Conditions d'utilisation générales

RELATIVES À LA TECHNOLOGIE MEMOQ, FOURNIE PAR MEMOQ LTÉE

Valide à partir du : 16 octobre 2026

CONTENU

I. RENSEIGNEMENTS SUR LE FOURNISSEUR 1
II. PORTÉE DES CONDITIONS D'UTILISATION GÉNÉRALES 1
III. DÉFINITIONS 2
IV. MÉTHODES D'ÉTABLISSEMENT D'UN CONTRAT DE SERVICE 3
V. memoQ TMS 4
VI. SERVICES DE TRADUCTION AUTOMATIQUE 5
VII. INTERDICTION DE RECOURIR À L'INGÉNIERIE INVERSE ET À DES PRODUITS DÉRIVÉS, DE REDISTRIBUER, DE REMPAQUETER ET DE FAIRE CONCURRENCE 6
VIII. DISPONIBILITÉ DU SERVICE 6
IX. SERVICE DE SOUTIEN ET DE MAINTENANCE 7
X. RÈGLES GÉNÉRALES DU CENTRE D'ASSISTANCE 9
XI. ABSENCE DE LICENCE 9
XII. ACCÈS ET DÉLÉGATION. ACCÈS ADMINISTRATEUR 9
XIII. GARANTIE ET INDEMNISATION 10
XIV. SÉCURITÉ, INTÉGRITÉ ET SAUVEGARDE DES DONNÉES 11
XV. PROPRIÉTÉ ET PROTECTION DES DONNÉES 11
XVI. TRAITEMENT ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL 12
XVII. RÉSILIATION, ANNULATION, RESTRICTION, SUSPENSION ET TRANSFERT DES SERVICES 13
XVIII. MODALITÉS DIVERSES, LITIGES ET LOIS APPLICABLES 14
XIX. ADDENDA RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES 15
XX. CONFORMITÉ AVEC LA LÉGISLATION SUR LES SERVICES NUMÉRIQUES 20

I. RENSEIGNEMENTS SUR LE FOURNISSEUR

1. **Renseignements enregistrés du Fournisseur**

   memoQ Translation Technologies Ltd.
   Siège social : Rákóczi út 70-72. II. emelet., Budapest, 1074 Hongrie
   Greffe de la cour : Fővárosi Törvényszék Cégbírósága (tribunal du registre des sociétés de la cour de Budapest)
   Numéro d'enregistrement : Cg. 01-10-140071
   Numéro fiscal : 25429356-2-42
   Numéro de TVA (UE) : HU25429356
   Adresse du site Web : https://www.memoq.com
   Coordonnées : https://www.memoq.com/fr/nous-contacter
   Information : sales@memoq.com
   (ci-après le « Fournisseur » ou « memoQ »)

2. **Coordonnées du soutien à la clientèle du Fournisseur**
   Adresse postale : Béke sgt. 14., Gyula, 5700 Hongrie
   Courriel : support@memoq.com
   Soutien : https://support.memoq.com
   Heures d'ouverture : Jours de semaine : de 9 h à 17 h
   Pour connaître les heures d'ouverture du service d'assistance, voir la section 69.

3. **Disponibilité des Conditions d'utilisation générales en vigueur :** Les Conditions d'utilisation générales du Fournisseur en vigueur sont toujours publiées sur son site Web (https://www.memoq.com/fr/legal/general-terms-of-service), sous une forme qui peut être récupérée, imprimée et copiée en tout temps. En outre, les Clients peuvent demander, par courriel adressé à l'équipe du soutien à la clientèle, que le Fournisseur leur envoie une copie électronique des Conditions d'utilisation générales.

II. PORTÉE DES CONDITIONS D'UTILISATION GÉNÉRALES

4. Les présentes Conditions d'utilisation générales s'appliquent aux services offerts par le Fournisseur suivants (ci-après le « Service » ou les « Services » – voir la section 8 ci-dessous pour les définitions) :
   a) la prestation de déploiements de logiciels memoQ TMS et memoQ Linguist en tant que service;
   b) les modules complémentaires au logiciel memoQ TMS, dans la mesure où ils sont fournis sous forme de déploiements ou de solutions logicielles en tant que service, sous réserve des conditions et des limites de disponibilité applicables aux différentes formules d'abonnement à memoQ TMS;
   c) les services de traduction automatique, y compris l'entraînement et la prestation de moteurs de traduction automatique neuronale et de solutions d'automatisation de la traduction fondées sur l'utilisation de l'intelligence artificielle générative;
   d) le soutien et la maintenance des services par abonnement et des produits sous licence (des conditions s'appliquent).

   Les Conditions d'utilisation générales s'appliquent également à la prestation de services par memoQ à un Client lorsqu'il existe un contrat écrit concernant l'engagement commercial relatif aux présentes.

5. Les parties au Contrat de service sont le Fournisseur et le Client : Les présentes Conditions d'utilisation générales s'appliquent aux clients qui utilisent ou achètent au moins un des Services énumérés au paragraphe 4. Le Client est un particulier ou une organisation qui utilise un ou plusieurs Services énumérés à la section 4 dans le cadre ou pour le bénéfice direct de son métier, de sa profession ou de ses activités commerciales. Les Services ne sont pas conçus pour être utilisés dans le cadre d'activités à risque élevé, ce qui comprend, sans s'y limiter, les environnements dangereux nécessitant des contrôles de sécurité intrinsèque, les systèmes d'armes, les systèmes de navigation, de contrôle ou de communication d'aéronefs et les systèmes de survie.

   Les Services énumérés à la section 4 ne peuvent être utilisés à des fins personnelles.

   Si le Client est un étudiant ou un professionnel travaillant dans un domaine pertinent de l'éducation, ou un établissement d'enseignement, il peut accéder gratuitement aux Services – y compris les fonctionnalités normalement réservées aux titulaires de licence payée – avec une licence éducative. Le Fournisseur se réserve le droit d'attribuer de telles licences éducatives. Le Client confirme que les informations fournies à l'égard d'un compte de licence éducative sont exactes et complètes. Dans le cas contraire,

si le Client fournit des informations inexactes au sujet de ses licences éducatives, le Fournisseur peut suspendre et supprimer l'accès aux Services.

6. Les présentes Conditions d'utilisation générales décrivent en détail les droits et obligations du Client et du Fournisseur à l'égard des Services énumérés à la section 4.

7. Les Services ne créent ni ne sous-entendent aucun droit de tiers, et ils ne sont pas destinés à le faire non plus. Aucun tiers n'a le droit d'appliquer une disposition ou de s'appuyer sur une disposition du Contrat de service qui confère ou peut conférer un droit ou un avantage à un tiers, directement ou indirectement, expressément ou implicitement. Les parties excluent expressément l'application de tout texte législatif qui accorde ou confère à des tiers des droits contractuels ou d'autres droits.

III. DÉFINITIONS

8. Voici les définitions des termes utilisés dans les présentes Conditions d'utilisation générales :

memoQ TMS (Translation Management System – système de gestion de la traduction) : produit logiciel offert par le Fournisseur qui assure la traduction collaborative et la gestion de la traduction ou de la localisation par le partage de ressources et la gestion de projets de traduction ou de localisation. Une instance memoQ TMS peut être déployée au moyen des méthodes suivantes :

a) en tant que service de cloud public, lorsque memoQ TMS est déployé comme application cloud, un point terminal de service distinct, dans un environnement partagé exploité par le Fournisseur au sein de l'infrastructure Microsoft Azure à travers le monde;
b) en tant que service de cloud privé, lorsque memoQ TMS est déployé comme application cloud dans un environnement séparé exploité par le Fournisseur, réservé à l'usage exclusif du Client;
c) en tant que configuration locale exploitée par le Client, lorsque le Client s'abonne au logiciel memoQ TMS ou qu'il l'acquiert et l'installe dans son infrastructure ou dans un service d'hébergement sous son contrôle.

memoQ Linguist : un produit logiciel proposé par le Fournisseur, en tant qu'outil d'environnement de traduction assistée par ordinateur, pour les professionnels responsables d'activités de traduction, de révision et de relecture. L'outil est accessible à la fois sous la forme d'un client de bureau et d'une interface Web.

memoQ AGT (traduction générative adaptative) : une solution d'automatisation de la traduction basée sur l'IA générative. Il s'agit d'une méthode logicielle qui effectue une traduction automatique adaptée au domaine en combinant la capacité d'apprentissage en contexte des grands modèles de langage (« LLM ») et la fonctionnalité d'extraction de texte d'un système de gestion de la traduction (« TMS »).

Composition et changement des numéros de version : Le numéro de version du logiciel memoQ comporte trois chiffres (p. ex. 9.12.1). Dans ce numéro : 9 est la version principale, 12 est la version mineure et 1 est la version de correctif.

Package memoQ : Fichier compressé à télécharger à partir du site Web https://www.memoq.com, qui contient les fichiers d'installation d'un produit memoQ.

Mise à jour : Nouveau package memoQ dont seul le numéro de version de correctif augmente; ce package ne contient que des correctifs.

Mise à niveau : Nouveau package memoQ dont le chiffre de version mineure ou principale augmente; ce package contient de nouvelles fonctionnalités.

Version majeure : Nouveau package memoQ dont le chiffre de version mineure ou les chiffres de version principale et mineure augmentent. Le nouveau package memoQ contient un ou plusieurs groupes complexes de nouvelles fonctionnalités.

Maintenance : Nouvelles versions des produits memoQ que le Fournisseur déploie durant la période de validité du service de soutien et de maintenance, ou activités de mise à jour ou de mise à niveau du logiciel memoQ effectuées par le Fournisseur sur l'infrastructure qu'il exploite.

Version compatible : Version du logiciel de bureau memoQ capable de se connecter à une version précise de memoQ TMS à des fins spécifiques. La version « Project manager » du logiciel de bureau memoQ est compatible seulement si la version principale et la version mineure sont exactement les mêmes que celles du serveur.

Version prise en charge : Version du logiciel memoQ qui fait l'objet de mises à jour et de correctifs de memoQ et pour laquelle memoQ fournit un service de soutien. Si la version n'est pas prise en charge, l'utilisateur ne peut effectuer les mises à jour ni recevoir de service de soutien, même s'il dispose d'un contrat de soutien et de maintenance valide. Sauf indication contraire expresse, les dernières versions mineures des deux dernières versions principales sont prises en charge.

