de fournir l'Adaptateur d'impression Keyloop pertinent pour assurer la compatibilité de l'Appareil avec le Produit.
- 24.6 Le Client doit, pendant toute la durée des Services, avoir un nombre égal d'utilisateurs autorisés du Gestionnaire d'impression et du DMS.

25. PLAN D'IMPRESSION (PRINT PLAN)

- 25.1 Les termes définis suivants dans cette clause 25 ont la signification suivante :

Consommables : les articles couramment appelés consommables, incluant les toners, unités photoconductrices, bouteilles de récupération de toner usagé et autres articles habituellement utilisés lors de l'impression et remplacés périodiquement, à l'exclusion du papier ;

Appareils de sortie : machines permettant l'impression et/ou d'autres services fournis par Keyloop et spécifiés dans le Devis pertinent ;

Couverture d'impression : la quantité de toner utilisée par page imprimée, exprimée en pourcentage d'encre noire ou couleur sur une page par rapport à l'espace non imprimé de la page ;

Page imprimée : un côté d'une feuille de papier format A4 imprimée par le Client à l'aide des Appareils de sortie fournis par Keyloop. Dans la prestation des Services :

- l'impression recto verso sur A4 compte pour 2 pages imprimées ;
- l'impression recto sur A3 compte pour 2 pages imprimées ;
- l'impression recto verso sur A3 compte pour 4 pages imprimées ;

Couverture d'impression standard : une couverture d'impression de 5 % ;

Rendement : le nombre de pages imprimées pouvant être produites par un seul Consommable en supposant une Couverture d'impression standard, selon le fabricant de l'Appareil de sortie.

25.2 Le Client doit payer les frais relatifs :

25.2.1 à l'achat ou à la location et à l'entretien des Appareils de sortie ;

25.2.2 aux Pages imprimées.

25.3 Les frais pour les Pages imprimées sont basés sur les informations électroniques relatives à l'utilisation réelle de chaque Appareil de sortie, lesquelles peuvent être collectées à distance par Keyloop à l'aide d'une application de surveillance. Les frais sont indiqués dans la Vue d'ensemble du Plan d'impression.

25.4 Sur une base trimestrielle et à la résiliation du Produit pour quelque raison que ce soit, Keyloop peut comparer le Rendement des Consommables livrés au Client avec le volume réel de Pages imprimées produites par chaque Appareil de sortie à l'aide des données de l'application de surveillance Keyloop. Si le Rendement des Consommables livrés dépasse le volume réel de Pages imprimées produites par un Appareil de sortie, Keyloop peut facturer au Client des frais supplémentaires correspondant au nombre de Pages imprimées excédentaires multiplié par le prix par Page imprimée indiqué dans la Vue d'ensemble du Plan d'impression.

26. DONNÉES PAF DE ROYAL MAIL

26.1 Les termes définis suivants dans cette clause 26 ont la signification suivante :

Nettoyage de données : le traitement des enregistrements de données existants à l'aide des Données PAF :

- (a) incluant la validation, la reformatation, la correction ou l'ajout de données à ces enregistrements ;
- (b) incluant l'utilisation des Données PAF dans des applications de saisie d'adresses ;
- (c) mais n'incluant pas l'Extraction de données (qu'elle soit effectuée par une application de saisie d'adresses ou autrement), et « Nettoyé » doit être interprété en conséquence ;

Extraction de données : l'extraction de Données PAF ou de toute partie de celles-ci pour la génération de nouveaux enregistrements d'adresses dans une base de données nouvelle ou existante ;

Données extraites : les données générées à la suite de l'Extraction de données ;

Données PAF : fichier de données d'adresses postales détenu par Royal Mail ;

Solution : la solution fournie au Client par Keyloop comprenant un ou plusieurs éléments d'un Produit ainsi que les Données PAF ;

Base de données « Substantially All » : une base de données qui, seule ou dans le cadre d'une autre base de données, comprend la totalité ou la quasi-totalité des adresses du Royaume-Uni ou de l'Angleterre, du Pays de Galles, de l'Écosse ou de l'Irlande du Nord.

26.2 Le Client peut utiliser librement les Données PAF dans les Solutions conformément aux modalités du présent Contrat.

26.3 Le Client ne doit pas faire de copies des Données PAF sauf si cela est permis par le présent Contrat ou raisonnablement nécessaire à des fins de sauvegarde, de sécurité, de continuité des activités et de tests système.

