

## Conditions Générales de Ventes (CGV)

### AGB SOLUTIONS V2.1 du 21/02/2023

La société AGB SOLUTIONS, SAS au capital de 50 000 €, dont le siège est situé 33 allée Galilée, 74 700 Sallanches, France et immatriculée sous le numéro 834 968 893 au RCS d'Annecy, représentée par Madame Alicia GULLOT, sa Présidente, Ci-après désignée par « AGB SOLUTIONS »

Et la société commandant une prestation, Ci-après désigné par le « CLIENT »

#### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de CONSEIL, d'EXPERTISE et de FORMATION vendues par AGB SOLUTIONS auprès de ses CLIENTS (DIRECTION et CSE) quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du CLIENT.

#### ARTICLE 1- Application des CGV

1-1 Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout CLIENT en annexe de la lettre de mission ou sur demande, pour lui permettre de passer commande auprès d'AGB SOLUTIONS

1-2 Conformément à la réglementation en vigueur, AGB SOLUTIONS se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le CLIENT, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières (notamment lors de la mise en place de contrat cadre AGB Solutions et /

ou EX-HDS) ou la validation des conditions générales d'achat du CLIENT.

1-3 Les présentes CGV s'appliquent à toute commande validée par la signature, manuscrite ou électronique, d'une lettre de mission.

1-4 Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV avant la passation de sa commande et les accepter sans réserve au moment de la validation de cette dernière. La validation de la lettre de mission entraîne l'acceptation de ces CGV. Celles-ci sont régulièrement mises à jour, les CGV applicables pour le Client étant celles en vigueur à la date de passation de signature de la lettre de mission. Si une modification de celles-ci était néanmoins rendue obligatoire pour le respect d'une obligation légale, les nouvelles CGV seront transmises au Client en cours de la relation contractuelle et devront être acceptées. Tout refus entraînera la résolution du Contrat sans dédommagement possible.

1-5 Toute condition contraire aux présentes CGV posée par le Client serait, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à AGB SOLUTIONS quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que l'une des Parties ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque disposition des présentes CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque disposition de celles-ci.

1-6 Les présentes CGV sont composées des présents articles ainsi que de des annexes. Tout autre document portant sur le même objet n'a de valeur contractuelle que s'il est signé par les toutes parties prenantes. En cas de contradiction entre des clauses de différents documents, la clause intégrée dans le document le plus récent prévaudra.

## ARTICLE 2 - Commandes

2-1 Les ventes de prestations ne seront produites qu'après signature de la lettre de mission ou émission d'un bon de commande de la part du client et acceptation expresse et par écrit des présentes CGV.

2-2 Les éventuelles modifications de la commande demandées par le CLIENT ne seront prises en compte que si elles sont notifiées par écrit, 10 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des prestations de services commandées. Un avenant à la proposition initiale sera alors signé par le CLIENT.

2-3 En cas d'annulation de la commande par le CLIENT après son acceptation par AGB SOLUTIONS, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article sera considéré comme acquis et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

## ARTICLE 3 - Tarifs

3-1 Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande (Cf. Annexe A), selon la lettre de mission établie et transmise par AGB SOLUTIONS et acceptée par le CLIENT, comme indiqué à l'article 2 « Commandes » ci-dessus.

3-2 Les tarifs s'entendent nets et HT. Aux tarifs, s'ajoutent les frais annexe et de déplacement des consultants liés à la mission, qui seront facturés selon le barème en vigueur chez AGB SOLUTIONS. Ce barème est consultable en annexe A

3-3 Une facture est établie par AGB SOLUTIONS et remise au CLIENT lors de chaque fourniture de services.

## ARTICLE 4 - Conditions de règlement

4-1. Un acompte correspondant à 30 % du prix total des prestations de services commandées est exigé lors de la passation de la commande. Cet acompte sera payable à réception sur facture émise par AGB SOLUTIONS.

4-2 Le solde est payable sur facture adressée par AGB SOLUTIONS, 30 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.

4-3 Les factures sont payables exclusivement par virement.

4-4 Dans le cadre de missions d'une durée supérieure à 30 jours une facturation à l'avancement pourra être mis en place.

4-5 AGB SOLUTIONS ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des prestations de services commandées par le CLIENT si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités indiquées aux présentes Conditions Générales de Vente.

4-6 En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit. En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, AGB SOLUTIONS se réserve en outre le droit d'annuler la fourniture des prestations de services commandées par le CLIENT et de suspendre l'exécution de ses obligations.

4-7 Sauf accord expresse, préalable et écrit de AGB SOLUTIONS, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le CLIENT entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des prestations de services commandées ou non-conformité des prestations à la commande, d'une part, et les sommes dues par le CLIENT à AGB SOLUTIONS au titre de l'achat desdites prestations, d'autre part.

4.8 La facturation du solde est déclenchée lors de l'envoi du rapport final ou des attestations de fin de formation.

#### ARTICLE 5 - Modalités de fourniture des prestations

5-1 Les prestations de services demandées par le CLIENT seront fournies conformément au délai fixé lors de la réunion de cadrage.

5-2 Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et AGB SOLUTIONS ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du CLIENT en cas de retard dans la fourniture des prestations n'excédant pas un (1) mois du fait de AGB SOLUTIONS.

5-3 En cas de retard supérieur à un (1) mois du fait de AGB SOLUTIONS, le CLIENT pourra demander la résolution de la vente. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par AGB SOLUTIONS, après minoration de la facturation correspondant à la prestation déjà fournie.

5-4 La responsabilité de AGB SOLUTIONS ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au CLIENT, ou en cas de force majeure.