Version désuète : Version du logiciel memoQ qui ne fait plus l'objet de mises à jour, de correctifs ou du service de soutien. Toute version qui n'est pas une version prise en charge est considérée comme une version désuète.

Période de maintenance : Période durant laquelle l'instance memoQ TMS cloud ou le système cloud privé fait l'objet d'une maintenance, d'une mise à niveau ou d'une mise à jour planifiée. Ces activités peuvent entraîner une panne de service planifiée, qui ne doit ni être considérée comme une indisponibilité ni être prise en compte dans le niveau général de disponibilité des Services.

Continuité des activités : Infrastructure, processus et mécanismes qui garantissent la continuité de l'exploitation afin d'éviter la perte de données ou de fonctionnalités, le mauvais fonctionnement ou l'indisponibilité du matériel, du réseau ou des logiciels.

Moteur de traduction automatique : application logicielle ou système conçu pour traduire automatiquement un texte d'une langue source vers une langue cible sans intervention humaine.

IV. MÉTHODES D'ÉTABLISSEMENT D'UN CONTRAT DE SERVICE

9. Un contrat pour un Service (ci-après le « Contrat de service » ou le « Contrat ») peut être conclu d'une ou l'autre des façons suivantes :

a) à distance, par voie électronique, sur le site Web du Fournisseur;
b) implicitement, par entente exprimée par un comportement;
c) en présence des parties, par écrit, au siège social ou à une succursale du Fournisseur.

Le Fournisseur et le Client conviennent que tous les documents à fournir relativement aux présentes peuvent être signés électroniquement et que toutes les signatures électroniques figurant sur les documents sont les mêmes que les signatures manuscrites aux fins de validité, de force exécutoire et d'admissibilité. Les signatures électroniques comprennent toutes les données sous forme électronique qui sont jointes ou logiquement associées à d'autres données sous forme électronique et qui sont utilisées par le signataire pour signer.

Les règles concernant l'établissement d'un contrat pour des services donnés sont énoncées dans le chapitre sur ce service.

En cas de services nécessitant un paiement anticipé, le contrat est conclu implicitement et automatiquement par le Client qui effectue le paiement pour une période de service donnée.

10. **Inscription obligatoire :** Avant de conclure un contrat pour un Service donné, le Client doit s'inscrire sur le site Web du Fournisseur au moyen de son adresse courriel. Le Fournisseur peut vérifier l'adresse courriel du Client en lui envoyant un lien d'activation par courriel. Dans ce cas, le Client doit cliquer sur ce lien pour activer son compte. En vue de conclure un Contrat de service, le Fournisseur peut demander au Client les renseignements suivants :

a) Nom du client ou de la personne-ressource
b) Nom pour la facturation/nom de la personne morale
c) Adresse de facturation
d) Mot de passe
e) Numéro d'inscription du client
f) Nom de l'autorité ou du tribunal auprès duquel le client est inscrit
g) Numéro de taxe ou de TVA (UE)
h) Renseignements bancaires
i) Devise de facturation
j) Adresse courriel de la personne-ressource (qui peut être différente de l'adresse courriel d'inscription)
k) Numéro de téléphone

Aux fins d'identification des Contrats de service, le Fournisseur doit attribuer un numéro de série, un nom unique ou une adresse URL unique à chaque Contrat. Le contenu de chaque Contrat de service est accessible sur le site Web du Fournisseur, sous les renseignements sur le compte du Client.

L'absence d'inscription valide n'affecte pas l'applicabilité des présentes Conditions d'utilisation générales, si les exigences relatives à l'établissement d'un Contrat de service dans le cadre des Conditions d'utilisation générales sont satisfaites.

11. Le Client déclare et confirme qu'il fournit une adresse courriel valide qui demeurera accessible et active tout au long du Contrat de service. En cas de changement de coordonnées, le Client doit en aviser rapidement le Fournisseur. Le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur vérifie la validité des coordonnées avec d'autres moyens. S'il est impossible de joindre le Client au moyen des coordonnées principales pendant plus de 30 jours civils, le Fournisseur peut résilier le contrat et tous les services connexes avec effet immédiat, sans remboursement des frais de service.

12. **Abonnement au Service. Paiement des frais de service :** Les Services sont disponibles moyennant un abonnement périodique indiqué sur le site web du prestataire, dans un devis spécifique ou dans un contrat de service individuel.

13. **Période d'essai**

a) Le Fournisseur peut mettre à disposition certains Services (tels que memoQ TMS ou memoQ Linguist) pour une période d'essai gratuite, afin que le Client puisse évaluer le Service avant de souscrire un abonnement régulier.
b) Le Client peut annuler la période d'essai à tout moment sans fournir de motif.
c) Le Client peut transformer la période d'essai en une souscription régulière en payant les frais pour la période d'abonnement choisie ou convenue.
d) En cas de période d'essai de memoQ TMS, si le Client ne souscrit pas un abonnement au plus tard le dernier jour de la période d'essai, le Fournisseur suspendra le Service. Le Fournisseur doit suspendre le système memoQ TMS cloud correspondant et le maintenir pendant une période de trente (30) jours civils durant laquelle le Client peut réactiver le système memoQ TMS cloud moyennant les frais d'abonnement connexes.
e) Si le Client ne s'abonne pas au Service au plus tard le dernier jour de la période d'essai ou de la période de suspension (le cas échéant), le Fournisseur résiliera le Service.
f) Le Client ne peut pas bénéficier de plus d'une période d'essai pour le même Service. La même personne ou organisation qui utilise une adresse courriel différente est considérée comme le même Client. Le contournement de cette restriction au moyen d'adresses courriel différentes sera considéré comme une violation des présentes Conditions d'utilisation générales et pourrait entraîner la résiliation immédiate de l'abonnement, comme il est indiqué à la section 112.

14. **Renouvellement, changement des prix et ajustement des conditions applicables :** Le Client peut choisir de renouveler automatiquement l'abonnement ou d'y mettre fin à l'expiration de sa durée. Si la durée existante est supérieure à un mois civil, le Fournisseur enverra un avis de renouvellement automatique avant l'expiration de la durée. Le Fournisseur peut modifier de temps à autre le prix des abonnements, y compris les frais d'abonnement récurrents, et communiquera tout changement de prix aux Clients à l'avance. Les changements de prix prendront effet au début de la prochaine période d'abonnement du Client suivant la date de changement du prix. En continuant à utiliser le Service après l'entrée en vigueur du changement de prix, le Client accepte le nouveau prix.
Au plus tard lors du renouvellement, l'applicabilité de toute version antérieure des présentes Conditions d'utilisation générales à l'abonnement du Client prend fin et l'abonnement renouvelé est alors régi par les conditions énoncées dans les Conditions d'utilisation générales à la date du renouvellement de l'abonnement (les « Conditions de renouvellement »).
Si le Client n'accepte pas le changement de prix ou les conditions de renouvellement, il peut annuler ou refuser de renouveler l'abonnement avant la date de renouvellement ou au plus tard dans les 15 jours qui suivent la date du renouvellement.

15. **Méthodes de paiement :** Le Client peut payer les frais d'abonnement au Service par carte de crédit. Le compte du Client est facturé automatiquement le premier jour de la

période d'abonnement, le même jour que le jour du début de l'abonnement. Si, au lieu d'un paiement mensuel régulier, le Client choisit de payer les frais d'abonnement aux six mois ou à une fréquence plus longue, les virements bancaires ou un mode de paiement en ligne proposé par le Fournisseur sont également acceptés. Ceci est convenu et géré dans le cadre d'une entente distincte entre le Client et le Fournisseur. Si le paiement automatique échoue, le Client et le Fournisseur sont avisés par le portail memoq.com. Le Client dispose d'un délai de grâce de trois (3) jours civils pour effectuer le paiement manuellement. Si le Client n'effectue pas le paiement manuellement dans ce délai de trois (3) jours, le Service sera suspendu jusqu'à ce que le paiement soit confirmé. Si le paiement n'est pas confirmé après les trois (3) jours, le Fournisseur maintiendra la suspension du Service. Le Fournisseur doit suspendre le système memoQ TMS cloud et le maintenir pendant une période de trente (30) jours civils supplémentaires durant laquelle le Client peut lui demander de réactiver le Service, après confirmation du paiement. À la réactivation du Service, le Fournisseur ne facturera pas de montant au Client pour la période de suspension.

16. **Modification de l'abonnement**
Le Client a droit au Service (en particulier, doit rester dans la formule d'abonnement à memoQ TMS sélectionnée et conserver le même nombre de licences, ainsi que les fonctionnalités et les modules complémentaires attribués à l'abonnement) pendant toute la durée de l'abonnement. Toutefois, le Client peut décider de passer à une formule d'abonnement à memoQ TMS d'un niveau supérieur, ou souscrire à des Services additionnels à sa disposition, à tout moment au cours de la période d'abonnement, auquel cas un montant proportionnel de la redevance d'abonnement applicable au niveau supérieur sera dû pour la période restante de la période d'abonnement en cours.

V. memoQ TMS

17. **Formules d'abonnement à memoQ TMS :** memoQ TMS (voir section 8 ci-dessus) est offert selon diverses formules; chacune d'entre elles a été pensée pour répondre aux besoins spécifiques des différents types de Clients. En fonction de la formule d'abonnement, le Client peut choisir parmi les différents types de déploiement offerts, soit en cloud public, en cloud privé ou local. Un abonnement à l'une des formules donne droit au Client à un certain nombre de licences Project manager, ainsi qu'à un certain nombre de licences Linguist pour chaque licence Project manager. Le Fournisseur donne au Client l'accès aux fonctionnalités de base de memoQ TMS et met à sa disposition d'autres fonctionnalités et modules complémentaires, soit inclus par défaut, soit disponibles en option moyennant un supplément, en fonction du niveau choisi par le Client. La liste des types de déploiement, du nombre de licences, des fonctionnalités, des modules complémentaires et des limites de stockage disponibles pour chaque formule est indiquée, telles que mises à jour de temps à autre, sur le site Web suivant : www.memoq.com/pricing.

