



Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de Mereos

Contact : admin@mereos.eu

Présentation Générale

Présentation Générale	2
1 Définitions	5
2 Objet des Conditions et Acceptation	7
2.1 <i>Objet des Conditions</i>	7
2.2 <i>Acceptation des Conditions par le Client</i>	7
2.3 <i>Acceptation des Conditions par l'Utilisateur</i>	7
3 Versions et Modifications des Conditions	7
3.1 <i>Version</i>	7
3.2 <i>Modification</i>	7
3.3 <i>Acceptation ou Refus des Modifications par le Client</i>	7
3.4 <i>Acceptation ou Refus des Modifications par l'Utilisateur</i>	8
4 Accès et Utilisation	8
4.1 <i>Droits d'Utilisation de la Solution</i>	8
4.2 <i>Accès à la Solution</i>	8
4.3 <i>Compte Client</i>	8
4.4 <i>Compte Utilisateur</i>	9
4.5 <i>Compte Utilisateur</i>	9
4.6 <i>Suspension du Droit d'Utilisation</i>	9
5 Propriété Intellectuelle	9
5.1 <i>Propriété Intellectuelle de Mereos</i>	9
5.2 <i>Propriété et Utilisation des Données du Client</i>	10
6 Services tiers et responsabilité associée	11
6.1 <i>Définition</i>	11
6.2 <i>Conditions tarifaires</i>	11
6.3 <i>Consentement</i>	11
6.4 <i>Configuration par le Client</i>	11
6.5 <i>Interruption</i>	12
6.6 <i>Assurance</i>	12
6.7 <i>Recours</i>	12
7 Obligations des Parties	12
7.1 <i>Obligation de Mereos</i>	12

7.2	<i>Obligation du Client</i>	13
8	Durée, Résiliation, Réversibilité	14
8.1	<i>Durée</i>	14
8.2	<i>Résiliation</i>	14
8.3	<i>Réversibilité et export des données</i>	14
9	Conditions Financières	15
9.1	<i>Prix</i>	15
9.2	<i>Facturation et Paiement</i>	15
9.3	<i>Conditions Particulières</i>	15
10	Responsabilité de Mereos, Assurance	15
10.1	<i>Responsabilité de Mereos</i>	15
10.2	<i>Assurance</i>	16
11	Force Majeure	16
12	Service Support	16
13	Mise à jour et Maintenance	17
13.1	<i>Maintenance planifiée</i>	17
13.2	<i>Maintenance non planifiée</i>	17
13.3	<i>Notification</i>	17
14	Services en ligne tiers	17
14.1	<i>Accès aux services tiers</i>	17
14.2	<i>Résponsabilité</i>	17
14.3	<i>Transmission des données</i>	18
15	Confidentialité	18
15.1	<i>Obligation du Destinataire</i>	18
15.2	<i>Durée</i>	18
15.3	<i>Exceptions</i>	18
16	Données à Caractère Personnel du Client	18
16.1	<i>Conformité Réglementaire</i>	18
16.2	<i>Rôles respectifs</i>	19
16.3	<i>Traitements ultérieurs</i>	19
17	Sous-traitance	19
18	Référence Commercial	19
19	Transfert des Conditions	19

20	Imprévisions	20
21	Droit Applicable et Juridiction Compétente	20
22	Stipulations diverses	20
Annexes		21

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les "Conditions") sont conclues entre :

la société **DT EDUCATION**, SAS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 820 844 348, dont le siège social est situé au 1 rue de Stockholm, 75008 Paris, ci-après dénommée « **Mereos** », et

le client, personne morale ci-après dénommée le « **Client** », ou l'utilisateur, personne physique agissant pour son propre compte à des fins professionnelles, ci-après dénommée l'« **Utilisateur** », le Client ou l'Utilisateur, le cas échéant, qui accepte ces Conditions, ci-après « **vous** ».

Les présentes Conditions concernent la mise à disposition au Client, et l'accès par l'Utilisateur, à une plateforme SaaS développée et commercialisée par Mereos, permettant la numérisation et la supervision à distance d'examens vidéosurveillés (la « **Solution** »).

La souscription à la Solution par le Client et l'accès à la Solution par l'Utilisateur s'effectuent exclusivement par virement bancaire. Vous êtes invité à lire attentivement les présentes Conditions communiquées en ligne par Mereos avant de les accepter ou d'accéder à la Solution. Si vous vous inscrivez à un essai gratuit ou à une période d'essai de la Solution (un « **POC** »), les présentes Conditions gouvernent également cet essai gratuit ou ce POC.

1 Définitions

Anomalie : désigne tout dysfonctionnement, y compris purement technique, de la Solution, quelle qu'en soit la cause, par rapport aux spécifications de la Solution et à la Documentation.

Client : désigne la personne morale cocontractante de Mereos au titre des Conditions, établissement d'enseignement supérieur, organisme de formation, ou toute autre structure, représentée par toute personne physique habilitée aux fins d'acceptation des Conditions.

Compte Client : désigne un compte créé par Mereos à partir des informations fournies par le Client, afin de permettre à celui-ci d'accéder à la Solution, conformément à l'article 4.3.

Compte Utilisateur : désigne un compte créé pour un Utilisateur autorisé par le Client et Mereos aux fins d'utilisation de la Solution, conformément à l'article 4.4.

Conditions : désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation et leurs annexes ainsi que le Devis et tout autre document porté à la connaissance du Client à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution des Conditions.

