

Annexe 1 – Conditions Générales d'Utilisation de smartcard

1. PRÉAMBULE

La société smartcard (Ci-après désignée le : « Prestataire ») dont le siège social est situé 1571 bd Marechal Leclerc

06360 Eze édite sous la marque « smartcard » une solution informatique dédiée au travail collaboratif, accessible

via internet à l'adresse : <nomduclient>.smartcard.com

Les présentes CGU d'Utilisation (Ci-après désignées : « CGU ») décrivent les modalités et les conditions

d'utilisation de la solution smartcard permettant la digitalisation de menus, Room Directory, Carte des Vins, publicités, diverses informations Hôtelières.

Ces conditions sont applicables sans réserve à toute personne, physique ou morale, souscrivant à smartcard (ciaprès « smartcard » et/ou « Solution »).

2. DÉFINITIONS

Afin de clarifier la lecture des présentes, les Parties conviennent que les termes ci-après, utilisés au singulier

et/ou au pluriel, ont la signification globale suivante :

- « Documentation » désigne, le (les) support(s) de formation, l'aide en ligne, éventuellement le (les)

document(s) de paramétrage, le cas échéant le support d'installation et tous documents remis par le

Prestataire au Client, sur support papier ou en ligne pour l'utilisation de smartcard ;

- « Défaut » désigne toute anomalie de fonctionnement de la Solution smartcard notifiée au Prestataire,

reproductible par ce dernier sur son environnement et se traduisant par des résultats non conformes aux

fonctionnalités décrites dans la Documentation

- « Données » désignent les documents et les informations de toute nature établis par les intervenants du

Client sous leur seule responsabilité et diffusés au travers de smartcard ;

- « Internet » : réseau mondial permettant l'interconnexion et l'échange d'informations entre des

ordinateurs distants géographiquement ;

- « Mises à jour » désignent une version améliorée des logiciels utilisés dans le cadre de smartcard ou corrigeant

des DéfautS et/ou présentant des fonctionnalités supplémentaires, permettant ainsi d'effectuer une

maintenance corrective ou évolutive de smartcard ;

- « Ouverture de smartcard » désigne la date à laquelle le Client a accès à smartcard;

- « Paramétrage de smartcard » désigne les opérations nécessaires à la mise en œuvre des services souscrits par

le Client sur son ou ses espaces de travail et définies dans le document de paramétrage (recueil des besoins,

configuration des paramètres du logiciel sur la plateforme informatique pour adapter smartcard au contexte

particulier du Client, rédaction de document décrivant le paramétrage....). Le paramétrage est réalisé par

l'ADMINISTRATEUR, ne comprend aucun développement informatique et est réalisable au travers d'une

interface Web avec les menus d'administration de smartcard.

- « smartcard » désigne l'ensemble des services smartcard et des prestations optionnelles éventuelles (telles que

visées à l'article 4 ci-après) souscrits par le Client et fournis par Prestataire selon les modalités définies dans

les CGU et les CONDITIONS PARTICULIÈRES.

- « Visiteurs » désignent toutes les personnes physiques consultant la Solution smartcard via Internet.

3.1 Les documents contractuels liant le Client et Prestataire sont constitués :

- du Contrat de Service Smartcard détaillant les services et prestations complémentaires souscrits par le

Client tel que complété par ses annexes éventuelles ;

- des présentes CGU.

Ces deux documents et leurs annexes ci-après dénommés ensemble le « Contrat » forment un ensemble

contractuel indivisible qui remplace, annule et se substitue à tout accord antérieur oral ou écrit.

Les présentes CGU sont seules valables même en cas d'indication contraire mentionnée dans les conditions

d'achat du Client.

Aucune condition particulière ne sera opposable au Prestataire si elle n'a pas été acceptée par écrit et aucune

tolérance ne pourra être interprétée comme valant renonciation à un droit ou comme modification des relations contractuelles.

Le Contrat conclu entre Prestataire et le Client exprime l'intégralité de l'accord des Parties à la date de la

signature par le Client du Contrat.

3.2 Les présentes CGU sont valables à la date de leur signature. Le Prestataire se réserve la possibilité de les

modifier, notamment pour tenir compte des évolutions techniques nécessaires à l'utilisation de smartcard. Le

Prestataire informe le Client des nouvelles CGU. Elles entreront en vigueur à compter de leur date de mise à

disposition. Toute modification substantielle (notamment des prérequis techniques) ouvrira au Client la faculté

de résilier le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans le mois suivant la date de

notification par l'Editeur des nouvelles CGU.

3.3 Le Contrat de Service peut prévoir des conditions dérogatoires aux présentes CGU. Dans ce cas, il appartient au Client d'informer ses Administrateurs, intervenants des conditions du Contrat de Service.

4. DESCRIPTION DE SMARTCARD

Le Prestataire propose l'ensemble des prestations et options définies ci-après aux conditions tarifaires en vigueur à la date de signature du Contrat par le Client.

4.1 smartcard comprend les prestations de bases suivantes :

- Accès via Internet à smartcard et sans aucune restriction pour les Visiteurs : consultation des menus, carte

des vins, points de ventes, Room Directory, Guest Comment.