18. **Limitation des droits d'utilisation :** Le Fournisseur accorde au Client un droit limité d'utilisation du Service, incluant les fonctionnalités et les modules complémentaires disponibles en fonction de la formule choisie par le Client, que ce soit sous forme d'abonnement ou de licence. Le Client accepte que le Fournisseur ou ses concédants de licence conservent tous les droits de propriété, titres et intérêts relatifs aux Services, nom, logo ou autres marques, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle connexes, y compris, sans s'y limiter, toutes les modifications, améliorations, œuvres dérivées et mises à niveau s'y rapportant. Le Client convient qu'il n'utilisera ni n'enregistrera aucune marque de commerce, ou marque de service ni aucun nom commercial, nom de domaine ou nom ou pseudonyme de compte de médias sociaux qui incorpore l'un ou l'autre des éléments ci-dessus ou qui lui ressemble, en tout ou en partie.

19. **Droits des parties concernant le contenu téléversé dans le Service :** Le Client conserve tous les droits sur son Contenu (voir la définition ci-après), et le Fournisseur ne possède pas le Contenu du Client et ne peut octroyer de licence connexe. Le Fournisseur peut consulter, utiliser, modifier, reproduire, traiter et distribuer le Contenu dans la mesure minimale nécessaire pour fournir et exploiter les Services. Le Client confirme (i) qu'il a le droit de télécharger ou de partager autrement le Contenu; et (ii) que le téléchargement ou le traitement du Contenu dans le cadre des Services ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers. Chaque partie convient d'appliquer des mesures de sécurité techniques, organisationnelles et administratives raisonnables pour protéger le Contenu en conformité avec les normes de l'industrie. Le fournisseur ne doit pas consulter ou traiter le Contenu ou y accéder, sauf : (i) comme l'autorisent ou l'indiquent le Client ou ses utilisateurs dans le Contrat de service ou dans toute autre entente entre les parties; ou (ii) comme il est requis pour se conformer aux politiques du Fournisseur, aux lois applicables ou aux demandes gouvernementales, pour permettre au Fournisseur d'offrir les Services et d'assurer les plus hauts niveaux de sécurité de l'information et de continuité des activités. « Contenu » désigne les fichiers, documents, enregistrements ou données similaires que le Fournisseur conserve pour le compte du Client, ainsi que toute autre information que le Client peut télécharger sur le compte du Service relativement aux Services. Le Client est l'unique responsable (i) de toute utilisation des Services par lui-même; (ii) du maintien d'un fondement légal pour la collecte, l'utilisation, le traitement et le transfert du Contenu; et (iii) de l'envoi d'avis ou de l'obtention de tout consentement requis par la loi relativement aux Services.

20. **Version de l'instance memoQ TMS :** Dans le cadre d'un déploiement en cloud public, la version du logiciel-service memoQ TMS doit toujours être la plus récente. Si le Fournisseur déploie une nouvelle version ou un nouveau correctif, le Service sera automatiquement mis à niveau dans un délai d'un (1) à quatorze (14) jours après le déploiement. En cas de retard, le Fournisseur informera le Client des raisons connexes et de la date prévue de la mise à niveau.
    a) Mise à niveau obligatoire : Le Fournisseur ne peut pas conserver une version antérieure du logiciel memoQ TMS cloud du Client. Par conséquent, le Client ou les utilisateurs désignés par le Client peuvent être tenus de mettre à niveau leurs copies du logiciel de bureau memoQ. Le Fournisseur ne garantit pas la disponibilité et la fonctionnalité du service memoQ TMS cloud à partir de versions antérieures du logiciel de bureau.
    b) Lorsqu'une mise à niveau ou une mise à jour est déployée, le Fournisseur l'effectue pendant la période de maintenance quotidienne désignée du service memoQ TMS cloud. Les périodes de maintenance font partie du Contrat de service; elles sont appelées à changer, et il est possible de les vérifier sur le site Web du Fournisseur, sous les renseignements sur le compte du Client.

    Dans le cadre d'un déploiement en cloud privé, la version de l'instance memoQ TMS doit être l'une des versions prises en charge. Toutefois, les Clients peuvent décider du moment de la mise à niveau et de la version prise en charge.

21. **Limite de la quantité de données :** L'espace de stockage dans memoQ TMS cloud pour l'utilisation du Client ne doit pas dépasser les limites respectives allouées au déploiement du Client. Lorsque l'espace de stockage utilisé par le Client approche de cette limite, le Fournisseur doit lui envoyer un avis et lui demander de réduire son utilisation de

l'espace de stockage. Au besoin, le Fournisseur doit contribuer à la sauvegarde des données et à la réduction de l'utilisation active de l'espace de stockage. Si le Client ne prend pas de mesures pour réduire l'utilisation de l'espace de stockage dans les 15 jours suivant l'avis du Fournisseur, ce dernier peut suspendre le Service et/ou offrir une mise à niveau du Service à une formule de niveau supérieur. Si le Client ne prend pas les dispositions nécessaires pour réduire l'utilisation de l'espace de stockage dans les quinze (15) jours suivants ou ne souscrit pas à l'offre de mise à niveau du Fournisseur, ce dernier pourra résilier le Service sur préavis de trente (30) jours.

22. **Utilisation acceptable :** En utilisant les Services, le Client accepte de ne pas (i) modifier, préparer des œuvres dérivées ou désosser les Services; (ii) utiliser sciemment ou par négligence les Services d'une manière qui nuit aux réseaux, aux comptes d'utilisateur ou aux Services du Fournisseur ou qui les perturbe; (iii) transmettre par le truchement des Services tout matériel violent, indécent, obscène ou illégal; (iv) commercialiser les Services ou les revendre à un tiers; (v) utiliser les Services de manière non conforme aux lois et aux règlements applicables; (vi) utiliser les Services pour envoyer de la publicité non autorisée ou des pourriels; (vii) recueillir des données d'utilisateurs sans leur consentement; (viii) transmettre au moyen des Services tout matériel susceptible de porter atteinte à la propriété intellectuelle, à la vie privée ou à d'autres droits de tiers; ou (ix) utiliser les Services pour commettre une fraude ou usurper l'identité d'une personne ou d'une entité.

23. **Systèmes existants :** Pour les Services memoQ TMS souscrits avant le 22 octobre 2024, les Clients peuvent conserver le nombre de licences, ainsi que les fonctionnalités, modules complémentaires et limites de stockage qui leur ont été attribués, jusqu'à l'expiration, le cas échéant, de leur période d'abonnement ou de leur licence en cours à partir de cette date ou, pour les Clients disposant de licences perpétuelles, jusqu'à l'expiration de leur contrat de SSM alors en vigueur (voir chapitre IX ci-dessous). Par la suite, le Fournisseur se réserve le droit de restreindre la disponibilité de certains modules complémentaires et fonctionnalités précédemment disponibles à certaines formules d'abonnement à memoQ TMS, conformément à l'offre visée à la section 17 ci-dessus. Le Fournisseur se réserve en outre le droit d'exiger du Client qu'il convertisse son système existant en un abonnement aligné sur l'offre d'abonnements à memoQ TMS alors en vigueur en ce qui concerne le nombre de licences, les fonctionnalités, les modules complémentaires et les limites de stockage disponibles pour le Client. Dans la mesure où les Conditions d'utilisation générales ne régleraient pas certaines questions relatives à des services qui ne font plus partie de l'offre actuelle de memoQ, la version des Conditions d'utilisation générales qui était en vigueur jusqu'au 21 octobre 2024 s'applique.

24. **Accès au Service :** Le Client peut se connecter à l'instance memoQ TMS par un ou plusieurs des moyens et selon les paramètres d'accès au réseau décrits dans la documentation memoQ TMS (disponible à l'adresse suivante https://docs.memoq.com) et applicables au déploiement du Client ou, en ce qui concerne les déploiements en cloud privé, précisés individuellement par le Fournisseur.

VI. SERVICES DE TRADUCTION AUTOMATIQUE

25. **Moteurs de traduction automatique :** Le Fournisseur peut créer et mettre à disposition des moteurs de traduction automatique spécialisés (tels que définis à la section 8 ci-dessus) pour l'usage individuel d'un Client. En fonction de l'offre du Fournisseur disponible de temps à autre, le Client peut se prévaloir de différents modes de déploiement (cloud ou local) et de différents niveaux d'entraînement (allant de moteurs de série standard pré-entraînés à des moteurs personnalisés, adaptés au domaine, entraînés sur les données du Client). Les fonctionnalités d'un système en déploiement local peuvent être limitées pour des raisons techniques.

26. **Cycle de vie du moteur et soutien :** De temps à autre, le Fournisseur peut publier de nouvelles versions de sa plate-forme logicielle dédiée, conçue pour l'entraînement et la gestion des moteurs de traduction automatique. Après la mise en œuvre d'une nouvelle version, les moteurs entraînés sur une version antérieure bénéficient d'une assistance pendant six (6) mois supplémentaires à compter de la date de sortie de la nouvelle version. À la fin de cette période, les moteurs atteignent la fin de leur cycle de vie pris en charge et, bien qu'ils puissent être techniquement utilisés pendant trois (3) mois supplémentaires, le Fournisseur ne fournira pas d'assistance technique pour ces derniers. Après trois (3) mois à compter de la fin du cycle de vie d'un moteur, les moteurs sont bloqués pour la traduction et doivent faire l'objet d'un réentraînement complet avant de pouvoir être utilisés à nouveau. Les différentes étapes du cycle de vie d'un moteur sont les suivantes :
    a) Le moteur utilise la dernière version technique de la plate-forme logicielle et peut être utilisé pour la traduction. Il est entièrement pris en charge.
    b) Le moteur est sur la version technique précédente de la plate-forme logicielle. Il peut être utilisé pour la traduction; cependant, une nouvelle version est disponible, et un réentraînement pourrait améliorer le moteur. Le soutien se limite à la correction des erreurs de programmation.
    c) Le moteur a atteint la fin de son cycle de vie pris en charge. Il peut encore être utilisé pour la traduction, mais un réentraînement complet est fortement recommandé. Le moteur n'est plus pris en charge.
    d) Le moteur ne peut plus être utilisé pour la traduction tant qu'il n'a pas été entièrement réentraîné.