Date de Mise à Disposition : désigne la date de mise à disposition au Client de la Solution par Mereos.

Devis : désigne les conditions particulières relatives à l'abonnement du Client à la Solution incluant le type d'abonnement choisi, les modules choisis, et le prix applicable, formalisées dans un devis que Mereos communique au Client. Chaque Devis est régi par les présentes Conditions.

Documentation : désigne la description des spécifications et du mode d'utilisation de la Solution, y compris toute documentation communiquée au Client ou mise en ligne sur le Site Internet de Mereos concernant la Solution ou l'un quelconque de ses composants, y compris tout ajout, mise à jour ou modification de celle-ci.

Données du Client : désignent les données saisies, renseignées, transmises, collectées, soumises, conservées, envoyées ou reçues par le Client et ses Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation de la Solution et/ou de l'exécution des présentes Conditions ou issues de l'utilisation par le Client et ses Utilisateurs de la Solution. Ces données peuvent inclure (sans s'y limiter) des données d'identité, des données de connexion, des enregistrements audio/vidéo, des documents transmis par les candidats, ainsi que toute donnée à caractère personnel nécessaire à la numérisation et à la supervision des évaluations.

Données à Caractère Personnel du Client : toute information contenue dans les Données du Client se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Droit d'Utilisation : désigne le droit d'utilisation de la Solution concédé par Mereos au Client et aux Utilisateurs autorisés par celui-ci, tel que décrit à l'article 4.1 des Conditions.

Information Confidentielle : désigne toute information, quelle qu'en soit la nature (commerciale, technique, financière, etc.), divulguée par une Partie (la « Partie Divulgateur ») à l'autre Partie (le « Destinataire »), liée aux présentes Conditions, par écrit, oralement ou dans le cadre d'un audit. Les Informations Confidentielles incluent, sans limitation, les Données personnelles, la Documentation, la Solution, tous les codes de la Solution, les programmes informatiques fournis avec la Solution ainsi que les algorithmes, méthodes, techniques et procédés utilisés dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions.

Mises à Jour : désignent des versions partielles ou complètes successives de la Solution pouvant comporter notamment des corrections d'Anomalies et/ou des améliorations de fonctionnalités fournies par Mereos dans le cadre de l'évolution technique, réglementaire ou fonctionnelle.

Parties : désignent Mereos et son co-contractant au titre des Conditions, à savoir le Client ou l'Utilisateur, selon le cas.

Période d'Abonnement : désigne la durée du droit d'utilisation de la Solution conféré au Client en vertu des présentes Conditions.

Politique de Confidentialité : désigne la politique de confidentialité de Mereos, dont l'objet est d'informer l'Utilisateur sur le traitement de ses Données à Caractère Personnel. La Politique de Confidentialité est accessible à l'URL : <https://mereos.eu/politique-de-confidentialite>

Service en ligne tiers : désigne des fonctionnalités applicatives délivrées en ligne par un tiers, dont Mereos dispose de droits d'utilisation et/ou de distribution dans le cadre de la Solution.

Services de Support : désignent les services consistant à répondre aux demandes des Clients et Utilisateurs concernant le fonctionnement de la Solution, ou aux problèmes rencontrés.

Services Afférents : désigne les services afférents à la fourniture de la Solution par Mereos au Client, à savoir les services de support, de formation, de maintenance, de recherche et développement, d'évolution et d'optimisation de la Solution.

Site Internet : désigne le site Internet de Mereos, accessible à l'URL : <https://www.mereos.eu/>, ou tout autre qui viendrait à le remplacer.

Solution : désigne la plateforme SaaS dont les fonctionnalités sont décrites en Annexe 1, développée et commercialisée par Mereos, permettant l'organisation et la supervision à distance d'examens vidéosurveillés, pour laquelle le Client et ses Utilisateurs disposent d'un Droit d'Utilisation en vertu des présentes Conditions.

Utilisateurs : désignent les utilisateurs de la Solution, personnes physiques autorisées par le Client et agissant sous sa responsabilité, à savoir les salariés, prestataires, collaborateurs ou mandataires sociaux du Client, et qui acceptent les Conditions.

2 Objet des Conditions et Acceptation

2.1 Objet des Conditions

Les présentes Conditions ont pour objet de déterminer et encadrer les modalités selon lesquelles :

1. Mereos fournit un Droit d'Utilisation de la Solution au Client et aux Utilisateurs ; et
2. le Client et les Utilisateurs accèdent à la Solution et l'utilisent.

2.2 Acceptation des Conditions par le Client

Les Conditions sont communiquées et soumises à l'acceptation du Client lors de la signature du contrat liant les deux parties. En signant le contrat de prestation de services, le Client reconnaît avoir pris connaissance et déclare accepter sans réserve l'ensemble des présentes Conditions. La personne physique acceptant les Conditions au nom du Client certifie qu'elle dispose de la pleine capacité juridique et de tous pouvoirs nécessaires pour engager le Client au titre des Conditions. Le Client s'engage à ce que tout Utilisateur accepte sans réserve et respecte les Conditions. Le Client reconnaît avoir procédé, avant toute souscription, aux vérifications nécessaires et déclare avoir reçu toutes les informations lui permettant de s'assurer que la Solution correspond à ses besoins.

2.3 Acceptation des Conditions par l'Utilisateur

Les Conditions sont communiquées à l'Utilisateur lors de la création de son Compte Utilisateur, préalablement à la mise à disposition de la Solution. En accédant à tout ou partie de la Solution et en l'utilisant, l'Utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions. Toute personne physique n'acceptant pas ces Conditions s'interdit d'accéder à la Solution ou de l'utiliser.