5-5 En cas de demande particulière du CLIENT en cours de mission et dûment acceptées par écrit par AGB SOLUTIONS, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire et donneront lieu à l'émission d'une nouvelle lettre de mission.

5-6 A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le CLIENT lors de la réception des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité. Le CLIENT disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la fourniture des prestations et de la réception de celles-ci pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférent, auprès de AGB SOLUTIONS. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le CLIENT.

5-7 AGB SOLUTIONS rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais, les prestations fournies dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le CLIENT.

#### ARTICLE 6 - Responsabilité de AGB SOLUTIONS - Garantie

6-1 AGB SOLUTIONS garantit, conformément aux dispositions légales, le CLIENT, contre tout défaut de conformité des prestations et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des prestations fournies et les rendant impropres à l'usage auxquelles elles étaient destinées, à l'exclusion de toute négligence ou faute du CLIENT, pendant une durée d'un (1) an à compter de leur fourniture au CLIENT.

6-2 Cette garantie s'applique dans les limites du plafond prévu dans le cadre de la Responsabilité Civile Professionnelle de AGB SOLUTIONS.

6-3 Afin de faire valoir ses droits, le CLIENT devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer AGB SOLUTIONS, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de leur découverte. AGB Solutions accusera réception de votre réclamation sous 72 heures ouvrées et y répondra dans un délai de 15 jours maximum.

6-4 AGB SOLUTIONS rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, les services jugés défectueux. La garantie de AGB SOLUTIONS est limitée au montant HT payé par le CLIENT pour la fourniture des prestations.

#### ARTICLE 7 - Droit de propriété intellectuelle

7-1 AGB SOLUTIONS reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, modèles, supports de formation, etc. réalisés (même à la demande du CLIENT) en vue de la fourniture des services au CLIENT. Le CLIENT s'interdit donc toute reproduction, ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de AGB SOLUTIONS qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

#### ARTICLE 8 - Litiges

8-1 Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au Tribunal de Commerce d'Annecy.

#### ARTICLE 9 - Langue du contrat - Droit applicable

9-1 De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### ARTICLE 10 - Obligation de non-sollicitation de personnel

10-1 Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de AGB SOLUTIONS ayant participé à l'exécution des prestations, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la facturation.

10-2 En cas de non-respect de la présente obligation, le Client devra verser à AGB Solutions à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

#### ARTICLE 11 - Droit à l'image

11-1 Dans le cadre de ses prestations, AGB SOLUTIONS peut utiliser du matériel vidéo. Une demande d'utilisation des droits à l'image sera signée par chacun des salariés reconnaissables. En l'absence d'accord du salarié ce dernier sera systématiquement flouté.

#### ARTICLE 12 - RGPD

12-1 Dans le cadre de la fourniture de ses prestations AGB SOLUTIONS peut être amenée à collecter des données sensibles suivantes : Adresse e-mail, Prénom, Nom, Téléphone, Poste au sein de l'entreprise cliente, Matricule, données de santé, absences, ...

12-2 Les finalités de collecte sont les suivantes : Fourniture du service ; Relation commerciale, paiement, facturation, missions santé au travail, missions ressources humaines, formation ... ; Les données personnelles collectées par AGB Solutions ne peuvent être utilisées ultérieurement de manière incompatible avec les finalités initiales pour lesquelles elles ont été collectées.

12-3 Les données personnelles sont conservées pendant la durée légale de conservation des contrats commerciaux. Les données personnelles sont traitées par le service commercial, technique, et les consultants ainsi que par les sous-traitants éventuels d'AGB SOLUTIONS.

12-4 AGB SOLUTIONS peut également communiquer les données personnelles afin de coopérer avec les autorités administratives et judiciaires.

12-5 AGB SOLUTIONS veille à sécuriser les données personnelles de manière adéquate et appropriée et a pris les précautions utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. La base légale du traitement réalisé par AGB SOLUTIONS est contractuelle pour les traitements nécessaires à la réalisation des prestations et formalisée par les présentes CGV que le CLIENT doit accepter pour les traitements découlant de l'exécution du Contrat.

12-6 La base légale peut par ailleurs être le respect d'obligations légales (exercice des droits de la personne concernée, facturation, comptabilité..) ou encore l'intérêt légitime d'AGB SOLUTIONS notamment si la personne concernée n'est pas la signataire du Contrat. Dans ce cas, le CLIENT s'engage à transmettre à la personne concernée le présent article afin qu'elle soit informée des traitements mis en œuvre sur ses données personnelles. Les personnes concernées sont informées qu'elles peuvent exercer, conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, demander la limitation du traitement, la portabilité de leurs données et transmettre leurs directives post-mortem en s'adressant à AGB SOLUTIONS par téléphone ou e-mail. Le Client peut engager, le cas échéant, un recours auprès de l'autorité de contrôle interne, la CNIL en France.

12-7 Le CLIENT est quant à lui responsable du traitement des données personnelles qu'il transmet à AGB SOLUTIONS. AGB SOLUTIONS intervient alors comme sous-traitant, conformément à ce qui est décrit au sein de l'Annexe D relative aux traitements de données personnelles, qui fait partie intégrante du Contrat et que les Parties s'engagent à respecter.

#### ARTICLE 13 - Confidentialité

13-1 Sont considérées comme confidentielles les informations relatives aux prestations et aux

stipulations qui y sont contenues et de manière générale, et sans que cette liste soit limitative, au projet d'entreprise des Parties et de leurs activités présentes et futures, leur personnel, leur savoir-faire, que ces informations soient obtenues directement ou indirectement auprès de l'autre Partie, de ses employés, de ses sous-traitants, mandataires ou prestataires de services. Les informations confidentielles sont fournies « en l'état », sans aucune garantie, expresse ou tacite, concernant leur exactitude ou leur intégrité.