27. **Solutions d'intelligence artificielle (IA) :** Le Fournisseur peut également proposer diverses solutions d'automatisation de la traduction fondées sur l'utilisation de l'intelligence artificielle générative (« Solutions d'IA »), combinant, par exemple, l'utilisation de grands modèles de langage (LLM) avec la fonctionnalité d'extraction de texte d'un système de gestion de la traduction (tel que memoQ AGT) ou avec les capacités d'adaptation au domaine d'un moteur de traduction automatique personnalisé.

28. **Fournisseurs d'IA :** Les Solutions d'IA du Fournisseur utilisent des modèles d'IA, y compris des modèles LLM, de fournisseurs externes (actuellement le service Azure OpenAI de Microsoft). Le Fournisseur peut, à sa discrétion, choisir, ajouter ou remplacer ces fournisseurs externes et avisera par courriel les Clients qui utilisent la ou les Solutions d'IA concernées au moins quinze (15) jours avant la prise d'effet d'un tel changement, sauf lorsqu'un délai plus court est requis pour des raisons de sécurité ou par la loi, ou parce que le fournisseur externe actuel cesse ou suspend son service, auquel cas le Fournisseur donnera un avis dès que raisonnablement possible.

29. **Utilisation acceptable :** Les Solutions d'IA du Fournisseur ne doivent pas être utilisées d'une manière qui viole les codes de conduite, les politiques d'utilisation acceptable ou toute autre exigence similaire formulée par les fournisseurs des LLM sous-jacents. En utilisant les Solutions d'IA, le Client déclare et garantit qu'il est au courant de toutes les exigences pertinentes mentionnées ci-dessus et accepte de s'y conformer. Le Client ne doit pas non plus utiliser les Solutions d'IA en violation d'une loi ou d'un règlement applicable, y compris, mais sans s'y limiter, la Health

Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) ou la Federal Information Security Management Act (FISMA) des États-Unis. Le Client assume l'entière responsabilité de son utilisation des Solutions d'IA en question, et de toute violation potentielle de toute loi ou autre exigence applicable.

30. **Données partagées avec le fournisseur de modèles LLM :** Le Client reconnaît que les données qu'il envoie pour traitement via les Solutions d'IA peuvent être partagées avec le(s) fournisseur(s) des grands modèles de langage pertinents. Le Client est entièrement responsable des données traitées, et il doit s'assurer que ce traitement est légitime. Lors de l'utilisation de Solutions d'IA, les conditions générales et les politiques de confidentialité des fournisseurs de LLM s'appliquent également; le Client déclare et garantit qu'il est au courant des conditions et politiques applicables, et qu'il accepte de s'y conformer. Le Client demeure responsable de la mise en œuvre d'une surveillance appropriée des abus ou d'autres mesures d'atténuation pour leurs cas d'utilisation.

31. **Sécurité et confidentialité des données :** À la connaissance du Fournisseur, d'après les déclarations des fournisseurs de modèles LLM, les invites (entrées) et les complétions (sorties) du Client ne sont pas accessibles aux autres clients ou tierces parties, et ne sont pas utilisées pour entraîner, réentraîner ou améliorer les modèles LLM ni les produits ou services de tiers. De plus, tout modèle LLM sur lequel reposent les Solutions d'IA est statique, c'est-à-dire qu'aucune invite ou génération n'y est sauvegardée. Toutefois, le Fournisseur décline expressément toute garantie de quelque nature que ce soit en ce qui concerne les déclarations du (des) fournisseur(s) de modèles LLM. Le Client demeure exclusivement responsable de la collecte de toutes les informations pertinentes relatives aux considérations de confidentialité et de protection des données soulevées par l'utilisation de tel(s) modèle(s) LLM, et assume la responsabilité exclusive et entière des implications de l'utilisation des Solutions d'IA en matière de confidentialité et de protection des données.

32. **Utilisation des données pour l'amélioration des services :** Le Fournisseur peut demander au Client d'autoriser l'accès aux données, y compris les invites (entrées) et les complétions (sorties), traitées par les Solutions d'IA, lorsque ces données sont nécessaires pour résoudre un problème ou corriger une erreur de programmation dans le service. Ces données ne peuvent être utilisées qu'avec l'accord préalable du Client et ne doivent pas être utilisées à d'autres fins.

VII. INTERDICTION DE RECOURIR À L'INGÉNIERIE INVERSE ET À DES PRODUITS DÉRIVÉS, DE REDISTRIBUER, DE REMPAQUETER ET DE FAIRE CONCURRENCE

33. Le Client ne peut accéder aux Services autrement qu'avec les interfaces utilisateurs et les interfaces de programmation documentées. En particulier, le Client ne peut pas avoir recours à l'ingénierie inverse, au désassemblage ou à la vérification invasive des Services ou du logiciel téléchargé connexe, à quelque fin que ce soit, y compris, sans s'y limiter, le contournement ou le dépassement des limites de connexion ou de licences, l'obtention d'un accès non autorisé ou non documenté aux Services, la récupération de données ou de codes non liés au Client, la mise en application ou l'utilisation de fonctionnalités non documentées ou l'obtention de renseignements commerciaux.

34. Le Client ne peut ni mettre au point ni offrir publiquement des produits logiciels dérivés sans le consentement exprès, préalable et écrit du Fournisseur. Cette restriction s'applique aux logiciels sous licence ainsi qu'aux logiciels offerts sous forme de service (voir la description à la section 4). Le Client reconnaît et accepte que cette utilisation est assujettie à une entente distincte entre le Client et le Fournisseur et qu'elle n'est pas offerte aux prix standard des services ou des licences.

35. Le Client ne peut pas redistribuer ou rempaqueter pour des tiers les Services et le logiciel sous licence connexe, ni directement, ni sous une forme dérivée, en tant que service ou produit logiciel offert par lui-même, sauf dans le but de fournir des services linguistiques ou de traduction en ligne à des utilisateurs finaux. Le Client reconnaît et accepte que cette utilisation est assujettie à une entente distincte entre le Client et le Fournisseur et qu'elle n'est pas incluse aux prix standard des services ou des licences.

36. Le Client déclare et garantit qu'il n'est pas un concurrent direct du Fournisseur et qu'il n'est pas affilié à un concurrent direct du Fournisseur de quelque manière que ce soit. Aux fins des présentes, un « concurrent » est une organisation qui met au point et offre une technologie d'aide à la traduction (sauf si cette technologie se limite à la traduction automatique ou à la gestion des processus d'affaires). Le terme « affilié » s'applique aux parties suivantes : une partie détenue par une autre (en totalité ou en partie); une partie exerçant le contrôle sur une autre; une partie qui est employée par une autre, peu importe le contrat qui les lie; une partie dont un employé ou un sous-traitant est membre du conseil d'administration ou un dirigeant de l'autre partie; des parties qui ont des ententes de partenariat explicites et exclusives; et des parties considérées comme affiliées aux termes de la législation hongroise en matière de comptabilité. Si des renseignements confirment au Fournisseur que le Client fournit ou vise à fournir des technologies d'aide à la traduction (sauf s'il s'agit de traduction automatique ou de gestion des processus d'affaires) à des tiers ou qu'il est ou prévoit être affilié à une organisation qui offre de telles technologies, il peut résilier les Services avec effet immédiat, sans remboursement des frais de service.

VIII. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

37. Le Fournisseur surveille le fonctionnement des Services cloud souscrits par le Client, à condition que le Client dispose d'un abonnement valide ou qu'il est autorisé à utiliser le service de soutien et de maintenance (SSM).

38. Le Fournisseur doit garantir un niveau de disponibilité des Services cloud en pourcentage de temps. Le niveau général de disponibilité est publié sur la page Site web du Fournisseur. Le niveau de disponibilité exclut les périodes de maintenance, qui ne doivent pas être considérées comme une indisponibilité. (Une période de maintenance quotidienne est considérée comme un élément normal du fonctionnement souhaité; il ne s'agit pas d'une indisponibilité. Selon la taille du système, la maintenance quotidienne ne prend généralement que quelques minutes.)

39. Indemnité : si, sur une période de 12 mois, la disponibilité des Services est inférieure au niveau garanti sur le site Web du Fournisseur, ce dernier remboursera une partie des frais de service au Client. Les remboursements sont effectués à la demande du Client, pour les mois où la période d'indisponibilité dépasse le niveau de disponibilité indiqué sur le site Web du Fournisseur. Le remboursement est proportionnel à la période durant laquelle les Services n'étaient pas disponibles. Le montant maximal du remboursement pour un mois avec une période d'indisponibilité excessive est de quarante pour cent (40 %) des frais de service mensuels. Aucun remboursement ne

sera versé pour les mois où la disponibilité des Services dépasse le niveau garanti.

40. Le Client reconnaît et accepte que les processus de sauvegarde et de maintenance des Services peuvent être indisponibles le temps de la sauvegarde, et que ce temps d'arrêt ne peut être considéré comme une indisponibilité d'une instance cloud ni être calculé dans le niveau de disponibilité affiché sur le site Web du Fournisseur. Le Fournisseur doit effectuer une maintenance de sécurité une fois par mois, ce qui nécessite jusqu'à deux (2) heures d'indisponibilité. Cela ne doit pas non plus être pris en compte dans le niveau de disponibilité.

41. Le Fournisseur n'est pas tenu de garantir la disponibilité d'une connexion réseau à partir de tout emplacement – en particulier à partir des locaux, bureaux ou autres lieux d'affaires du Client – ni l'accessibilité avec tout matériel informatique. Le Client déclare et confirme que, dans ses locaux et autres lieux d'affaires, il acquiert et exploite suffisamment de connexions réseau pour accéder aux Services et les utiliser.

42. Le Client reconnaît et accepte que, dans la plupart des cas, la disponibilité d'une connexion réseau échappe au contrôle du Fournisseur. Toutefois, le Fournisseur doit faire de son mieux pour recevoir une indemnité et la transmettre au Client dans le cas où l'indisponibilité d'une connexion réseau du côté du Fournisseur empêche l'utilisation des Services au niveau de disponibilité indiqué sur le site Web du Fournisseur. Le Client reconnaît et accepte qu'une telle action de la part du Fournisseur n'est possible que dans le cas où la panne de réseau se produit au sein de l'infrastructure du service d'hébergement auprès duquel le Fournisseur loue du matériel physique ou virtuel et un accès réseau.