3 Versions et Modifications des Conditions

3.1 Version

La version des Conditions applicable au Client et à ses Utilisateurs est celle en vigueur au jour de leur acceptation par le Client.

3.2 Modification

Les Conditions peuvent être modifiées à tout moment par Mereos. Toute modification sera notifiée au Client et aux Utilisateurs au moins deux (2) mois avant son entrée en vigueur. Cette notification sera communiquée par écrit, soit par courrier électronique, soit via la Solution ou le Site Internet.

3.3 Acceptation ou Refus des Modifications par le Client

En cas de désaccord avec une ou plusieurs modifications, le Client pourra résilier les Conditions sans frais, avec un préavis d'un (1) mois à compter de la réception par Mereos de sa demande de résiliation. Cette résiliation constituera le recours exclusif du Client.

À défaut de résiliation dans un délai de deux (2) mois suivant la notification des modifications, le Client et ses Utilisateurs seront réputés avoir accepté ces modifications. Les Conditions modifiées remplaceront la version précédente pour leur exécution et seront adressées en format PDF au Client par courrier électronique à l'adresse associée à son Compte Client. En cas de modification des Conditions rendue nécessaire par une disposition légale ou réglementaire, les Conditions seront réputées modifiées de plein droit. Mereos informera alors le Client des modifications apportées, étant entendu que le Client pourra résilier les Conditions dans les conditions prévues à l'article 9.2.

3.4 Acceptation ou Refus des Modifications par l'Utilisateur

En cas de désaccord avec une ou plusieurs modifications, l'Utilisateur devra cesser immédiatement d'utiliser la Solution. À défaut, s'il continue d'accéder à la Solution après un délai de deux (2) mois suivant la notification écrite des modifications, il sera réputé avoir accepté celles-ci.

4 Accès et Utilisation

4.1 Droits d'Utilisation de la Solution

Sous réserve de l'acceptation des présentes Conditions par le Client et du paiement du prix de l'abonnement figurant au Devis, Mereos concède au Client, qui l'accepte, un droit limité, non exclusif, non cessible et personnel d'utilisation de la Solution et de ses Mises à Jour par ses Utilisateurs. Le Droit d'Utilisation est concédé pour la France, à compter de la Date de Mise à Disposition de la Solution et jusqu'à l'expiration ou la résiliation des Conditions pour quelque cause que ce soit.

4.2 Accès à la Solution

La Solution est accessible directement à l'URL communiquée par Mereos. Le Client reconnaît, pour lui-même et pour le compte de ses Utilisateurs :

- qu'il dispose des compétences et moyens nécessaires pour accéder et utiliser la Solution, notamment un accès Internet souscrit auprès du fournisseur de son choix, dont le coût lui incombe ;
- que la qualité et la fiabilité des transmissions dépendent des infrastructures de réseaux, lesquelles peuvent connaître des pannes ou saturations susceptibles d'empêcher l'accès à la Solution ;
- qu'il lui appartient d'assurer la sécurité de son équipement et de ses Données, notamment contre toute contamination par virus ou tentative d'intrusion ;
- que tout équipement connecté au Site Internet ou à la Solution est sous son entière responsabilité, y compris en cas de dommage lié à cette connexion.

4.3 Compte Client

L'accès et l'utilisation de la Solution nécessitent la création d'un Compte Client par Mereos, sur la base des informations communiquées par le Client. Le Client doit communiquer les informations requises en fournissant des informations complètes, exactes et à jour.

En cas de modification, le Client s'engage à mettre à jour ces informations. Le Client demeure seul responsable de l'usage de son Compte Client, sauf en cas de violation de données imputable à Mereos. Le Client s'engage à conserver son mot de passe strictement confidentiel et à avertir immédiatement Mereos en cas de compromission. L'adresse e-mail associée au Compte Client doit rester valide tant que le Compte existe.

4.4 Compte Utilisateur

Chaque Utilisateur doit créer un Compte Utilisateur personnel pour accéder à la Solution. Pour cela, il doit renseigner son nom, prénom et une adresse e-mail valide. Chaque Compte est nominatif, spécifique à une adresse e-mail, et ne peut être partagé avec d'autres Utilisateurs. Les informations fournies doivent être exactes et mises à jour régulièrement. L'Utilisateur demeure seul responsable de l'usage de son Compte.

4.5 Compte Utilisateur

Le Client et ses Utilisateurs ne peuvent utiliser la Solution qu'aux fins prévues dans le cadre des présentes Conditions et conformément au Devis applicable. Ils s'interdisent notamment de :

- partager, louer, céder, vendre ou divulguer leurs identifiants de connexion, ou mettre la Solution à disposition de tiers non autorisés ;
- créer ou permettre la création d'un programme substantiellement similaire à la Solution ;
- utiliser la Solution à des fins autres que professionnelles, et en particulier pour des besoins étrangers à leur activité ;
- procéder à une ingénierie inverse, désassembler, décompiler ou tenter d'accéder au code source de la Solution ;
- copier, reproduire, modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées du code source ou de la base de données de la Solution.