13-2 Ne constituent pas des informations confidentielles : les informations accessibles au public sans manquement aux termes du Contrat de la part de la Partie qui les divulguent ou les utilisent, les informations valablement détenues par une Partie avant leur divulgation par l'autre, les informations valablement obtenues auprès d'un tiers autorisé à transférer ou à divulguer lesdites informations, sans manquement à une obligation de confidentialité.

13-3 Chaque Partie s'engage à ne pas utiliser les informations confidentielles, pour quelque cause que ce soit, sauf en exécution des droits et obligations découlant du Contrat, à ne divulguer les informations confidentielles à quiconque, par quelque moyen que ce soit, sauf à ceux de leurs employés, prestataires de services ou sous-traitants auxquels ces informations sont nécessaires pour l'exécution du Contrat, pendant toute la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans après sa résiliation, quelle qu'en soit la cause.

13-4 Pour la protection des informations confidentielles de l'autre Partie, chaque Partie s'engage à prendre les mesures de protection minimum qu'elle prendrait pour protéger ses propres informations confidentielles, et s'engage à s'assurer que ses employés, prestataires de services et sous-traitants éventuels ayant accès aux informations confidentielles aient signé, préalablement à toute divulgation à leur profit, un

accord de confidentialité dont les obligations équivalent à celles figurant au présent article.

13-5 Chaque Partie reconnaît que celle d'entre elles qui utilise ou divulgue sans autorisation une information confidentielle obtenue de l'autre Partie à l'occasion des négociations engage sa responsabilité dans les conditions du droit commun.

#### ARTICLE 14 - Force majeure

14-1 Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles du fait de la survenance d'un cas de force majeure telle que celle-ci est définie par l'article 1218 du Code civil.

14-2 Pendant la durée de la force majeure, si l'empêchement est temporaire (moins de trente (30) jours), l'événement de force majeure suspend pour la Partie s'en prévalant, l'exécution de ses obligations, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résiliation du Contrat.

14-3 Si l'empêchement est définitif ou de plus de trente (30) jours, le Contrat est résilié et les parties libérées de leurs obligations, sous réserve de la notification de cette résiliation par la plus diligente des deux Parties. Dans tous les cas, la Partie affectée par la force majeure devra prendre les mesures appropriées afin d'éviter, éliminer ou réduire les causes du retard et reprendre l'exécution de ses obligations dès que l'événement invoqué aura disparu.

14-4 Sont notamment considérés par les Parties comme des cas de force majeure toute grève, crise sanitaire, catastrophe naturelle ou rupture de réseau (Internet, téléphone) impactant la réalisation du Contrat. Le Client demeure redevable de l'ensemble des sommes contractuelles exigibles à la date de survenance de l'événement de force majeure.

#### ARTICLE 15 - Utilisation du nom du Client à titre de référence

15-1 Le Client autorise expressément AGB SOLUTIONS à utiliser les nom / logo / marque du Client seulement à titre de référence commerciale, à l'exclusion de tout autre usage qui devra faire l'objet d'une autorisation préalable du Client.

#### ARTICLE 16 - Cession des prestations

16-1 Les prestations ne peuvent faire l'objet d'une cession, totale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux, par l'une quelconque des Parties sans l'accord préalable de l'autre. La prise d'effet de la cession du Contrat interviendra à la prise d'acte par écrit (sous peine de nullité) de la cession.

16-2 Par exception, si l'une des Parties fait l'objet d'un rachat par un tiers, la simple information de l'autre Partie sera suffisante pour la cession du Contrat à ce tiers.

#### ARTICLE 17 - Avenant et convention sur la preuve

17-1 Par dérogation expresse aux dispositions de l'article L110-3 du Code de commerce, les Parties reconnaissent que toute modification des présentes CGV ne peut être convenue que dans un avenant écrit, éventuellement sous forme d'écrit électronique, signé ou accepté par un représentant dûment habilité de chacune des Parties.

#### ARTICLE 18 - LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

18-1 Les Parties s'engagent à procéder à une tentative de conciliation avant tout recours au juge. Un courrier A/R devra être transmis à l'autre Partie indiquant le motif de la demande de conciliation. Les Parties s'engagent à se rencontrer dans les quinze (15) jours qui suivent la date de réception du courrier afin de réaliser la conciliation.

18-2 Le recours au juge devient possible en l'absence de conciliation trente (30) jours après la date de réception du courrier A/R

À DÉFAUT D'ACCORD AMABLE ENTRE LES PARTIES POUR TOUT DIFFÉREND RELATIF À L'INTERPRÉTATION L'EXÉCUTION OU LA TERMINAISON DU PRÉSENT CONTRAT, CONFORMEMENT À L'ARTICLE 48 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, IL EST FAIT EXPRESSEMENT ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE AU TRIBUNAL DE COMMERCE D'ANNECY, MÊME POUR LES PROCÉDURES DE RÉFÈRE, SAUF COMPÉTENCE MATÉRIELLE OU TERRITORIALE D'ATTRIBUTION À LAQUELLE IL NE SERAIT PAS POSSIBLE DE DÉROGER CONTRACTUELLEMENT.