IX. SERVICE DE SOUTIEN ET DE MAINTENANCE

43. **Critères d'éligibilité :**
Le Client doit satisfaire aux conditions ci-dessous pour bénéficier du service de soutien et de maintenance (ci-après le « SSM ») :

a) avoir un abonnement valide et payé ou une licence à memoQ TMS ou memoQ translator pro, *ou*

b) utiliser un produit memoQ TMS ou memoQ translator pro dans le cadre d'une période d'essai qui n'est pas expirée, *ou*

c) avoir une licence perpétuelle pour une version prise en charge de memoQ TMS ou de memoQ translator pro, *et* avoir payé les frais de SSM convenus pour la période de service en cours (ci-après « avoir un contrat de SSM valide »), *ou*

d) avoir un abonnement valide et payé aux services de traduction automatique du Fournisseur.

44. **Contenu du Service :**
Le SSM convenu aux présentes comprend les éléments suivants :

a) **Maintenance des Produits :** Pendant la période des Services, le Fournisseur doit fournir au Client de nouvelles versions numérotées, ainsi que des correctifs aux fins de maintenance (mises à jour) des produits logiciels memoQ (memoQ TMS et memoQ translator pro) sous licence ou souscrits par le Client.

b) **Soutien pour les Produits :** Le Fournisseur doit offrir un service de soutien pour résoudre les problèmes liés aux produits logiciels ou Services sous licence ou auxquels le Client est abonné.

c) **Aide à l'installation :** À la demande du Client, le Fournisseur doit l'aider à installer et à configurer localement les produits logiciels memoQ TMS sous licence (memoQ TMS local). L'aide à l'installation comprend l'installation et la configuration d'une instance memoQ TMS fonctionnelle, ainsi que tout module complémentaire sous licence. Toutefois, l'aide à l'installation ne comprend pas la mise en application de fonctionnalités, de flux de travail, de paramètres ou de mécanismes de traitement de données personnalisés ni l'intégration à des systèmes externes. Le Client peut accéder à ces derniers services en commandant des services aux entreprises auprès du Fournisseur. Les services aux entreprises sont assujettis à des modalités distinctes et ne sont pas disponibles en vertu des présentes Conditions d'utilisation générales.

45. **Maintenance des Produits : Mises à niveau**
Durant la période du SSM, à la demande du Client, le Fournisseur doit lui octroyer un accès à toute nouvelle version numérotée des produits logiciels memoQ (memoQ TMS et memoQ translator pro) pour lesquels le Client a des licences, selon le nombre de licences souscrites ou acquises.

a) Les mises à niveau sont octroyées lorsque le Client active une nouvelle version d'un produit memoQ éligible.

b) Le Fournisseur attribue des numéros de version à toutes les nouvelles versions.

c) Le Fournisseur peut afficher la version du produit en utilisant un nom de marque plutôt que les chiffres de version principale et mineure. Toutefois, le numéro de version du produit est toujours affiché dans la fenêtre d'activation de chaque produit memoQ souscrit ou sous licence.

d) Une version est considérée comme différente d'une version précédente si les chiffres de version principale et mineure ou seulement les chiffres de version mineure sont différents. Deux versions dont seul le numéro de version de correctif diffère ne sont pas considérées comme des versions différentes. *(Exemples : 8.1.6 et 8.2.4 sont des versions différentes; 8.2.6 est la même version que 8.2.4, mais les correctifs sont différents).*

46. Les mises à niveau accompagnant des licences d'abonnement sont valides jusqu'à la fin de la période d'abonnement. Si une licence initiale est d'une durée déterminée ou qu'il s'agit d'une licence d'abonnement, la licence de mise à niveau doit avoir la même restriction (c.-à-d. la même date d'expiration que la licence initiale) et être octroyée seulement si la date d'expiration est ultérieure à la date de la mise à niveau. Les nouvelles licences de mise à niveau octroyées en vertu du contrat de SSM pour les produits faisant l'objet d'une licence perpétuelle sont valides indéfiniment.

47. **Maintenance des Produits : Mises à jour**
Le Fournisseur doit déployer, sans nouvelle version mineure, de nouvelles corrections et améliorations. Si le Client détient une licence pour une version spécifique d'un Produit éligible, il peut appliquer les mises à jour déployées pour cette version, même sans contrat de SSM valide.

48. Abandon des versions désuètes : Le Fournisseur peut interrompre sans préavis la mise à jour des versions de produits antérieurs aux dernières versions mineures des deux dernières versions principales. Si le Fournisseur interrompt les mises à jour d'une version de produit, les problèmes associés à cette version ne seront pas corrigés par des mises à jour. Le Fournisseur peut exiger du Client qu'il passe à une version du produit prise en charge afin de résoudre des problèmes particuliers.

49. Le Client demeure autorisé à utiliser toutes les versions des produits pour lesquels il détient des licences. Le Client n'est pas tenu de passer à la version la plus récente du produit

pour continuer à utiliser les versions antérieures du même produit.

50. Si le Client a un contrat de SSM valide, il peut appliquer des mises à jour (nouveaux correctifs de versions existantes) en se connectant au site Web du Fournisseur et en téléchargeant le dernier package d'installation de la même version. Le Client peut également utiliser la fonction de mise à jour automatique intégrée au produit.

51. Les nouvelles versions du même produit ne sont pas disponibles au moyen de mises à jour automatiques. Pour mettre à niveau le produit vers une version plus récente, tout Client disposant d'un contrat de SSM ou d'une licence d'abonnement valide doit se connecter au site Web de memoQ et télécharger le package d'installation de la version plus récente.

52. La mise à niveau partielle réduit le nombre de licences : Si le Client possède une instance memoQ TMS avec un groupe de licences et qu'il refuse de payer la totalité des frais de SSM, mais qu'il prolonge le SSM pour un sous-groupe de licences seulement, le Fournisseur peut désactiver ou révoquer les licences du groupe pour lesquelles le SSM n'a pas été prolongé. Il en va de même si le Client possède une licence d'abonnement et cherche à réduire les frais d'abonnement. Cela peut être une nécessité technique : si les licences ne sont pas valides pour une version memoQ client compatible avec le système memoQ TMS, elles ne fonctionneront pas sans une mise à niveau.

53. **Soutien et assistance aux utilisateurs :**
Les Clients qui en ont le droit peuvent communiquer avec le Centre d'assistance du Fournisseur par l'un ou l'autre des moyens suivants :

a) Se connecter au site Web de soutien du Fournisseur à l'adresse indiquée à la section 2 ci-dessus et cliquer sur « Submit a request » (soumettre une demande) pour demander de l'aide (recommandé);

b) Envoyer un courriel au Centre d'assistance du Fournisseur à l'adresse indiquée à la section 2 ci-dessus.

54. Le Client doit envoyer un courriel ou soumettre un ticket d'assistance pour chaque incident, question ou problème. Le Client doit décrire le phénomène et son impact. Le Client doit documenter suffisamment le problème en transmettant les messages d'erreur ou des captures d'écran. Le Client comprend et reconnaît que le Fournisseur ne peut pas respecter les délais de réponse si le message (un ticket) traite de plus de deux (2) questions, problèmes ou incidents. Le Fournisseur ne peut pas non plus respecter les délais de réponse si le problème n'est pas suffisamment documenté.

55. Le Fournisseur peut changer sans préavis les adresses du Centre d'assistance. Toutefois, les changements seront publiés dans les présentes Conditions d'utilisation générales, ainsi que sur le site Web et dans les bulletins d'information du Fournisseur.

56. Lorsqu'il signale un incident exigeant un service de soutien, le Client doit indiquer clairement l'urgence du problème. Lorsqu'un tel incident est signalé sur le site Web de soutien du Fournisseur, le niveau de priorité des tickets doit être « urgent » ou « critique ». Un incident est considéré comme « critique » seulement si le Client subit une panne de service complète. Si l'incident exigeant un service de soutien est signalé par courriel, l'objet du courriel doit commencer par le mot « URGENT » ou « CRITIQUE » pour indiquer l'urgence. Le Client doit également indiquer les délais de livraison ou les échéances dont il a connaissance. Le Client doit toujours indiquer le niveau d'urgence dans l'objet du courriel. Un incident dont l'urgence est mentionnée uniquement dans le corps du courriel n'est pas considéré comme urgent ou critique.

57. Après avoir reçu un avis d'incident exigeant un service de soutien, le Fournisseur peut demander d'autres données ou documents afin de résoudre l'incident. Le Client comprend et accepte que, sans les données ou documents demandés, le Fournisseur pourrait ne pas être en mesure – et n'est pas tenu – de résoudre l'incident en question.

58. Le Fournisseur déclare et garantit que les données et les documents reçus dans le cadre d'un avis d'incident exigeant un service de soutien seront utilisés exclusivement pour résoudre l'incident et apporter les correctifs connexes au Produit. Ces données et documents ne doivent pas être transférés à des tiers autres que les entrepreneurs réguliers ou le fournisseur de services technologiques du Fournisseur (une entité qui fournit des produits ou des services au Fournisseur et qui ne participe d'aucune façon à la prestation des Services, mais qui pourrait, dans le cadre de la fourniture de ces produits ou services, avoir accès à certaines informations). Le Fournisseur déclare et garantit qu'il a conclu suffisamment d'ententes de non-divulgation avec tous les entrepreneurs réguliers. Le Fournisseur peut conserver les documents et les ressources dans les bases de données de suivi des problèmes tant que cela est nécessaire pour résoudre des problèmes connexes et en assurer le suivi. La base de données du service de soutien de memoQ et le système de suivi des problèmes sont accessibles uniquement au personnel de soutien et de développement et sont protégés contre les accès non autorisés.

59. Si le Client ne répond pas à une demande de données ou de documents dans les 72 heures suivant la dernière correspondance, le système du Centre d'assistance du Fournisseur fermera automatiquement le ticket d'incident. Cependant, le Client peut rouvrir le ticket d'incident exigeant un service de soutien en envoyant un courriel à l'adresse du Centre d'assistance en précisant le numéro du ticket d'assistance énoncé dans la dernière correspondance.