4.6 Suspension du Droit d'Utilisation

Mereos se réserve le droit de suspendre temporairement le Droit d'Utilisation du Client ou d'un Utilisateur :

1. en cas de violation des Données du Client ou de faille de sécurité, afin de protéger les Données jusqu'à résolution du problème ;
2. en cas de manquement aux présentes Conditions ;
3. en cas d'acte ou d'omission jugé inapproprié ou perturbateur pour la Solution ou pour d'autres Utilisateurs.

Sauf en cas d'urgence, Mereos accordera un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la notification du manquement pour y remédier avant toute suspension. Ce délai pourra être prolongé par écrit d'un commun accord. Les Parties coopéreront alors afin de résoudre le problème dans un délai raisonnable, et Mereos rétablira l'accès à la Solution dans les meilleurs délais.

5 Propriété Intellectuelle

5.1 Propriété Intellectuelle de Mereos

La Solution est une œuvre de l'esprit protégée par le Code de la Propriété Intellectuelle. À ce titre, Mereos, en sa qualité de titulaire des droits d'auteur sur la Solution, bénéficie de droits moraux et patrimoniaux. Mereos détient et conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle relatifs à la Solution, y compris les droits d'auteur, brevets, secrets d'affaires, marques déposées et autres droits de propriété intellectuelle y afférents.

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur la Solution, à l'exception du Droit d'Utilisation qui lui est concédé en vertu des présentes Conditions.

En conséquence, le Client s'interdit tout acte ou comportement susceptible de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle de Mereos sur la Solution ou sur ses marques associées. Toute utilisation non expressément autorisée par Mereos au titre des présentes est illicite, conformément à l'article L.122-6 du Code de la propriété intellectuelle.

Le Client s'engage à ne pas soustraire, dissimuler ou modifier les mentions de droits d'auteur, marques ou autres droits de propriété apposés ou intégrés dans la Solution.

Garantie d'éviction : protection du Client en cas d'action de tiers

En cas de réclamation d'un tiers à l'encontre du Client, au motif que la Solution porterait atteinte à un droit de propriété intellectuelle détenu par ce tiers avant la Date de Mise à Disposition, Mereos prendra en charge la défense du Client et, le cas échéant, remboursera les dommages et intérêts, frais et coûts mis à la charge du Client par une décision judiciaire définitive ou un accord transactionnel.

Cette garantie est toutefois conditionnée au respect par le Client des obligations suivantes :

1. informer immédiatement Mereos par écrit de la réclamation ;
2. confier à Mereos le contrôle exclusif de la gestion de la réclamation et de son éventuel règlement, y compris le droit de transiger ;
3. fournir à Mereos, à ses frais, toute l'assistance et les informations nécessaires à la défense. Mereos ne sera tenue que des frais de procédure ou règlements qu'elle aura expressément approuvés par écrit.

Exceptions

La garantie ne s'applique pas lorsque la réclamation résulte :

1. d'une utilisation de la Solution au-delà du périmètre du Droit d'Utilisation ;
2. d'une modification ou d'une œuvre dérivée de la Solution réalisée par ou pour le Client ;
3. de l'utilisation par le Client d'une version obsolète ou non mise à jour de la Solution, alors qu'une version corrigée ou non contrefaisante avait été mise à disposition par Mereos ;
4. de l'utilisation ou combinaison de la Solution avec une technologie, un logiciel ou un matériel non fourni par Mereos, si l'atteinte alléguée aurait pu être évitée sans cette combinaison.

Remèdes

En cas de réclamation recevable et ne relevant pas des exceptions ci-dessus, ou si Mereos estime qu'une telle réclamation est probable, Mereos pourra, à sa discrétion :

1. obtenir pour le Client un droit d'utilisation lui permettant de continuer à utiliser la Solution
2. remplacer ou modifier la Solution afin de la rendre non contrefaisante, à condition que la Solution modifiée conserve des fonctionnalités substantiellement similaires.

Si aucune de ces solutions n'est raisonnablement envisageable, Mereos pourra mettre fin aux Conditions. Dans ce cas, le Client pourra obtenir le remboursement au prorata des sommes versées pour le mois en cours. Cette solution constituera le recours unique et exclusif du Client en cas de réclamation fondée sur des droits de propriété intellectuelle.

Limite de responsabilité

Les dispositions du présent article définissent l'étendue de la responsabilité de Mereos en cas de contrefaçon liée à l'utilisation de la Solution.

5.2 Propriété et Utilisation des Données du Client

Propriété des Données du Client

Le Client reste seul propriétaire de l'ensemble de ses Données, qu'il s'agisse des fichiers, pièces jointes, textes, images, enregistrements audio/vidéo, données personnelles ou tout autre contenu transmis dans le cadre de l'utilisation de la Solution.

Le Client s'engage à ne transmettre que des données légales, conformes à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Il garantit également qu'il dispose des droits, autorisations ou licences nécessaires pour utiliser ces données dans la Solution et permettre à Mereos de les traiter conformément aux présentes Conditions.

Le Client garantit Mereos contre tout recours de tiers fondé sur l'utilisation de ces Données et prendra en charge l'ensemble des frais de défense ainsi que toute condamnation éventuelle.

Droits limités d'utilisation des Données par Mereos

Dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions, le Client autorise Mereos à collecter, utiliser, conserver, analyser et traiter ses Données, directement ou par l'intermédiaire de sous-traitants, uniquement aux fins de :

1. fournir la Solution et les Services Afférents ;
2. assurer la numérisation, l'organisation, la supervision des évaluations, la détection et la prévention des fraudes, risques de sécurité ou Anomalies ;
3. respecter les obligations légales ou réglementaires de Mereos.