26.4 Le Client peut utiliser les Données PAF pour l'Extraction de données, mais les Données extraites :

26.4.1 ne peuvent être consultées que par des Utilisateurs autorisés ;

26.4.2 ne doivent pas être fournies ni accessibles à un tiers.

26.5 Le Client peut fournir des données Nettoyées à des tiers à condition que :

26.5.1 l'accès soit fourni dans le cadre de la fourniture normale de données ou des activités commerciales courantes du Client et ne soit pas effectué en tant que service de bureau ou autrement en tant qu'activité commerciale indépendante ; et

26.5.2 si ces bases de données sont des Bases de données « **Substantially All** » :

26.5.2.1 ces bases de données ne sont pas présentées ou considérées comme une base de données d'adresses principale, originale ou exhaustive ou toute description similaire ;

26.5.2.2 la fourniture inclut un avis bien visible indiquant que les données Nettoyées pertinentes ont été nettoyées à l'aide des Données PAF.

26.6 Le Client ne doit pas permettre l'accès, l'affichage ou la communication au public de toute Solution, sauf aux fins de saisie ou de confirmation des coordonnées d'adresse de tiers.

26.7 Sauf disposition contraire dans la présente clause 26, le Client ne doit pas copier, reproduire, extraire, réutiliser ou publier les Solutions ou l'une d'elles.

26.8 Le Client reconnaît que ni Keyloop ni Royal Mail ne garantit l'exactitude ou l'exhaustivité des Données PAF ni qu'elles répondront aux exigences du Client.

26.9 Keyloop peut modifier la clause 26 si Royal Mail informe Keyloop d'un changement dans ses conditions de licence pour les Données PAF.

26.10 Royal Mail a le droit de faire respecter les modalités du Contrat.

26.11 Le Client doit, sur demande, indemniser Keyloop pour toute responsabilité que Keyloop encourt envers Royal Mail à la suite de toute violation par le Client de la présente clause 26.

27. PRISE DE RENDEZ-VOUS DE SERVICE

27.1 Les termes définis suivants dans cette clause 27 ont la signification suivante :

Tiers autorisé : le fournisseur d'un produit non-Keyloop ;

Application de configuration : un outil de gestion en ligne utilisé uniquement pour permettre au Client de configurer la nature des données pouvant être transmises entre le DMS et le produit non-Keyloop via le Produit.

- 27.2 Avec l'autorisation écrite préalable du Client, Keyloop permettra au Tiers autorisé d'avoir accès au Produit. Tout accès de ce type sera fourni par Keyloop à la condition que :

27.2.1 Le Client s'assure que le personnel du Tiers autorisé utilise le Produit conformément aux modalités du Contrat ;

27.2.2 Keyloop est autorisé par le Client à traiter les instructions d'un Tiers autorisé comme si elles provenaient directement du Client ;

27.2.3 Keyloop ne sera pas responsable envers le Client de toute perte résultant de la conformité de Keyloop aux instructions du Tiers autorisé ou de l'utilisation du Produit par le Tiers autorisé.

- 27.3 Lorsque le Produit est fourni en lien avec un DMS du Client qui n'est pas hébergé par Keyloop :

27.3.1 une condition de fourniture du Produit est que le Client maintienne un contrat Keyloop valide pour le produit VPN Keyloop ;

27.3.2 le produit VPN Keyloop dépend de l'infrastructure de l'internet public et de la connexion internet du Client, qui ne sont pas sous le contrôle de Keyloop.

- 27.4 Le Client est responsable de téléverser dans le produit non-Keyloop et de tenir à jour le texte de toute déclaration de confidentialité ou autre mention réglementaire devant être mise à la disposition d'un client du Client.

28. SERVICE EN LIGNE (API)

- 28.1 Les termes définis suivants dans cette clause 28 ont la signification suivante :

Client final : un client du Client ;

Compte Service en ligne : un compte créé par un Client final sur Service en ligne afin de prendre et de modifier des rendez-vous de service de véhicule. Le Client final peut également modifier certains renseignements le concernant enregistrés sur son compte.

- 28.2 Pour la commodité des Clients finaux disposant d'un Compte Service en ligne, le Produit est configuré pour fonctionner avec des regroupements de concessionnaires (qui peuvent inclure des fabricants de véhicules concernés) appelés « Communautés ». Chaque Communauté est supervisée par un membre de la

Communauté (le « Commanditaire de la Communauté »). Le Commanditaire de la Communauté détermine l'admissibilité des parties à devenir membres de la Communauté et peut mettre fin à l'adhésion de tout membre à tout moment, à sa discrétion. Le Client reconnaît que de telles décisions relèvent de la discrétion du Commanditaire de la Communauté et que Keyloop n'a aucun contrôle ni responsabilité quant à l'inclusion ou l'exclusion du Client dans une Communauté.