60. Pour résoudre un incident, le Centre d'assistance du Fournisseur peut demander la visualisation ou le contrôle à distance d'un ou de plusieurs ordinateurs du Client. Le Client comprend et accepte que, sans l'accès demandé, le Fournisseur pourrait ne pas être en mesure – et n'est pas tenu – de résoudre l'incident en question.

61. Le Fournisseur déclare et garantit que lui-même et ses employés ou mandataires traiteront toutes les informations consultées ou acquises au moyen de cet accès comme étant hautement confidentielles. Le Fournisseur et ses mandataires ne doivent pas enregistrer ni transmettre les informations consultées ou acquises dans le cadre d'une session de visualisation ou de contrôle à distance.

62. Si le Client signale un incident qui découle d'une erreur de programmation connue et que cette erreur a été résolue dans une version plus récente du Produit, le personnel de soutien du Fournisseur peut lui recommander de passer à la version contenant les correctifs. Après avoir formulé la recommandation, le personnel de soutien du Fournisseur peut fermer le ticket sans fournir d'aide supplémentaire.

63. Le Fournisseur n'est en aucun cas tenu de mettre à jour une réponse écrite concernant un service de soutien après que celui-ci a été fourni. Tout soutien fourni au Client par le Fournisseur sous quelque forme que ce soit est censé servir exclusivement le Client et concerner uniquement ses informations. Le Client ne doit pas copier ni divulguer la réponse du Fournisseur concernant le service de soutien ni y faire référence, en totalité (sauf pour ses propres fins internes) ou en partie, sans le consentement écrit préalable du Fournisseur (à moins que la divulgation ne soit exigée par la loi ou par une autorité compétente). La réponse concernant le service de soutien n'est pas destinée à être utilisée par un tiers et ne doit pas l'être. Le Fournisseur n'accepte aucune responsabilité envers toute autre personne ou tierce partie relativement à la réponse concernant le service de soutien. Aucune réponse, prévision

ou recommandation ni aucun énoncé d'attente fourni par le Fournisseur dans le cadre des services de soutien n'équivaut à la détermination ou à la prédiction de circonstances ou d'événements futurs.

64. **Continuité du service de soutien et de maintenance :** À l'expiration du contrat de SSM pour les licences perpétuelles à un produit memoQ, et lorsqu'un nouveau contrat de SSM est conclu (assujetti aux dispositions de la section 23 ci-dessus), le nouveau contrat de SSM pour le même numéro de série doit toujours suivre le précédent : sa nouvelle période de service commence le lendemain de la date d'expiration du contrat de SSM précédent. Aucun délai ne peut s'écouler entre l'expiration d'un contrat de SSM et le début d'un nouveau contrat de SSM.

    Le Client doit payer des frais annuels pour le SSM et pour tout renouvellement de SSM subséquent. Les frais de service sont calculés et payés comme suit :

    a) Si le Client achète des licences supplémentaires pour des produits sous licence ayant la même clé de produit, les frais de SSM pour la clé de produit seront modifiés. Si le nouvel achat est effectué au milieu d'une période de SSM, le Fournisseur doit facturer un montant proportionnel pour la période suivante, pour les produits mis sous licence au cours de la dernière période de SSM.

    b) Si une période de SSM prend fin et qu'aucun nouveau contrat de SSM n'est conclu immédiatement (c.-à-d. si le service de SSM pour une clé de produit donnée expire), le client doit payer les frais de SSM pour toutes les années manquées afin de bénéficier à nouveau du SSM. Un SSM n'est pas valide pendant un an à compter de la date d'achat; elle est valide pendant un an à compter du dernier jour du contrat de SSM précédent. Exemple : si le contrat de SSM précédent prend fin le 1er janvier 2024 et que le contrat de SSM suivant est conclu le 14 avril 2024, ce dernier sera valide jusqu'au 1er janvier 2025.

X. RÈGLES GÉNÉRALES DU CENTRE D'ASSISTANCE

65. Le Fournisseur ne fournit pas d'aide aux utilisateurs anonymes. Les utilisateurs qui demandent de l'aide doivent s'identifier et fournir une preuve de leur admissibilité aux services de soutien.

66. L'aide aux utilisateurs ne comprend pas de formation générale sur l'utilisation du logiciel memoQ pris en charge. Le Client peut accéder à de la formation sous forme de service professionnel distinct, sur le site d'apprentissage en ligne du Fournisseur ou par l'intermédiaire de formateurs ou de sites de formation certifiés indépendants du Fournisseur.

67. L'aide aux utilisateurs ne comprend pas non plus la mise en application de fonctionnalités, de flux de travail, de paramètres ou de mécanismes de traitement de données personnalisés ni l'intégration à des systèmes externes. De même, l'aide aux utilisateurs ne comprend pas la migration d'une instance memoQ TMS ou de données memoQ TMS vers un autre système ou emplacement pour satisfaire le Client ou à sa demande, et elle n'est pas fournie en vue de prévenir ou d'atténuer une panne de service imminente. Le Client peut accéder à ces derniers services en commandant des services aux entreprises auprès du Fournisseur. Les services aux entreprises sont assujettis à des modalités distinctes et ne sont pas disponibles en vertu des présentes Conditions d'utilisation générales. La migration d'une instance memoQ TMS et des données memoQ TMS doit toujours être incluse dans l'assistance aux utilisateurs si elle est effectuée à la demande de memoQ ou pour résoudre un problème.

68. Le Fournisseur peut refuser de répondre à une demande d'assistance si elle est déraisonnable, non pertinente ou si son contenu viole ses politiques, notamment en ce qui concerne l'interdiction de coopérer en cas de contenus haineux, dégradants ou autrement illicites.

69. Le Centre d'assistance du Fournisseur doit être **disponible** aux moments suivants :

    a) Les jours de semaine (du lundi au vendredi), 24 heures sur 24, y compris les jours fériés de Hongrie.

    b) Les samedis, de 10 h à 18 h HEC ou HAEC, avec des délais de réponse plus longs (voir section 71). Les dimanches, le service est réservé uniquement aux incidents de niveau « CRITIQUE ».

70. Le Client peut consulter tous les tickets de soutien ou en cours qu'il a soumis antérieurement. Le Client ne peut pas consulter les tickets de soutien soumis par d'autres clients. Les problèmes de soutien transmis par une organisation cliente peuvent être vus par l'ensemble du personnel autorisé de cette organisation. Le Client peut communiquer avec le Centre d'assistance du Fournisseur s'il souhaite lui préciser qui est le personnel autorisé.

71. Le Fournisseur propose les **délais de réponse** ci-après à partir du moment de la soumission d'un ticket d'assistance, pendant les heures de travail du service de soutien :

    a) Les jours de semaine (du lundi au vendredi), le délai de réponse est de vingt-quatre (24) heures ouvrables pour les tickets de niveau « régulier » ou « normal », de huit (8) heures ouvrables pour les tickets de niveau « urgent » et de quatre (4) heures ouvrables pour les tickets de niveau « critique ». Le Client peut s'attendre à recevoir la première réponse dans les délais indiqués. Le délai de réponse ne garantit pas la résolution de l'incident visé par le ticket de soutien. L'accusé de réception envoyé automatiquement par courriel ne constitue pas une réponse.

    b) Les samedis et dimanches, le délai de réponse pour les tickets de niveau « régulier » ou « normal » est de vingt-quatre (24) heures ouvrables. Les tickets de niveau « urgent » ou « critique » doivent obtenir réponse d'ici la fin des heures de travail du service de soutien, à condition qu'ils soient soumis au moins trois (3) heures avant la fin des heures de travail du service de soutien.

XI. ABSENCE DE LICENCE

72. Les licences servant à faire fonctionner le logiciel memoQ qui sont installées localement chez le client ou sur leurs ordinateurs sont assujetties à un Contrat de licence d'utilisateur final distinct, qui doit être conclu séparément. Le Contrat de licence d'utilisateur final est disponible sur le site Web du Fournisseur à l'adresse https://www.memoq.com/legal/end-user-license-agreement.

XII. ACCÈS ET DÉLÉGATION. ACCÈS ADMINISTRATEUR

73. **Portée de l'accès et de la délégation :** Le Client peut permettre à des tiers d'accéder au service memoQ TMS cloud dans les conditions et dans l'ordre ci-après :

    a) Le Client peut permettre à ses employés et sous-traitants d'accéder au service memoQ TMS cloud par l'un des moyens documentés conformément à la section 24 ci-dessus, à condition qu'il détienne une licence ou un abonnement lui permettant d'utiliser les moyens d'accès précisés. Toutefois, le droit d'accorder l'accès à ces personnes ou à tout autre tiers n'équivaut pas au droit de leur accorder des sous-licences pour les Services. L'octroi de l'accès ne peut servir à des fins personnelles de l'employé ou du sous-traitant, qu'elles soient de nature professionnelle ou commerciale.

b) Le représentant du Client et les administrateurs désignés peuvent autoriser l'accès au service memoQ TMS cloud par la création d'un compte d'utilisateur. Un compte d'utilisateur doit être associé à une personne et doit toujours être utilisé par cette personne. Les utilisateurs autorisés qui ont un compte d'utilisateur ne peuvent pas transmettre les identifiants d'accès à des tiers. Toutefois, la création d'un compte d'utilisateur ne crée pas le droit d'accorder des sous-licences pour les Services à ces personnes ou à tout autre tiers.

c) Les utilisateurs autorisés, les représentants et les administrateurs désignés du Client ne peuvent pas tenter d'accéder à l'instance memoQ TMS cloud par un autre moyen que ceux documentés conformément à la section 24.

d) Le Client déclare et garantit que le contenu traité dans memoQ TMS cloud et la méthode de traitement du contenu ne viole ni les droits de tiers ni les lois du pays où le Client mène ses activités ni les lois du pays où le système ou le service est hébergé (voir section 123). Le Client assume l'entière responsabilité des actions des utilisateurs à qui il donne accès aux Services.

74. **Accès administrateur :** Le Fournisseur conserve et se réserve le droit d'accéder au système ou au service, ainsi qu'aux ordinateurs qui exploitent le service, à des fins administratives. Le Fournisseur doit avoir un accès administrateur exclusif aux systèmes d'infrastructure hébergeant les systèmes memoQ TMS et le service memoQ TMS cloud, soit directement, soit par un mécanisme de contrôle à distance. Le Client peut ne pas avoir accès aux systèmes d'infrastructure et peut ne pas avoir demandé d'accès administrateur à ces systèmes.