Pour le CLIENT

Lu et approuvé, bon pour accord

Société :

Nom :

Prénom :

Fonction :

Le :

Signature et Cachet :

Liste des annexes :

ANNEXE A: Tarifs et frais pour les missions de Conseil et d'Expertise

ANNEXE B: Conditions spécifiques offre de formation

ANNEXE C: Conditions spécifiques offre e-learning

ANNEXE D: – Traitement de données personnelles en tant que sous-traitant

Pour AGB Solutions

Lu et approuvé, bon pour accord

Julien GUILLOT – DG

*Toutes les pages du document doivent être paraphées*

## ANNEXE A: Tarifs et frais pour les missions de Conseil et d'Expertise

Les interventions hors UE auront une facturation spécifique selon le lieu

### Tarifs hors contrat cadre en France Métropolitaine et Union Européenne

Marche 1: Cadre réglementaire 1 100 € HT / jour

Marche 2: Stratégie S&ST 1 250 € HT / jour

Marche 3: Ergonomie 1 250 € HT / jour

Marche 4: QVT 1 350 € HT / jour

Expertise CSE: 1 450 € HT / jour

Formation / Safety day: Tarif catalogue

Frais de déplacement et matériel hors contrat cadre : 7,5 % du montant de la mission et 12% du montant de la mission pour les missions avec capteurs et outils de mesure en France métropolitaine. Frais de déplacement facturé au réel en UE

### Tarifs contrat cadre AGB SOLUTIONS 1 an en France Métropolitaine et Union Européenne

Minimum de 50k € de commande dans les 12 mois suivants la signature du contrat

Marche 1: Cadre réglementaire 950 € HT / jour

Marche 2: Stratégie S&ST 1 150 € HT / jour

Marche 3: Ergonomie 1 150 € HT / jour

Marche 4: QVT 1 150 € HT / jour

Expertise CSE: 1 350 € HT / jour

Formation / Safety day: 10% de réduction sur les tarifs catalogue (hors ingénierie pédagogique)

Frais de déplacement et matériel offerts pour les missions en France métropolitaine. Frais de déplacement facturé au réel en UE

### Tarifs contrat cadre EX-HDS 3 ans en France Métropolitaine et Union Européenne

Minimum de 150 k€ de commande sur 3 ans au sein des différentes entités composant EX-HDS (AGB SOLUTIONS / EPHM / TDC EQUIPEMENTS) comprenant un minimum de 50 k€ de commande par an pour AGB SOLUTIONS

Marche 1: Cadre réglementaire 900 € HT / jour

Marche 2: Stratégie S&ST 1 100 € HT / jour

Marche 3: Ergonomie 1 100 € HT / jour

Marche 4: QVT 1 100 € HT / jour

Expertise CSE: 1 300 € HT / jour

Formation / Safety day: 15% de réduction sur les tarifs catalogue (hors ingénierie pédagogique)

Frais de déplacement et matériel offerts pour les missions en France métropolitaine. Frais de déplacement facturé au réel en UE

## ANNEXE B: Conditions spécifiques concernant l'offre de formation

AGB Solutions est un organisme de formation privé ayant déclaré son activité de prestataire de formation professionnelle auprès de la préfecture de la région ILE DE FRANCE (numéro de déclaration d'activité : 11788376578). Les prestations de formation proposées par l'organisme sont des formations dont l'objectif est professionnel, régies par les dispositions du livre III de la sixième partie du Code du Travail.

Le contenu de la formation et ses objectifs sont définis sur l'offre de formation qui est envoyée au Client avant toute validation de la prestation, sous la forme de fiches pédagogiques récapitulatives.

### A. Objet et champ d'application

À la suite de la commande d'une formation, le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

### B. Règlement de la formation

Toute formation commencée est due en totalité. Sauf mention contraire, ils comprennent les frais de déplacement. Les factures sont payables, sans escompte et à l'ordre de la société AGB Solutions à réception de la facture dans un délai de 30 jours.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, AGB Solutions se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

### C. Règlement par un OPCO

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé dont il dépend, il appartient au Client de :

- Faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande
- Indiquer explicitement sur la convention et joindre à AGB Solutions une copie de l'accord de prise en charge
- S'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client. Si AGB Solutions n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

Le cas échéant, le remboursement des avoirs par AGB Solutions est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original.

### D. Refus de commande

Dans le cas où un Client s'inscrirait à une formation AGB Solutions, sans avoir procédé au paiement des formations précédentes, AGB Solutions pourra refuser d'honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

#### E. Documents contractuels

A la demande du Client, AGB Solutions établit et lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi, et plus précisément selon les articles L.6353-1 et -2 du Code du Travail. Le client engage AGB Solutions en lui retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial.

Une inscription est définitivement validée lorsque la convention de formation comprenant les conditions générales de vente est paraphée sur toutes les pages et signée par une personne dûment habilitée.

Le responsable commercial, à l'origine de la vente d'une ou de plusieurs sessions de formation convient avec le Service Formation du Client des lieux, dates et horaires des sessions de formation. Les convocations à la formation indiquant toutes les dispositions et informations nécessaires seront soit directement réalisées par le Client soit par AGB Solutions, selon le choix établi lors de la convention de formation.

Lors de formation en présentiel, une feuille d'émargement permet à chaque participant de noter sa présence par demi-journée de formation.

Lors de formation en distanciel, une attestation de présence est établie en conformité avec les journaux de connexion de la plateforme Teams qui est utilisée pour les sessions de formation.

A l'issue de la formation, une attestation de formation est fournie à chaque participant présent. L'attestation de présence récapitulative est adressée au Service Formation du Client.

#### F. Prérequis et organisation logistique de la formation

AGB Solutions spécifie dans ses fiches pédagogiques les connaissances initiales requises (prérequis) pour suivre chacune de ses formations dans des conditions optimales. Il appartient au client de s'assurer que tout participant inscrit à une formation dispose des prérequis spécifiés. AGB Solutions ne peut en conséquence être tenu pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial des participants.