6 Services tiers et responsabilité associée

6.1 Définition

Dans le cadre de l'utilisation de la Solution, le Client peut être amené à recourir à des services tiers intégrés (par exemple : services d'hébergement cloud, outils d'authentification, outils anti-plagiat ou outil de diffusion de contenu multimédia). Ces services sont fournis par des prestataires externes à Mereos.

6.2 Conditions tarifaires

L'utilisation de ces services tiers intégrés fait partie intégrante de l'utilisation de la Solution et ne fait pas l'objet d'une facturation distincte par Mereos, sauf mention expresse dans le Devis applicable.

6.3 Consentement

Le Client consent explicitement à ce que Mereos :

1. transmette ou reçoive, via les API ou connecteurs, les informations strictement nécessaires au fonctionnement de la Solution (ex. identifiants, données techniques de session, résultats) ;
2. stocke et traite ces informations pour permettre le fonctionnement de la Solution ;
3. fasse appel à ses sous-traitants (hébergeurs, prestataires de cloud, prestataires techniques) dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions ;
4. conserve les données techniques nécessaires au suivi, au support et à la traçabilité de l'utilisation de la Solution.

6.4 Configuration par le Client

Pour bénéficier des services tiers intégrés (par exemple communication API avec le CRM du Client), le Client s'engage à configurer et activer les comptes nécessaires, et à fournir à Mereos les informations ou autorisations techniques permettant l'interconnexion.

6.5 Interruption

Mereos s'engage à maintenir ses connecteurs et API en état de fonctionnement. Toutefois, le Client reconnaît que la disponibilité de certains services tiers repose sur des prestataires extérieurs, hors du contrôle de Mereos. Mereos ne peut garantir le fonctionnement ininterrompu de ces services et ne saurait être tenue responsable des interruptions ou dégradations liées aux prestataires tiers. Lorsque Mereos est informée à l'avance d'opérations de maintenance susceptibles d'interrompre un service tiers intégré, Mereos en informera le Client. Le Client est ensuite responsable d'informer ses Utilisateurs finaux.

6.6 Assurance

La responsabilité civile professionnelle de Mereos pour la fourniture de la Solution et l'intégration de services tiers est couverte par un contrat d'assurance adapté, souscrit auprès d'une compagnie reconnue.

6.7 Recours

En cas de réclamation liée à la sécurité de la Solution ou à l'intégration de services tiers, le Client peut adresser une demande à Mereos par e-mail à l'adresse admin@mereos.eu. Mereos s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables, et à fournir une réponse motivée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande.

7 Obligations des Parties

7.1 Obligation de Mereos

Disponibilité

Mereos dimensionne ses infrastructures d'hébergement, matériels et systèmes de manière à délivrer la Solution dans les meilleures conditions de sécurité et d'accessibilité. Mereos s'engage à mettre la Solution à disposition du Client dans les conditions de disponibilité définies au Contrat de Niveau de Service (SLA) annexé aux présentes Conditions, qui prévoit une disponibilité de 99,9 %. Si la disponibilité descend en dessous de 99,9 %, Mereos mettra à disposition du Client des crédits SLA (définis dans le SLA) en compensation. Si la disponibilité descend en dessous de 90 %, le Client pourra résilier immédiatement les présentes Conditions et obtenir le remboursement au prorata des montants déjà versés pour le mois en cours.

Mises à jour

Les Mises à Jour correctives et de maintenance de la Solution sont mises à disposition du Client sans frais supplémentaires. Certaines améliorations ou nouvelles fonctionnalités peuvent donner lieu à une facturation additionnelle, ce dont Mereos informera préalablement le Client. Les présentes Conditions s'appliquent à toutes les Mises à Jour, améliorations et nouvelles fonctionnalités. Mereos n'est en revanche pas tenue de développer les évolutions spécifiques demandées par le Client.

Corrections d'Anomalies

Mereos ne garantit pas que la Solution soit exempte de tout défaut, mais s'engage à traiter avec diligence toute Anomalie reproductible, conformément aux standards professionnels du secteur. La Solution est fournie « en l'état » et n'est pas adaptée spécifiquement à tous les besoins particuliers du Client. Mereos ne garantit pas que la Solution atteindra les objectifs particuliers que le Client pourrait s'être fixés.

Sécurité

Mereos s'engage à :

- mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles conformes à l'état de l'art pour garantir la sécurité des Données hébergées et stockées dans ses systèmes, en conformité avec la réglementation applicable ;
- appliquer les mesures décrites dans l'Annexe 2 (Convention de traitement des Données à Caractère Personnel) ;
- signaler toute faille de sécurité identifiée et mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires ;
- apporter une assistance raisonnable au Client en cas de demande liée à la sécurité des Données ou à la protection des Données à Caractère Personnel.

Hébergement

La Solution est hébergée sur des serveurs situés au sein de l'Union Européenne auprès d'Amazon Web Services (AWS), qui assure des standards de sécurité conformes aux meilleures pratiques du marché. Mereos se réserve la possibilité de faire appel à tout autre prestataire d'hébergement offrant des garanties équivalentes de sécurité et de conformité.

7.2 Obligation du Client

Utilisation conforme

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à utiliser la Solution conformément :

1. aux lois et règlements en vigueur,
2. à la Documentation,
3. et aux présentes Conditions.