- Accès au Back Office de la Solution smartcard permettant aux Administrateurs de modifier leurs menus et

informations.

4.2 Le Client peut souscrire aux options suivantes :

- Appel du serveur / Demander l'addition (en utilisant des Qr Code)

- Accès au service smartcard Hotel : permettant de créer un nombre de points de vente défini dans le devis.

- Accès au service isyMedia : permettant de gérer la diffusion de publicité ciblée, dans le cas d'installation

de tablette en chambre et intégrant un nombre illimité de points de vente.

5. CONDITIONS D'ACCÈS À smartcard

5.1 Prérequis Techniques

L'accès et l'utilisation de smartcard requièrent impérativement que chaque Administrateur dispose d'un ordinateur

et d'un accès Internet garantissant un débit minimum de 4 Mbits/s (WiFi, 3G, 4G). En cas d'utilisation de tablettes

smartphone, les firmwares devront être à minima :

- IOS 9.1 pour les tablettes/smartphone Apple

- Android 6.0 pour les tablettes/smartphone Android

À défaut du respect de ces spécifications techniques, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable en cas

de défaut de fonctionnement de smartcard.

Il est entendu que ces spécifications minimums sont susceptibles d'évoluer au cours de la période contractuelle

(et notamment lors de chaque nouvelle version de smartcard mise à disposition) et que le Client doit expressément

s'y conformer afin de pouvoir continuer à accéder à smartcard dans des conditions normales.

Tous les frais liés aux ordinateurs des Administrateurs, aux accès internet et aux prestations nécessaires à leur

fonctionnement (logiciels, accès, abonnement, consommations téléphoniques...) sont à la charge exclusive du

Client et/ou de ses intervenants.

5.2 Connexion à smartcard

5.2.1 smartcard est accessible via le réseau Internet à l'adresse <http://<domaine>.smartcard.com> ou

<https://<domaine>.smartcard.com> , ou à toute autre adresse qui serait indiquée par le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit, à tout moment, de changer cette adresse en respectant un préavis de trente

(30) jours ouvrés.

5.2.2. Pour accéder au Back Office de la Solution smartcard, chaque Administrateur doit disposer d'un code d'accès

et d'un mot de passe :

- Le Prestataire envoie une notification par email aux Administrateurs leur transmettant un code d'accès et

les invitant à se connecter.

- l'Administrateur peut changer ce mot de passe personnel et confidentiel à tout moment. L'Administrateur

devra être informé par le Client de la nécessité de prendre tous moyens nécessaires pour mémoriser son

mot de passe personnel et confidentiel. Un lien « mot de passe oublié » est disponible sur la page d'accueil

du Back Office de la Solution smartcard.

- Les codes d'accès et mots de passe permettant d'accéder à la Solution smartcard ayant un caractère

personnel et secret, chaque Administrateur s'engage à ne communiquer à quiconque ses codes et mots

de passe. En tout état de cause, chaque connexion à la Solution smartcard effectuée en utilisant le mot de

mot de passe d'un Administrateur sera réputée avoir été effectuée par lui-même, sous son entière responsabilité.

- En cas de perte ou de vol d'un code d'accès ou d'un mot de passe d'un Administrateur, celui-ci s'engage

à avertir immédiatement le Prestataire par tout moyen afin que celui-ci procède à la désactivation du

compte et au renouvellement de la procédure lui permettant d'attribuer de nouveaux codes d'accès et

mot de passe.

5.3 Formation à smartcard

La formation de l'Administrateur est obligatoire. La 1ère formation est effectuée par le Prestataire et/ou tout

préposé ou prestataire de services auquel le Prestataire pourrait faire appel qui restent placés sous l'autorité et

la responsabilité exclusives de Prestataire. Cette formation se fait par prise de main d'un PC du Client à distance.

Pour cela le client devra se prémunir d'un PC, d'une connexion Internet et un débit convenable (au moins 5

Mbits/s) et d'un téléphone.

5.4 Rôle de l'ADMINISTRATEUR

L'Administrateur désigné par le Client est le contact privilégié du Prestataire. Il est en charge de :

- La mise à jour des menus ;
- la saisie et l'enregistrement des demandes de support standard au Prestataire par mail à

support@smartcard.com. Pour chaque demande de support, la demande sera prise en compte dans les 24h

suivant son enregistrement. La réponse sera apportée dans les meilleurs délais suivant la nature de la

demande ;

5.5 Accès à smartcard

Le Prestataire s'engage à maintenir smartcard disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en dehors des périodes

d'interruption de service programmées et garantit un taux minimal de disponibilité annuelle de quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99%).

Des interruptions de service ou des restrictions de fonctionnalités peuvent être réalisées par le Prestataire en

fonction des impératifs d'exploitation, sans obligation d'information préalable de sa part, mais en s'efforçant

d'intervenir aux heures les moins gênantes pour le Client.

Le Prestataire s'engage à effectuer une sauvegarde incrémentale quotidienne (conservation des 3 derniers jours)

des données.