XIII. GARANTIE ET INDEMNISATION

75. Si le Fournisseur doit résoudre un incident en prenant le contrôle d'un ou de plusieurs ordinateurs du Client, le Fournisseur doit procéder avec le plus grand soin possible pour éviter toute perte de données ou de fonctionnalité du Client, ainsi que toute perte de productivité ou d'activités commerciales.

76. Si une telle perte de données ou de fonctionnalité se produit, que le Client prouve la responsabilité du Fournisseur et que la perte de données ou de fonctionnalité en question entraîne des pertes d'activités commerciales ou de revenus pour le Client, le Fournisseur est responsable des dommages. Si l'étendue et l'ampleur des dommages peuvent être documentées, qu'il est prouvé que les dommages sont exclusivement le résultat de la faute, de l'intention délibérée ou de la négligence grave du Fournisseur et qu'il est également prouvé que les dommages ne peuvent être évités ou atténués d'une autre façon, le Fournisseur est responsable de régler les dommages prévisibles au moyen de son assurance responsabilité professionnelle. Toutefois, dans ces cas (sauf si la perte ou le dommage est causé par l'intention délibérée ou la négligence volontaire du Fournisseur), la responsabilité globale du Fournisseur envers le Client, y compris ses sous-traitants et ses employés sera au plus proportionnelle à 1,5 fois le prix d'achat des produits sous licence ou des frais d'abonnement aux Services affectés ou aux produits sous licence pour la période visée. Si l'étendue des dommages ne peut être documentée, la responsabilité globale du Fournisseur est limitée à la partie proportionnelle des frais d'abonnement ou du prix d'achat des Services affectés ou produits sous licence pour la période visée.

77. La responsabilité du Fournisseur est en outre limitée à la proportion de la perte ou des dommages prévisibles, conformément au Code civil hongrois, qui sont justes raisonnables compte tenu du degré de culpabilité (le cas échéant) (i) du Client, (ii) de toute autre Partie également responsable ou potentiellement responsable envers le Client à l'égard de la perte ou des dommages (une « autre Partie responsable »), et (iii) du Fournisseur, à l'égard de la perte ou des dommages en question (ou si cela ne peut être déterminé, l'ampleur de la contribution à la perte ou aux dommages). À ces fins, il n'est pas tenu compte du fait que le Client ou l'autre partie concernée a cessé d'exister, a cessé d'être responsable, a imposé une limite convenue à sa responsabilité, manque de ressources ou, pour d'autres raisons, n'est pas en mesure de payer. Lorsqu'il y a plus d'un bénéficiaire des Services (ci-après un « Bénéficiaire »), le paiement des dommages par le Fournisseur en vertu du présent chapitre à l'égard de chaque Bénéficiaire est déterminé et réparti entre eux. Aucun Bénéficiaire ne peut contester la validité, la force exécutoire ou l'application du présent paragraphe au motif qu'aucune répartition n'a été ainsi établie ou au motif que la part convenue attribuée à un Bénéficiaire est déraisonnablement faible. Dans ce paragraphe, le terme « Bénéficiaire » comprend le Client et les autres Bénéficiaires. Tout Bénéficiaire a le droit de faire une réclamation dans un délai de prescription de dix-huit (18) mois qui commence au début de la prestation des Services, lorsque des Services ont été fournis, ou à la date de résiliation des Services.

78. Le Fournisseur est expressément et entièrement exonéré de toute responsabilité dans les cas suivants :

a) Le Client utilise un flux de travail ou une fonctionnalité non documenté.

b) Le Client a été expressément avisé de ne pas utiliser le flux de travail ou la méthodologie qu'il utilise, notamment s'il a été averti des dommages potentiels.

c) Le Client a précédemment rejeté l'offre de consultation, de vérification de l'intégrité, de formation ou de toute autre forme de services aux entreprises de la part du Fournisseur, ou a fait fi d'un avis ou d'un conseil reçu dans le cadre de ces services.

d) Le Client a permis à du personnel non formé ou non autorisé d'accéder à ses systèmes et de les gérer.

e) Le Client refuse au Fournisseur un accès suffisant à ses systèmes, ou refuse ou omet de fournir suffisamment de données pour que le Fournisseur puisse enquêter sur la réclamation.

f) Le Client ou l'un de ses représentants avait au moins une séance d'administrateur active sur l'appareil qui exécutait TMS au moment où les dommages se sont produits.

g) Le Client refuse, néglige ou empêche la mise à niveau ou la mise à jour de ses systèmes vers la dernière version prise en charge, à condition que cette mise à niveau ou mise à jour ait été déployée et offerte au Client par le Fournisseur en temps opportun.

h) Le Client installe des logiciels, des applications, des plugins ou des systèmes d'exploitation externes, les connecte ou les intègre aux Services ou les combine de quelque façon que ce soit, indépendamment de toute recommandation formulée par une partie, y compris le Fournisseur, relativement aux dommages découlant de l'installation, de la connexion ou de l'intégration des logiciels, des applications, des plugins ou des autres systèmes d'exploitation externes ou de leur combinaison.

79. Le Fournisseur déclare et garantit qu'il possède et maintient en tout temps une assurance responsabilité professionnelle valide couvrant les dommages liés aux Services en vertu des présentes Conditions d'utilisation générales d'un montant maximal d'un (1) million de dollars américains.

80. Si le Client héberge un système memoQ TMS ou un moteur de traduction automatique dans ses propres locaux, il est responsable de maintenir une infrastructure permettant la continuité des activités. Dans ce cas, la responsabilité de

créer régulièrement des copies de sauvegarde incombe au Client, car le Fournisseur n'a pas un accès suffisant pour s'en assurer. En cas de perte de données ou de fonctionnalité et si le Client ne détient pas une copie de sauvegarde raisonnablement récente, le Fournisseur se dégage de toute responsabilité à cet égard. Si le Client utilise un service cloud, il est de la responsabilité du Fournisseur de maintenir une infrastructure de continuité des activités, comme il est énoncé aux chapitres XIII et XIV.

81. Si le Client ou un autre Bénéficiaire contrevient à l'une ou l'autre de ses obligations et, sur la base d'une résolution d'un tribunal ou d'une autorité, un tiers intente une réclamation contre le Sous-traitant des données ou son Sous-traitant tiers en vertu du Contrat de service ou en lien avec celui-ci, le Client doit indemniser le Sous-traitant des données ou le Sous-traitant tiers en cas de perte, de dommage, de dépense ou de toute obligation encourue par le Sous-traitant des données ou le Sous-traitant tiers en raison de cette réclamation ou en lien avec celle-ci, et il exonère le Sous-traitant des données ou le Sous-traitant tiers de toute dépense connexe. Si le Fournisseur ou tout autre Bénéficiaire paie tout montant en vertu du présent paragraphe, le Client ou tout autre Bénéficiaire ne peut en aucun temps demander un remboursement au Fournisseur ou à son sous-traitant. Dans le présent paragraphe, le terme « Fournisseur » englobe toutes les sociétés affiliées.

XIV. SÉCURITÉ, INTÉGRITÉ ET SAUVEGARDE DES DONNÉES

82. Le Fournisseur déclare et garantit qu'il possède et maintient un système de sécurité de l'information conforme à la norme ISO 27001.

83. Le Fournisseur doit faire de son mieux pour empêcher l'accès non autorisé à ses Services ainsi qu'aux données qui y sont stockées, et pour prévenir la perte de données ou un mauvais fonctionnement attribuable à un accès non autorisé ou à une défaillance du système de stockage. Cela comprend le stockage redondant, les sauvegardes régulières et le contrôle d'accès.

84. Le Fournisseur doit faire de son mieux pour prévenir l'indisponibilité, le mauvais fonctionnement ou la perte temporaire ou permanente des Services attribuable à un mauvais fonctionnement du matériel, à une attaque malveillante ou à un changement défavorable dans l'environnement. Le Fournisseur doit également faire de son mieux pour atténuer les conséquences si l'un des événements susmentionnés se produit.

85. Le Fournisseur ne peut être tenu responsable de la sécurité des données et de l'intégrité du système si le Client n'utilise pas l'infrastructure exploitée par le Fournisseur, c'est-à-dire, par exemple, si le Client possède une licence memoQ TMS et utilise un serveur local ou utilise un moteur de traduction automatique en déploiement local. Les sections suivantes du présent chapitre s'appliquent uniquement au service memoQ TMS cloud et aux déploiements en cloud de moteurs de traduction automatique.

86. Le Fournisseur doit configurer ses Services cloud afin que ceux-ci acceptent uniquement les connexions chiffrées.

87. Si le Client n'utilise pas (n'active pas) la connexion sécurisée proposée par le Produit, le Fournisseur ne peut être tenu responsable d'un chiffrement insuffisant ou d'un manque de sécurité de l'information. Le Fournisseur ne peut pas non plus être tenu responsable des dommages ou des pertes de revenus qui en découlent.

88. Le Fournisseur doit configurer un processus de sauvegarde automatique pour le service memoQ TMS cloud et les moteurs de traduction automatique en déploiement cloud. Une copie de sauvegarde de toutes les données dans les Services doit être créée une fois par jour. Le Fournisseur ne configure aucune sauvegarde automatique pour les systèmes hors de son contrôle (c.-à-d. hébergées dans les locaux du Client ou dans un centre d'hébergement organisé par le Client).

89. Le Fournisseur doit, à ses frais, acquérir et maintenir un espace de sauvegarde d'une capacité suffisante pour conserver toutes les données du Client.