Responsabilités du Client et des Utilisateurs

Le Client et, le cas échéant, l'Utilisateur :

1. utilisent la Solution uniquement pour les besoins de leur activité professionnelle ;
2. sont seuls responsables des Données qu'ils saisissent, transmettent ou stockent via la Solution, et garantissent leur légalité, exactitude et intégrité ;
3. s'engagent à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à la Solution ;
4. s'interdisent d'envoyer ou stocker des données illicites, diffamatoires, obscènes, contraires à l'ordre public ou portant atteinte aux droits de tiers ;
5. fournissent à Mereos, en temps utile et à leurs frais, toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de la Solution (y compris données techniques, fichiers ou identifiants connexion) ;
6. transmettent des informations exactes lors de la création de leurs Comptes, et informent Mereos de toute modification susceptible d'impacter la prestation (ex. changement de planning, de configuration ou de nombre d'Utilisateurs) ;
7. sont responsables de la définition et de la gestion des droits d'accès des Utilisateurs à la Solution
8. s'assurent qu'aucune personne non autorisée n'accède à la Solution ; en cas d'accès frauduleux, ils en informent immédiatement Mereos ;
9. veillent à ce que tous les Utilisateurs acceptent et respectent les Conditions ;
10. prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des Informations Confidentielles et éviter leur divulgation non autorisée.

8 Durée, Résiliation, Réversibilité

8.1 Durée

Durée de l'abonnement

Sauf mention contraire dans le Devis applicable, l'abonnement du Client à la Solution est conclu pour une durée initiale d'un (1) an et est reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par le Client dans les conditions prévues ci-après.

Durée des Conditions

Les présentes Conditions entrent en vigueur à compter de leur acceptation par le Client, pour une durée indéterminée, et peuvent être résiliées dans les conditions définies ci-après.

8.2 Résiliation

Résiliation pour manquement

Chaque Partie peut résilier les présentes Conditions de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de manquement grave de l'autre Partie à l'une de ses obligations contractuelles, et après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours calendaires.

1. En cas de résiliation par Mereos, le Droit d'Utilisation cessera immédiatement, sans remboursement des sommes versées.
2. En cas de résiliation par le Client, celui-ci conservera son Droit d'Utilisation jusqu'à la fin du mois calendaire en cours et restera redevable des sommes dues jusqu'à cette date.

Effets de la résiliation

La résiliation des Conditions entraîne automatiquement la fin de l'abonnement du Client. Les droits et obligations des Parties qui, par leur nature, survivent à la résiliation (ex. : confidentialité, propriété intellectuelle, responsabilité) continueront de produire leurs effets.

8.3 Réversibilité et export des données

Dans les trente (30) jours suivant la date de résiliation des présentes Conditions, pour quelque cause que ce soit :

1. Mereos supprimera toute interconnexion éventuelle entre la Solution et les systèmes tiers du Client ;
2. Le Client devra exporter lui-même ses Données depuis la Solution, ou demander à Mereos la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde de ses Données.

Les Données seront restituées dans un format standard et lisible. Le Client reste seul responsable de leur récupération et de leur conservation. Si le Client souhaite bénéficier d'une phase de réversibilité pour faciliter le transfert de ses Données, il pourra en faire la demande écrite à Mereos. Cette phase débutera quinze (15) jours après réception de la demande et aura une durée maximale d'un (1) mois, sauf accord contraire entre les Parties. Mereos apportera une assistance raisonnable et de bonne foi pour faciliter l'export des Données, mais les coûts de cette réversibilité seront supportés exclusivement par le Client, quelle que soit la cause de la résiliation.

9 Conditions Financières

9.1 Prix

En contrepartie du Droit d'Utilisation de la Solution et des Services de Support, le Client s'engage à payer à Mereos le prix défini dans le Devis applicable. Sauf accord écrit contraire, tous les montants sont exigibles en euros et s'entendent hors taxes.

9.2 Facturation et Paiement

Les factures émises par Mereos sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de leur émission, par virement bancaire ou par tout autre moyen convenu entre les Parties. En cas de retard de paiement :

- les sommes dues produiront automatiquement des intérêts de retard au taux de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur, sans qu'un rappel soit nécessaire,
- une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros sera également due au titre des frais de recouvrement, sans préjudice de la possibilité pour Mereos de demander une indemnisation complémentaire si les frais réellement engagés sont supérieurs.

9.3 Conditions Particulières

Toute condition spécifique relative aux prix, aux modalités de facturation ou aux réductions éventuelles applicables au Client sera précisée dans le Devis applicable.

10 Responsabilité de Mereos, Assurance

10.1 Responsabilité de Mereos

Obligation de moyens

Mereos est tenu d'une obligation de moyens au titre des présentes Conditions. Cela inclut notamment la mise à disposition de la Solution dans des conditions conformes aux standards du marché en matière de performance, de sécurité et de disponibilité, la maintenance et l'évolution de la Solution conformément à l'état de l'art, l'accès aux services dépendant d'Internet, sous réserve des aléas inhérents aux réseaux et aux services tiers.