- 28.3 Un Client final disposant d'un Compte Service en ligne qui s'inscrit pour utiliser le Produit auprès d'un membre d'une Communauté pourra utiliser Service en ligne pour prendre des rendez-vous de service auprès d'autres membres de la Communauté concernée (les « **Membres secondaires** »). Lorsqu'un Client final disposant d'un Compte Service en ligne s'inscrit auprès d'un Membre secondaire pour utiliser le Produit, il y aura un transfert de Données du Client (qui peuvent inclure des données personnelles dont le Client est le responsable du traitement (« **Données pertinentes** ») du Produit d'un membre de la Communauté à un autre. Le Client autorise et instruit Keyloop à effectuer de tels transferts de Données pertinentes en son nom de temps à autre.
- 28.4 Le Commanditaire de la Communauté peut également accéder aux Données du Client (y compris les données personnelles dont le Client est le responsable du traitement) de la Communauté Service en ligne concernée. Le Client autorise et instruit Keyloop à permettre un tel accès en son nom et à effectuer de tels transferts de données de temps à autre, notamment au moyen de rapports demandés par le Commanditaire de la Communauté.

29. DONNÉES INTELLIGENTES (SMART DATA)

- 29.1 Les termes définis suivants dans cette clause 29 ont la signification suivante :

Données nettoyées : Données du Client qui ont été soumises à un Nettoyage de données à l'extérieur du DMS ;

Nettoyage de données : le processus de validation, et, au besoin, de correction ou de suppression d'entrées dans un ensemble de données.

- 29.2 Il est de la responsabilité du Client de choisir et de prendre les dispositions appropriées avec le partenaire de son choix pour le Nettoyage de données, y compris de s'assurer qu'il détient les autorisations nécessaires en vertu de la législation sur la protection des données pour effectuer le Nettoyage de données.
- 29.3 Le Client doit vérifier les Données nettoyées avant de les importer dans le DMS et, au besoin, demander à son fournisseur de Nettoyage de données de corriger toute erreur avant d'importer ces Données nettoyées dans le DMS. Si des Données nettoyées

incorrectes ou corrompues sont importées dans le DMS, toute intervention requise de Keyloop pour aider le Client à corriger les problèmes causés par les données corrompues ou à réconcilier les données sera facturée selon les Tarifs Standards.

30. SURF

30.1 Les termes définis suivants dans cette clause 30 ont la signification suivante :

Fournisseur de télécommunications : le fournisseur d'infrastructure et de services de télécommunications utilisé par Keyloop pour fournir le Produit concerné de temps à autre.

30.2 Keyloop s'appuie sur l'infrastructure fournie par le Fournisseur de télécommunications pour livrer le Produit. Keyloop s'efforcera raisonnablement de s'assurer que le Fournisseur de télécommunications fournit l'infrastructure nécessaire pour permettre la livraison de Surf conformément aux niveaux de service définis dans la Vue d'ensemble du Produit Surf, mais le Client reconnaît que la disponibilité de cette infrastructure n'est pas sous le contrôle direct de Keyloop.

30.3 Avant de commencer la fourniture du Produit, Keyloop doit obtenir la confirmation du Fournisseur de télécommunications concerné que l'infrastructure de télécommunications à chaque Site où le Produit doit être fourni est jugée suffisante par le Fournisseur de télécommunications pour la prestation du Produit. Si le Fournisseur de télécommunications indique qu'une infrastructure supplémentaire est requise, le Client peut :

30.3.1 demander à Keyloop de fournir un devis pour la fourniture de cette infrastructure par le Fournisseur de télécommunications ; ou

30.3.2 résilier la partie du Contrat dans la mesure où elle concerne la fourniture du Produit pour ce Site, sans autre obligation de payer des frais pour la partie annulée du Contrat.

30.4 Cette annulation ne s'applique pas à tout circuit PSTN que le Client a commandé auprès de Keyloop, qui constitue un Produit distinct.

30.5 Sans préjudice de toute autre disposition relative à la responsabilité contenue dans le présent Contrat, si Keyloop est incapable de livrer le Produit en raison de l'incapacité du Fournisseur de télécommunications à fournir un accès continu à l'infrastructure nécessaire, la responsabilité de Keyloop sera limitée au montant proportionnel de la compensation (le cas échéant) que Keyloop reçoit du Fournisseur de télécommunications à cet égard.