Lorsque la formation se déroule chez le client, il appartient à ce dernier de vérifier le bon fonctionnement de l'environnement technique des outils utilisés dans le cadre de la formation. Dans cette hypothèse, AGB SOLUTIONS ne sera pas responsable d'un quelconque dysfonctionnement.

#### G. Conditions d'annulation et de report de l'action de formation

Le Client peut annuler une session de formation dans la mesure où cette annulation survient au moins quatre jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation d'une séance doit être communiquée par courriel à l'adresse [contact@agbsolutions.fr](mailto:contact@agbsolutions.fr). La séance peut ensuite être reportée selon le planning du formateur.

Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure :

- si une annulation intervient avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la date de la commande, la totalité du règlement du client sera portée au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur une formation future.

Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à AGB Solutions à titre d'indemnité forfaitaire.

- si une annulation intervient pendant la formation, le règlement reste acquis à AGB Solutions à titre d'indemnité forfaitaire.

En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCO.

#### H. Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à AGB Solutions en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires contractuels de AGB Solutions pour les seuls besoins desdits stages. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

#### H. Renonciation

Le fait, pour AGB Solutions de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## ANNEXE C: Conditions spécifiques concernant l'offre de formation e-learning

Les conditions générales de ventes décrites ci-après détaillent les droits et obligations de l'entreprise AGB Solutions et de ses clients dans le cadre de la vente de modules de formations e-learning, soit livrées seuls en tant que contenu pédagogique, soit mis à disposition au travers d'une plateforme LMS gérée également par AGB Solutions.

### A Objet et champ d'application

À la suite de la commande d'un module de formation, le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

### B Modalités de fourniture des prestations

AGB Solutions commercialise des formations en e-learning sous forme de modules sur étagère ou de modules sur mesure, coconstruit à l'aide de groupes de travail avec le Client. Dans ce cadre, AGB Solutions propose alors, dans le cadre d'une lettre de mission, une proposition d'accompagnement afin de pouvoir créer le contenu du module, en co-construction avec le Client. S'en suit la livraison tout d'abord du script pour première phase de validation Client, puis du module complet pour phase de test.

Le ou les modules sont, selon la demande Client, livrés sous format SCORM compatible avec la majorité des plateformes LMS actuelles, soit mis à disposition sur la plateforme LMS gérée par AGB Solutions.

Ce format de livraison sera stipulé au sein de la lettre de mission préalablement établie et signée par le Client.

La phase de test sera donc réalisée soit sur la plateforme du client, soit sur la plateforme AGB Solutions.

La commande d'un ou plusieurs modules de formation n'engendre aucunement une cession des droits de propriété intellectuelle qui s'y rattachent. Le contenu du module de formation e-learning ne peut être ni cédé à titre gratuit ou onéreux, ni loué ou même communiqué à des tiers extérieurs au client ou encore être diffusé au grand public sans l'autorisation d'AGB Solutions sous peine de poursuite.

### C. Livraison des modules en format SCORM

Dans ce cadre, l'hébergement des modules se fera sur la plateforme LMS (learning management system) du client. AGB Solutions effectue le paramétrage SCORM du module, conformément aux préconisations techniques LMS du client, ainsi que la livraison des zipSCORM pour la phase test puis la livraison définitive.

Durant la phase test, le groupe de travail mis en place chez le Client comprend le SI du Client et permet la validation à la fois du contenu du module et de sa bonne intégration au LMS du Client.

La durée de la phase test est validée conjointement avec le Client. Toute problématique ou ajustement formulé par écrit sera pris en charge durant cette phase de test. Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées. Une fois le délai écoulé et le module validé, aucune modification ni maintenance du module ne sera réalisée, et AGB Solutions ne saurait être tenu responsable de dysfonctionnements s'ils n'ont pas été révélés lors de la phase de test précédente.

Par ailleurs, AGB Solutions ne réalise aucunement l'intégration des fichiers sur la plateforme LMS du client, ni leur maintenance, cela reste de l'entière responsabilité du Client. De façon plus globale, AGB Solutions n'intervient en aucun cas sur la plateforme LMS du client.

Le suivi des formations et des apprenants reste également à la charge du Client.

### Livraison des modules via mise à disposition sur plateforme LMS

#### D. Caractéristiques des modules de formation en ligne – modules sur étagère

Sauf conditions particulières express, chaque module de formation est disponible en langue française dont le détail figure dans le catalogue de formation d'AGB Solutions et fait l'objet d'une fiche pédagogique descriptive. La durée de formation est donnée à titre indicatif.

AGB Solutions se réserve la faculté de modifier le(s) module(s) de formation proposé(s) sur sa plateforme, tant dans leur organisation générale, que dans leur nature et leur contenu sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du client Utilisateur.

#### E. Accès à la plateforme LMS

L'ensemble des modules, objet de la commande, sera mis à la disposition du Client et/ou Stagiaire utilisateur ci-après nommé « Utilisateur », dans un portail e-learning dédié après acceptation de la commande au travers de la mise en œuvre d'une convention de formation.

AGB Solutions consent à l'Utilisateur une licence d'utilisation non exclusive et incessible consistant en l'ouverture d'un accès pour chaque participant aux formations avec un identifiant et un mot de passe à la plateforme LMS gérée par AGB Solutions.

Cet accès permet à l'Utilisateur :

- D'accéder au(x) module(s) pendant la période définie dans le cadre de la convention de formation à compter de la date indiquée dans cette dite convention, période à l'issue de laquelle l'accès sera désactivé
- La faculté pour l'Utilisateur d'obtenir sur demande, une évaluation en amont et en aval du parcours de formation de l'Utilisateur ;
- La mise à disposition au profit de l'Utilisateur d'un compte-rendu permettant d'assurer une traçabilité complète de la formation (convocation, évaluation, attestation de formation).