Limitation de responsabilité

Le Client reconnaît que la Solution a pour seule finalité de permettre la numérisation et la surveillance d'examens à distance, et qu'elle ne constitue en aucun cas une prestation de conseil. La responsabilité de Mereos ne pourra être engagée en cas :

- de force majeure ou de décision administrative/judiciaire,
- de défaillance ou mauvais fonctionnement des équipements ou logiciels appartenant au Client ou aux Utilisateurs,
- d'utilisation anormale, non conforme ou frauduleuse de la Solution,
- d'accès ou d'utilisation non autorisés résultant d'un défaut de protection des identifiants du Client ou des Utilisateurs,

- d'intrusion ou d'attaque informatique malgré la mise en œuvre de mesures de sécurité conformes à l'état de l'art,
- d'interruptions, pannes ou ralentissements liés aux réseaux Internet, infrastructures télécoms ou aux services tiers (par exemple l'hébergeur cloud),
- de tout retard dans l'acheminement d'informations lorsque Mereos n'en est pas à l'origine,
- du contenu, de la qualité ou de la légalité des données saisies ou transmises par le Client ou ses Utilisateurs.

Nature des dommages

En cas de faute prouvée par le Client, Mereos ne sera tenu qu'à la réparation des dommages directs et prévisibles résultant de l'utilisation de la Solution. En aucun cas Mereos ne pourra être tenu responsable des dommages indirects ou imprévisibles tels que pertes de données, pertes de chiffre d'affaires, pertes de clientèle, pertes de bénéfices ou perte de chance.

Montant des dommages

La responsabilité totale et cumulée de Mereos, toutes causes confondues, est strictement limitée au montant payé par le Client pour le Droit d'Utilisation de la Solution au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage.

10.2 Assurance

Mereos s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages pouvant survenir dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions.

11 Force Majeure

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code Civil, chacune des Parties sera dégagée de toute responsabilité si l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence de la Cour de cassation.

La Partie invoquant un cas de force majeure devra en notifier l'autre Partie dans les meilleurs délais, faire ses meilleurs efforts pour en limiter les conséquences et reprendre l'exécution des Conditions dès que la situation le permettra.

Si le cas de force majeure se prolonge au-delà d'un (1) mois, les Parties s'engagent à discuter de bonne foi pour adapter les Conditions en conséquence. À défaut d'accord, chacune des Parties pourra résilier les Conditions sans indemnité, par simple notification écrite adressée à l'autre Partie, avec effet immédiat à réception.

12 Service Support

Mereos met à disposition des Utilisateurs un service de support technique destiné à accompagner le Client et ses Utilisateurs dans l'utilisation de la Solution. Le support comprend notamment :

- la prise en charge des demandes techniques relatives à l'accès, à l'utilisation et au fonctionnement de la Solution ;
- la communication de procédures ou recommandations pour résoudre les incidents rencontrés ;
- le suivi des anomalies techniques et leur transmission à l'équipe de développement lorsque nécessaire.

Le support est assuré par email à l'adresse communiquée par Mereos (support@mereos-secure.com ou toute autre adresse indiquée par Mereos). Sauf mention contraire, les demandes sont traitées durant les jours ouvrés, dans des délais raisonnables compte tenu de la nature de la demande.

13 Mise à jour et Maintenance

13.1 Maintenance planifiée

Mereos planifie et effectue périodiquement des travaux de maintenance, notamment dans le cadre des mises à jour de la Solution, afin de mettre à disposition de nouvelles fonctionnalités ou de corriger des anomalies. Dans la plupart des cas, ces opérations n'ont que peu ou pas d'impact sur la disponibilité et la fonctionnalité de la Solution.

13.2 Maintenance non planifiée

Mereos peut être amenée à effectuer des travaux de maintenance non planifiés à tout moment, notamment pour corriger certaines anomalies urgentes ou répondre à des impératifs techniques ou réglementaires. Le Client reconnaît et accepte que certaines évolutions légales, techniques ou de sécurité puissent rendre nécessaire une mise à jour de la Solution afin d'assurer sa conformité et son bon fonctionnement.

13.3 Notification

Dans la mesure du possible, Mereos informera le Client au moins cinq (5) jours ouvrés à l'avance des interventions de maintenance planifiée. Si une opération de maintenance, planifiée ou non, est susceptible d'avoir une incidence sur la disponibilité ou la fonctionnalité de la Solution, Mereos déploiera des efforts raisonnables pour prévenir le Client par écrit et effectuer cette opération à un moment minimisant l'impact sur l'utilisation de la Solution.

14 Services en ligne tiers

14.1 Accès aux services tiers

La Solution peut permettre aux Utilisateurs d'accéder à des services en ligne tiers et, le cas échéant, d'intégrer ou d'échanger certaines données avec ces services.

14.2 Responsabilité

Mereos ne saurait être tenue responsable du fonctionnement, de la disponibilité ou de l'évolution des services en ligne tiers. Si un fournisseur tiers cesse de proposer son service, modifie ses conditions ou ses fonctionnalités de manière à le rendre incompatible ou non interopérable avec la Solution, Mereos pourra cesser de proposer l'intégration correspondante, sans que cela ne donne lieu à remboursement ou indemnité pour le Client.

14.3 Transmission des données

Lorsque l'utilisation d'un service tiers implique une intégration technique avec la Solution, le Client autorise Mereos à transmettre au fournisseur tiers uniquement les données strictement nécessaires à l'utilisation dudit service, dans la limite de ce qui est pertinent pour l'usage de la Solution.

15 Confidentialité

15.1 Obligation du Destinataire

Chaque Partie s'engage à traiter comme confidentielles toutes les informations de nature commerciale, technique, opérationnelle ou organisationnelle (les « Informations Confidentielles ») communiquées par l'autre Partie (la « Partie Divulgateur »). Ces Informations Confidentielles ne pourront être utilisées que pour l'exécution des présentes Conditions et ne pourront être divulguées à des tiers sans autorisation écrite préalable de la Partie Divulgateur, sauf aux salariés, prestataires ou sous-traitants du Destinataire qui (i) sont soumis à une obligation de confidentialité au moins équivalente à celle prévue par les présentes, et (ii) ont strictement besoin d'y accéder pour exécuter le contrat. Le Destinataire s'engage à appliquer aux Informations Confidentielles des mesures de protection équivalentes à celles mises en place pour protéger ses propres informations les plus sensibles, et au minimum des mesures raisonnables de protection.