6. ASSISTANCE - MAINTENANCE

6.1 Assistance

Le support Administrateur standard inclus dans smartcard est limité au bon fonctionnement de smartcard à l'exclusion

de tout problème technique lié : au paramétrage réalisé par le seul Client, au matériel du Client, à la connexion

internet, à l'organisation du projet, à l'utilisation même de smartcard...

Toute prestation non incluse dans le support Administrateur standard fera l'objet d'une facturation selon les

conditions prévues dans le Contrat de Service ou d'un devis accepté avant toute intervention du Prestataire.

6.2 Maintenance

6.1.1 Maintenance corrective : Le Prestataire garantit les logiciels utilisés dans le cadre de smartcard contre tous

vices cachés. Dans ce cadre, Le Prestataire effectuera les corrections nécessaires à tout défaut dûment notifié

par l'Administrateur.

6.1.2 Maintenance évolutive : Le Prestataire s'engage à faire profiter tous les Administrateurs de toute

amélioration de smartcard, sans que ceux-ci puissent refuser, à l'exclusion de toute nouvelle version des logiciels

utilisés dans le cadre de smartcard qui présenterait des caractéristiques et/ou des fonctionnalités nouvelles non

souscrites par le Client dans le cadre du Contrat de Service.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR – OUVERTURE DE smartcard - DURÉE

7.1 Prestataire s'engage à procéder à l'ouverture générale de smartcard dans les délais et conditions définis dans le

Contrat de Service.

7.2 Prestataire s'engage à maintenir l'accès à smartcard pendant toute la durée prévue dans le Contrat de Service

selon les modalités spécifiées ci-après et dans ledit Contrat de Service.

7.3 Une suspension de service pourra toutefois être décidée par le Prestataire, notamment en cas de nonpaiement d'une échéance due par le Client ou d'utilisation non autorisée des codes d'accès et mot de passe.

Les Administrateurs seront avertis de la suspension et de la reprise de smartcard par le Prestataire.

7.4 La fermeture de smartcard intervient à l'expiration du contrat quelle qu'en soit la cause et entraîne la fermeture

de tous les accès Administrateurs par le Prestataire.

Il appartient alors au seul Client d'informer ses Administrateurs de la prochaine fermeture de smartcard et de

prendre toutes mesures appropriées pour effectuer les copies et sauvegardes de ses Données

7.5 En cas de reconduction du Contrat, aucune interruption de l'accès ne se produira à l'échéance, sous réserve

du parfait paiement des sommes dues par le Client à Prestataire et de la reconduction du contrat en bonne et

due forme.

7.6 Il est précisé qu'afin de respecter les principes de sécurité et de confidentialité liés à l'utilisation de smartcard,

Le Prestataire :

- n'effectue aucune copie totale ou partielle des informations ou documents déposés dans smartcard par le

Client et ses Administrateurs,

- ne conservera pas les données stockées sur smartcard plus de 30 jours après la date de fermeture de smartcard.

Si aucun archivage n'est commandé par le Client, le Prestataire procédera à la destruction des données du

Client une fois ce délai écoulé.

À la demande du Client, Le Prestataire pourra effectuer une extraction totale ou spécifique de Données du Client.

Cette extraction sera réalisée après signature d'un devis établi conformément aux tarifs en vigueur à la date de

la demande.

7.7 Le Client s'engage à détruire et faire détruire par toute personne ayant eu accès à smartcard tous documents

concernant smartcard et notamment toute la Documentation.

ANNEXE 1 : Formation smartcard

Prestataire s'engage à assurer les prestations décrites ci-dessous :

Les formations sont effectuées par le personnel de Prestataire et/ou tout préposé ou prestataire de services

auquel Prestataire pourrait faire appel qui restent placés sous l'autorité et la responsabilité exclusives de

Prestataire.

FORMATION ADMINISTRATION

Les ADMINISTRATEURS doivent suivre un stage de formation adapté à l'usage qu'ils auront de smartcard.

1.1 Formule en ligne sur Internet

Prestataire propose une formation en ligne sur internet qui permet aux UTILISATEURS de suivre une présentation

de la solution smartcard. Cette formation correspond à une prise en main et s'adresse à l'ensemble des

UTILISATEURS. Elle consiste en une « visite guidée » de smartcard permettant de comprendre les tâches à réaliser

par les personnes chargées de consulter, produire ou contrôler les documents du projet.

Le formateur invite les UTILISATEURS déclarés à la présentation. Un système de conférence téléphonique permet

d'organiser les questions/réponses.

Pré-requis pour les participants à la formation en ligne:

- Chaque participant doit disposer d'un PC connecté à Internet en haut débit et d'une messagerie

ANNEXE 2 : Prérequis poste utilisateur Smartcard

NOTA : ces spécifications techniques sont valables à la date de leur signature. Prestataire se réserve le droit de

procéder à des améliorations pouvant conduire à des modifications des prérequis indiqués ci-dessus, dans le

respect des usages et des règles de l'Art. Prestataire fera ses meilleurs efforts pour assurer la compatibilité des

plates-formes existantes et avertira les utilisateurs de toute nouvelle prescription particulière.