L'accès à la plateforme se fait à travers l'envoi d'un mail récapitulatif, validant l'intégration de l'utilisateur au sein de la plateforme. Il comprend l'URL d'accès ainsi que la démarche pour la création ou récupération des identifiants et mots de passe nécessaires pour la connexion.

#### F. Droit d'usage personnel de la plateforme LMS

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à l'Utilisateur, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur. A ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés.

L'Utilisateur se porte garant auprès d'AGB Solutions de l'exécution de cette clause par tout Utilisateur et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès. Le client Utilisateur informera sans délai AGB Solutions de la perte ou du vol des clés d'accès.

En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constaté des clés d'accès, AGB Solutions se réserve le droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

#### G. Test préalable et prérequis techniques

AGB Solutions s'engage à tout mettre en œuvre dans le cadre d'une obligation de moyens, pour permettre l'accès à sa plateforme LMS, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation du ou des module(s), sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou du réseau de l'Utilisateur.

Le cas échéant, un test préalable sera effectué avant livraison du module entre AGB Solutions et un représentant habilité de l'Utilisateur qui s'assurera de la compatibilité permanente de son environnement technique, quelles que soient les évolutions que celui-ci pourrait connaître, avec la plateforme LMS de AGB Solutions; il ne pourra pas se prévaloir ultérieurement au test préalable, d'une incompatibilité ou d'un défaut d'accès au(x) module(s).

Durant cette phase, l'Utilisateur s'engage à informer AGB Solutions dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

Toutefois, le client Utilisateur reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau Internet. Ainsi, AGB Solutions ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du ou des module(s). Dans l'hypothèse d'une interruption de service, AGB Solutions mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 72 heures ouvrées. Passé ce délai, AGB Solutions prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable si l'anomalie trouve son origine dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les prérequis techniques ont été modifiés sans l'accord préalable de AGB Solutions,
- Les anomalies constatées relèvent de programmes non fournis par AGB Solutions, notamment interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès du Client,
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations,
- Cas de force majeure.

L'Utilisateur qui se connecte sur la plateforme LMS déclare connaître et accepter les caractéristiques et limites de l'internet. Notamment l'Utilisateur reconnaît :

- Qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait du site
- Que la communication de ses éléments d'identification est faite sous sa propre responsabilité
- Qu'il a connaissance de la nature d'Internet (performances techniques, temps de réponse pour consulter)
- Qu'il lui appartient de s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur lui permettent d'accéder correctement au site
- Qu'il lui appartient de prendre les mesures appropriées de protection et de sauvegarde de ses propres données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus pouvant circuler à travers internet.

En conséquence, AGB Solutions n'encourt aucune responsabilité pour tous dommages directs ou indirects découlant notamment de l'usage du site et/ou d'internet et/ou de virus.

Enfin, la société AGB Solutions se réserve la possibilité d'effectuer toute opération de maintenance sur son serveur et s'efforcera :

- De prévenir l'Utilisateur au moins 24 heures à l'avance,

- De limiter le temps d'interruption du service au strict minimum
- De proroger l'accès au modèle pour une durée correspondant à celle de l'interruption de service, lorsque celle-ci est supérieure à 24 heures

Le Client s'engage à ne pas réclamer d'indemnité à ce titre et déclare par ailleurs accepter tant les caractéristiques que les limites du service fourni par AGB Solutions.

## ANNEXE D: – Traitement de données personnelles en tant que sous-traitant

La présente annexe fait partie intégrante du Contrat conclu entre AGB SOLUTIONS et le CLIENT.

### A Définitions

Les termes ayant une majuscule dans l'annexe ont la signification qui leur est ci-après donnée :

Données personnelles : désigne toute donnée se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Personnes concernées / Salariés suivis : désigne les personnes dont les données personnelles sont traitées en sous-traitance par AGB SOLUTIONS pour le compte du Client.

Responsable de traitement : désigne la personne qui détermine les finalités et les moyens du traitement. En l'espèce, le Client.

RGPD : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Sous-traitant : désigne la personne qui traite les Données à caractère personnel pour le compte du Responsable de traitement. Dans le présent Contrat, AGB SOLUTIONS agit en qualité de sous-traitant.

Les autres termes débutant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée à l'article « Définitions » du corps du Contrat.

### B Déclarations

Le Client déclare :

- Qu'il détermine seul les finalités et les moyens relatifs aux traitements de Données à caractère personnel confiés en sous-traitance à AGB SOLUTIONS ;
- Qu'il dispose d'une base légale lui permettant de mettre en œuvre les différents traitements confiés à AGB SOLUTIONS en sous-traitance ;
- Qu'il a pris ou s'engage à prendre les mesures appropriées pour fournir aux Personnes concernées toute information visée aux articles 13 et 14 du RGPD ;
- Qu'il a pris ou s'engage à prendre toutes les mesures appropriées pour faciliter l'exercice des droits conférés aux Personnes concernées au titre des articles 15 à 22 du RGPD ;
- Qu'il a pris ou s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité des Données personnelles adapté au risque ;
- De façon générale, qu'il respecte la réglementation applicable aux traitements de Données personnelles.

AGB SOLUTIONS déclare :

- Traiter les Données personnelles concernées uniquement pour le compte du Client ;
- Traiter ces mêmes Données personnelles dans la limite des services fournis au titre du présent Contrat ;
- Traiter ces Données personnelles uniquement sur instruction documentée du Client et conformément à ces instructions. Est considéré comme une instruction, en plus des éléments descriptifs des Services présents au sein du contrat, tout document écrit transmis par tout moyen par le Client à AGB SOLUTIONS ;
- Veiller à ce que les personnes, au sein d'AGB SOLUTIONS, autorisées à traiter ces Données personnelles, soient soumises à une obligation légale ou contractuelle de confidentialité ;
- De façon générale, respecter la réglementation applicable aux traitements de Données personnelles.