15.2 Durée

Les obligations prévues au présent article s'appliquent pendant toute la durée des Conditions et pendant une période de trois (3) ans après leur expiration ou résiliation.

15.3 Exceptions

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations : (i) déjà connues du Destinataire avant leur communication, (ii) tombées dans le domaine public sans violation des présentes, (iii) obtenues légitimement d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (iv) développées indépendamment par le Destinataire.

Les Informations Confidentielles peuvent être divulguées si la loi, une autorité judiciaire ou administrative compétente l'exige. Dans ce cas, le Destinataire informera sans délai la Partie Divulgateur et mettra en œuvre, dans la mesure du possible, les moyens nécessaires pour limiter la portée de cette divulgation.

16 Données à Caractère Personnel du Client

16.1 Conformité Réglementaire

Les Parties s'engagent à respecter en toutes circonstances la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le RGPD. Chaque Partie reste responsable des traitements qu'elle effectue pour ses propres besoins. Mereos met à disposition du Client une Politique de Confidentialité accessible à l'adresse suivante : <https://mereos.eu/politique-de-confidentialite>

16.2 Rôles respectifs

Dans le cadre de l'utilisation de la Solution, le Client agit en qualité de responsable de traitement des données personnelles de ses candidats, étudiants ou utilisateurs finaux. Mereos intervient en qualité de sous-traitant, conformément aux instructions documentées du Client et selon les termes de la Convention de Traitement des Données annexée aux présentes Conditions (Annexe 2). Les traitements réalisés par Mereos comprennent, entre autres, la collecte et la gestion des données nécessaires à la création des comptes, au bon déroulement des examens, ainsi qu'à la fourniture des services de vidéosurveillance et de support technique.

16.3 Traitements ultérieurs

Mereos pourra également traiter certaines données personnelles en qualité de responsable de traitement pour des finalités propres et légitimes, telles que :

- l'amélioration de la Solution (expérience utilisateur, développement de nouvelles fonctionnalités, optimisation de la performance) ;
- la production de statistiques anonymisées.

Ces traitements ultérieurs sont considérés comme compatibles avec les traitements initiaux, compte tenu de leur finalité, de la nature des données traitées (absence de données sensibles), et des garanties de sécurité mises en œuvre par Mereos.

17 Sous-traitance

Le Client accepte expressément que Mereos puisse sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes, notamment en matière d'hébergement, de sécurité informatique, de maintenance ou de support. Mereos restera toutefois seule responsable vis-à-vis du Client du respect de ses obligations et de tout manquement commis par ses sous-traitants.

18 Référence Commercial

Le Client autorise Mereos à citer librement son nom et à utiliser son logo dans le cadre de ses références commerciales, notamment sur son site Internet, dans ses documents commerciaux, supports de communication ou présentations, ainsi que dans toute annonce publique liée à ses activités.

19 Transfert des Conditions

Mereos pourra transférer, céder ou apporter tout ou partie de ses droits et obligations issus des présentes Conditions à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sans que cela ne modifie les engagements du Client. Le transfert prendra effet dès notification au Client. Le Client ne pourra céder ni transférer ses droits et obligations résultant des présentes sans l'accord préalable et écrit de Mereos.

20 Imprévisions

Les Parties conviennent expressément d'écarter l'application de l'article 1195 du Code civil relatif à l'imprévision. Elles assument les risques liés à l'exécution des Conditions et renoncent à demander une renégociation, quelle que soit l'évolution des circonstances.

21 Droit Applicable et Juridiction Compétente

Les Conditions sont régies par le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout différend relatif aux Conditions.

En l'absence d'accord amiable, tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation ou la résiliation des Conditions sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

22 Stipulations diverses

La fourniture de la Solution par Mereos ne saurait être assimilée à une prestation de conseil ; Mereos intervient exclusivement en tant qu'éditeur de logiciel et prestataire technique.

Le fait pour une Partie de ne pas exercer un droit ou de tarder à l'exercer ne pourra être interprété comme une renonciation à ce droit.

Les Parties élisent domicile à leur siège social respectif pour l'exécution des présentes.

Si une stipulation des Conditions était déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions resteraient pleinement en vigueur. Les Parties s'engagent à négocier de bonne foi pour remplacer la stipulation invalide par une clause valable reflétant l'intention initiale.

Les présentes Conditions prévalent sur tout autre document antérieur ou postérieur, y compris les conditions générales d'achat du Client. Elles remplacent tout accord ou échange antérieur ayant le même objet.

Toute notification au titre des présentes devra être faite par écrit et envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen équivalent permettant de prouver sa réception.

Les Parties sont et demeurent des entités indépendantes. Aucune disposition des présentes ne pourra être interprétée comme créant une relation d'association, de mandat ou de représentation entre elles.

Annexes

- Annexes 1 : [Description du Service](#)
- Annexes 2 : [Convention de traitement des Données à Caractère Personnel \(DPA\)](#)
- Annexes 3 : [Accord de niveau de service \(SLA\)](#)