#### C. Description des Traitements confiés par Le Client à AGB SOLUTIONS

Le Client confie à AGB SOLUTIONS les traitements des Données ainsi que l'hébergement des contenus et données, y compris Données personnelles.

Le Client détermine seul les finalités des traitements des Données personnelles et les moyens de ce traitement. La finalité principale est l'analyse des risques santé et sécurité au travail. Cette finalité devra en outre respecter le code de déontologie des Psychologues ainsi que la charte de déontologie des Ergonomes.

Toute autre finalité doit être précisée par le Client par écrit.

Le Client est responsable du traitement de ces Données personnelles. AGB SOLUTIONS est sous-traitante, ne réalisant les traitements sur les Données personnelles transmises par le Client que sur instruction de ce dernier. Les traitements réalisés en sous-traitance par AGB SOLUTIONS pour le compte du Client sont effectués pendant la durée prévue au Contrat.

#### D. Description des Données personnelles traitées

Les Données personnelles traitées par AGB SOLUTIONS pour le compte du Client peuvent être des données RH ou médicales.

Exemple non exhaustif de données pouvant être collectées: Nom, Prénom, âge, adresse électronique, adresse personnelle, ancienneté, absentéisme, accident du travail, maladies, ...

Les données peuvent être suivies selon les besoins hébergées sur un serveur certifié pour l'hébergement de données de santé (HDS).

Si, en cours de relation contractuelle, le type des Données personnelles dont le traitement est confié en sous-traitance évolue, et relève d'une autre réglementation spécifique, le Client doit en informer AGB SOLUTIONS. La prise en compte de ces réglementations spécifiques, si elle est possible par AGB SOLUTIONS, pourra entraîner un surplus de facturation.

#### E. Hébergement par un sous-traitant ultérieur

Les Données à caractère personnel traitées pour le compte du Client peuvent être hébergées par un sous-traitant ultérieur d'AGB SOLUTIONS. AGB Solutions pourra transmettre au client les éléments garantissant la sécurisation de l'hébergement sur demande de ce dernier.

#### F. Droit d'information des personnes concernées

Le Client est seul responsable de la collecte des Données personnelles et des traitements ultérieurs. Il lui revient d'informer les personnes concernées, conformément à l'article 13 du RGPD en cas de collecte directe, ou conformément à l'article 14 du RGPD en cas de collecte indirecte, et de recueillir leur consentement le cas échéant. Le Client s'engage à transmettre à AGB SOLUTIONS la base légale sur laquelle les traitements confiés en sous-traitance se fondent.

## G Gestion de l'exercice des droits des personnes concernées

En tant que responsable de traitement, le Client répond aux Personnes concernées dans le cadre d'une demande d'exercice des droits. AGB SOLUTIONS collaborera avec le Client afin de lui permettre de répondre dans le délai légal d'un (1) mois.

Les demandes d'exercice de droits formulées par une Personne concernée doivent être transmises à AGB SOLUTIONS par mail à l'adresse [DPO@exhos.fr](mailto:DPO@exhos.fr) dans les huit (8) jours qui suivent sa réception par le Client et après que ce dernier a vérifié l'identité de la Personne concernée et la légitimité de la demande.

Le Client est seul responsable des réponses aux demandes d'exercice de droit, et des vérifications préalables, AGB SOLUTIONS ne faisant que respecter les instructions du Client dans le cas d'une demande d'exercice de droits.

## H Sous-traitance ultérieure

Le Client autorise expressément AGB SOLUTIONS à faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour mener à bien sa mission.

Si AGB SOLUTIONS devait faire appel à un nouveau sous-traitant ultérieur, ou en remplacer un, en cours de mission, il en informerait le Client par courriel adressé à l'adresse e-mail de contact communiquée par le Client, ce dernier disposant d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de transmission de cette information pour émettre des objections. Si malgré les objections du Client, AGB SOLUTIONS maintient le recours au sous-traitant ultérieur, le Client peut mettre un terme à la relation contractuelle dans les trente (30) jours qui suivent la confirmation du recours au sous-traitant ultérieur, par courrier A/R, sans que la responsabilité d'AGB SOLUTIONS ni celle du Client ne puissent être engagées ni aucune indemnité versée.

AGB SOLUTIONS garantit que tout sous-traitant ultérieur est tenu de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles en termes de protection des Données personnelles conformes à celles mises en place par AGB SOLUTIONS. AGB SOLUTIONS garantit mettre en place avec le sous-traitant concerné un contrat contenant les clauses identiques à celles de la présente annexe. Dans le cas où un sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, AGB SOLUTIONS demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution de ses obligations.

## N Notification des violations de Données personnelles

AGB SOLUTIONS rappelle au Client qu'il lui incombe, en cas de violation des Données personnelles, en tant que seul Responsable du traitement, d'effectuer, le cas échéant, la notification auprès de l'autorité de contrôle et la communication aux Personnes concernées requises aux articles 33 et 34 du RGPD.

AGB SOLUTIONS, en tant que Sous-traitant, s'engage à signaler au Client tout fait constituant une atteinte à la sécurité physique ou logique de ses installations susceptibles d'avoir un impact sur les Données personnelles et à prendre toute mesure à l'effet d'y remédier, ce dont elle devra tenir informé le Client en conformité avec les dispositions légales ou réglementaires ou les recommandations des autorités de contrôle de protection des données à caractère personnel applicables en la matière.

AGB SOLUTIONS portera l'incident à la connaissance du Client dans les meilleurs délais à compter de sa découverte afin de permettre au Client de remplir ses obligations vis-à-vis de l'autorité de contrôle et, le cas échéant, vis-à-vis des Personnes concernées.

À la découverte d'une violation des Données à caractère personnel, AGB SOLUTIONS contactera le Client par e-mail, à l'adresse communiquée comme contact administratif ou à l'adresse de son DPO si le Client a un DPO (le système utilisé devant générer une preuve d'envoi et de réception).

Le Client doit fournir des coordonnées de contact précises et les mettre à jour lors de chaque modification.

AGB SOLUTIONS tient à la disposition du Client l'ensemble des informations et de la documentation nécessaire lui permettant de prendre une décision quant à une éventuelle notification à l'autorité de contrôle et/ou aux Personnes concernées. Cette documentation doit permettre au Client de connaître la nature de la violation, ses conséquences probables et les mesures prises ou à prendre pour y remédier.

#### J. Assistance

AGB SOLUTIONS fournit la coopération et l'assistance au Client, dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire, pour lui permettre de répondre aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées. AGB SOLUTIONS s'engage à assister et aider le Client (à l'exception de toute assistance juridique), si une telle assistance est nécessaire et se rapporte aux traitements de Données personnelles opérés par AGB SOLUTIONS en vertu du Contrat :

- En étant en mesure de rendre compte et de faire la preuve, pendant toute la durée du Contrat, de l'ensemble des dispositifs et mesures de protection des Données à caractère personnel concernées par le Contrat, et de conformité de ces dispositifs et procédures aux exigences légales ;
- En fournissant toute documentation utile nécessaire à la réalisation de l'analyse d'impact qui serait liée au traitement réalisé ;
- En assistant le Client dans la réalisation de l'analyse d'impact, le cas échéant ; étant précisé qu'il s'agirait, en ce cas, d'une prestation facturable ;
- En signalant immédiatement au Client toute instruction qu'AGB SOLUTIONS considérerait comme une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données à caractère personnel.

#### K. Documentation / Audit

AGB SOLUTIONS met à la disposition du Client, responsable du traitement, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à la présente annexe et pour permettre la réalisation d'audits dans la mesure où ces audits ne sont pas abusifs et ne déstabilisent pas le service rendu par AGB SOLUTIONS. AGB SOLUTIONS dispose d'un droit de veto sur la personne en charge de la réalisation de l'audit. L'audit ne peut concerner que le service objet du Contrat. L'auditeur ne pourra en aucun cas accéder aux contenus, données personnelles ou non concernant d'autres clients ni aux données couvertes par le secret des affaires. Le Client ne peut faire plus d'un (1) audit sur place par an. Les frais de l'audit sont à la charge du Client et des frais pourront être facturés par AGB SOLUTIONS notamment si un ou plusieurs salariés passent du temps pour cet audit. Le rapport d'audit devra être transmis à AGB SOLUTIONS dès finalisation et sera soumis à confidentialité. AGB SOLUTIONS disposera d'un délai de trente (30) jours pour émettre des observations sur ce rapport.

#### L. Durée de conservation

Le Client est responsable des durées de conservation des Données à caractère personnel et peut les supprimer ou les modifier à tout moment sur le Logiciel.

AGB SOLUTIONS respectera les instructions du Client concernant ces durées. Au terme du Contrat, les données personnelles faisant l'objet des traitements en sous-traitance seront supprimées dans un délai de trente (30) jours à compter de la fin du Contrat, AGB SOLUTIONS n'en gardant aucune copie. Il revient donc au Client d'en effectuer tout export avant l'issue du Contrat, AGB SOLUTIONS ne réalisant pas de prestation de réversibilité, sauf conformément à ce qui est précisé au sein du document principal du Contrat, à savoir après présentation d'un devis accepté par le Client.

## M Mesures de sécurité

AGB SOLUTIONS met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au type de Données traitées et aux risques, conformément à l'article 32 du RGPD.

Seuls les techniciens d'AGB SOLUTIONS peuvent éventuellement accéder aux Données personnelles lors de la réalisation d'une opération de maintenance, les autres salariés n'ayant pas accès aux Données personnelles. Les salariés d'AGB SOLUTIONS sont soumis à une clause de confidentialité.

Les mesures de sécurité de l'hébergeur peuvent être transmises au Client sur simple demande.

## N Responsabilité

AGB SOLUTIONS ne peut voir sa responsabilité engagée qu'en cas de dommage direct causé par un traitement pour lequel elle n'a pas respecté les obligations prévues par le RGPD qui incombent spécifiquement aux sous-traitants ou pour lequel elle a agi en dehors des instructions licites du Client ou contrairement à celles-ci.

La responsabilité d'AGB SOLUTIONS ne peut être engagée pour tout dommage indirect (perte de clients, perte de chiffres d'affaires, ...) ni pour tout dommage direct trouvant sa cause dans le fait du Client lui-même, d'un tiers ou dans un cas de force majeure.

La clause limitative de responsabilité précisée dans le document principal est applicable aux obligations indiquées dans la présente annexe.

## O Transfert dans un pays tiers

Les Données personnelles traitées en sous-traitance par AGB SOLUTIONS pour le Client ne font l'objet d'aucun transfert dans un pays tiers. AGB SOLUTIONS s'interdit de procéder à toute opération pouvant être interprétée comme un transfert de Données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne sans instruction préalable, écrite et documentée du Client, à moins qu'elle ne soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel elle est soumise.