90. Le Client peut à tout moment demander au Fournisseur la dernière copie de sauvegarde de ces données.

91. **Surveillance et brèches de sécurité :** Le Fournisseur doit assurer la surveillance continue du fonctionnement des systèmes cloud, et recevoir des notifications automatiques en cas de défaillance. Le Fournisseur ne surveille pas les systèmes hébergés par le Client.

a) Si l'instance memoQ TMS ou le moteur de traduction automatique devient indisponible, le Fournisseur doit faire de son mieux pour rétablir le Service en deux (2) heures pendant les heures normales de soutien (voir la section 69 a)) ou en trente-six (36) heures en dehors des heures normales de soutien, à partir de la détection de la défaillance.

b) S'il n'est pas possible de rétablir le fonctionnement complet dans les deux (2) heures suivant le début de l'intervention, le Fournisseur doit informer les Clients concernés de la nature de la défaillance et des diagnostics ou des réparations prévus, et fournir une estimation du temps nécessaire pour rétablir le fonctionnement complet.

c) Si l'instance memoQ TMS ou le moteur de traduction automatique fait l'objet d'une brèche de sécurité et que des données sont perdues, compromises ou consultées par des agents non autorisés, le Fournisseur doit en aviser le Client et prendre les mesures d'atténuation ou de récupération dans les six (6) heures suivant la détection de la brèche. Le Fournisseur doit également envoyer un rapport complet et un plan de reprise dans les quarante-huit (48) heures suivant la détection de la brèche.

92. Dans le cas du service memoQ TMS cloud public, le Client peut configurer les périodes de sauvegarde et de maintenance quotidiennes sur le site Web du Fournisseur, sous les renseignements sur le compte du Client.

XV. PROPRIÉTÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

93. Toutes les données saisies, créées, importées ou ajoutées aux Services memoQ (ci-après les « Données ») par le Client selon les moyens énumérés dans les présentes Conditions d'utilisation générales, ainsi que les données dérivées (y compris, mais sans s'y limiter, les moteurs de traduction automatique créés à partir des données du Client) appartiennent exclusivement au Client.

94. Le Fournisseur peut acquérir des renseignements sensibles et confidentiels concernant les activités ou les affaires du Client dans le cadre de la prestation des Services (ci-après les « Renseignements confidentiels »). En ce qui a trait aux Renseignements confidentiels, le Fournisseur doit respecter les restrictions relatives à la confidentialité imposées par toute autorité de la Hongrie qu'il est tenu de respecter, ainsi que les obligations imposées par les lois hongroises. Le Fournisseur peut être tenu de divulguer des Renseignements confidentiels si cela est nécessaire pour se conformer aux exigences de la loi hongroise ou aux résolutions d'une autorité compétente qui s'appliquent à lui. En outre, le Fournisseur est tenu de se conformer

directement ou indirectement à toute source de droit applicable émise par les organes de l'Union européenne.

95. Le Fournisseur peut partager des renseignements, y compris des Renseignements confidentiels, avec des fournisseurs de services technologiques, des sous-traitants ou d'autres entités affiliées concernant le Client, la relation entre le Fournisseur et le Client et les Services du Fournisseur, dans le but de faciliter l'administration des activités commerciales des parties, de maintenir la qualité et les normes des travaux du Fournisseur, d'assurer la gestion des risques, d'exécuter des tâches de comptabilité financière, d'effectuer des tests de système ou de mener toute autre activité légitime. Le Fournisseur demeure responsable de la confidentialité si des Renseignements confidentiels sont partagés avec d'autres parties.

96. Le Fournisseur ne doit pas rendre disponibles à des tiers non autorisés les Données et les Renseignements confidentiels ajoutés aux Services memoQ. En outre, le Fournisseur doit déployer tous les efforts possibles pour protéger les données du Client contre tout accès non autorisé. Le Fournisseur ne doit pas copier, publier ou rendre accessibles autrement à des tiers non autorisés les Données ajoutées aux Services memoQ. Il doit s'en tenir à la création de copies de sauvegarde au profit exclusif du Client, aux fins de reprise après sinistre et aux fins décrites aux sections 100 à 105.

97. Dans le cadre d'un contrat valide pour un service memoQ TMS cloud, le Fournisseur peut créer jusqu'à deux (2) copies des Données dans ses locaux ou dans l'espace de stockage offert par le centre de données aux fins de reprise après sinistre. Le Fournisseur doit empêcher les tiers et les membres du personnel non autorisés d'accéder à ces copies. Le Client peut demander au Fournisseur une copie des Données sous la forme d'une sauvegarde complète du système memoQ TMS. Le Fournisseur doit mettre à disposition la dernière sauvegarde du serveur dans un délai de deux (2) jours ouvrables.

98. Le Client reconnaît que, pendant la durée du Contrat de service, le Fournisseur peut également partager des données, des documents ou d'autres renseignements sensibles ou confidentiels. Le Client accepte de traiter ces données comme tout renseignement confidentiel et de ne pas les divulguer à des tiers ou à des membres du personnel non autorisés sans le consentement préalable écrit du Fournisseur. Le Fournisseur peut divulguer les renseignements susmentionnés à ses fournisseurs de technologies ou à ses sous-traitants dans la mesure minimale requise pour fournir et assurer les Services. L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux renseignements qui ont été divulgués de façon indépendante par le Fournisseur ou un tiers, ou qui étaient accessibles au public avant leur divulgation par le Client. Tout autre renseignement, sauf avis contraire du Fournisseur, doit être considéré comme confidentiel.

99. Le Client reconnaît et accepte qu'afin de fournir ou d'améliorer les Services, le Fournisseur peut convertir les Données en renseignements agrégés anonymisés ou pseudonymisés. Ces Données ne seront plus considérées comme du contenu du Client, à condition qu'elles ne puissent raisonnablement être désanonymisées ou dépseudonymisées. Le Fournisseur peut utiliser ces Données anonymisées ou pseudonymisées pour améliorer les Services ou procéder à une évaluation ou à une atténuation des risques, à condition que le Fournisseur ne les utilise pas d'une manière qui permettrait d'identifier toute personne ou le Client, sans l'approbation écrite préalable du Client.

XVI. TRAITEMENT ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

100. Le Fournisseur doit traiter et gérer tous les renseignements personnels liés du Client de façon confidentielle, conformément à la réglementation sur la protection de la vie privée énoncée dans la législation nationale sur la protection des données, au Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 du Parlement européen (ci-après le « RGPD ») et à la Politique de confidentialité du Fournisseur, disponible en tout temps à cette adresse : https://www.memoq.com/en/privacy-policy.

101. Le Fournisseur peut stocker et traiter des données aux fins énumérées dans la Politique de confidentialité (https://www.memoq.com/en/privacy-policy).

102. En tant que sous-traitant des données, le Fournisseur peut traiter des données conformément aux instructions du Client ou aux instructions de tiers selon la décision du Client. Dans de tels cas, en tant que responsable des données, le Client est entièrement responsable du traitement de celles-ci. D'autre part, le Fournisseur peut également traiter des données à caractère personnel en tant que responsable des données. Entre autres choses, dans de tels cas, le Fournisseur veille à : a) traiter les données de manière conforme aux principes de base énoncés dans la réglementation sur le traitement des données, et il s'assure qu'il dispose de la base juridique appropriée pour le faire; b) fournir des renseignements adéquats aux personnes concernées concernant le traitement de leurs données; c) s'assurer que des mesures techniques et organisationnelles appropriées sont en place pour éviter le traitement non autorisé ou illégal, ou la perte, la destruction ou l'endommagement involontaire de données à caractère personnel; d) faire en sorte que les personnes concernées peuvent exercer tous leurs droits protégés par la loi. Toutefois, dans de tels cas, le Fournisseur n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude, à la portée ou à la légalité de la collecte des données qu'il a reçues ou transmises, ni quant au non-respect de l'une ou l'autre des obligations du Client en matière de traitement des données.

103. En outre, des données à caractère personnel peuvent être recueillies, utilisées et conservées par le Fournisseur, ses sociétés affiliées, ses fournisseurs de services tiers ou les sous-traitants lui fournissant des services de soutien à des fins administratives, technologiques, commerciales et de statistiques internes, ce qui inclut les procédures d'acceptation des clients et la mise à jour des profils d'engagement, ainsi qu'à des fins de conformité avec les lois et les règlements applicables ou les normes professionnelles (y compris le contrôle de performance et de qualité).

104. Le Fournisseur ne doit pas transmettre les données à caractère personnel du Client à des tiers non autorisés et ne doit pas faire appel à des agents de traitement des données tiers sans conclure une entente de traitement des données avec eux. Le Fournisseur a le droit de stocker et de gérer ces données conformément aux règles de conservation des données énoncées dans la Politique de confidentialité.

105. Les sociétés affiliées, les entrepreneurs réguliers et les fournisseurs de technologies du Fournisseur sont considérés comme des tiers autorisés et sont autorisés à accéder aux Données sur les Services memoQ utilisés par le Client, ainsi qu'aux renseignements personnels du Client. L'accès doit être accordé uniquement aux fins de résolution des problèmes et dans la mesure minimale requise pour les résoudre. Le Fournisseur déclare et garantit qu'il a conclu suffisamment d'ententes de non-divulgation avec tous les

entrepreneurs réguliers. Le Fournisseur peut également partager les données avec ses sociétés affiliées.

106. Si le Client réside ou mène ses activités dans l'Union européenne ou traite des données à caractère personnel de citoyens de l'Union européenne, le RGPD pourrait s'appliquer. Dans ce cas ou dans le cas d'un traitement par le Fournisseur de données à caractère personnel conformément aux instructions du Client, l'Addenda relatif à la protection des données s'appliquera automatiquement au contrat du Client avec le Fournisseur. L'Addenda relatif à la protection des données, le cas échéant, constitue une partie indissociable des présentes Conditions d'utilisation générales et, par conséquent, de tout Contrat de service entre le Client et le Fournisseur.

107. Si le Client accède à des services en ligne de tiers au moyen d'un produit memoQ, cet accès ne doit pas être considéré comme une collecte de données effectuée par le Fournisseur. Le Fournisseur n'est pas responsable de la collecte et du traitement des données par des tiers lorsque le Client s'inscrit ou s'abonne directement à un service de tiers (tel qu'un fournisseur de services de traduction automatique). Lors de l'utilisation d'un tel service de tiers, les modalités et les politiques de confidentialité du propriétaire ou de l'exploitant du service de tiers s'appliquent.

XVII. RÉSILIATION, ANNULATION, RESTRICTION, SUSPENSION ET TRANSFERT DES SERVICES

108. **Résiliation d'un service par abonnement :** Le Client peut résilier le Service sur le site Web du Fournisseur, sous les renseignements sur le compte du Client, en utilisant l'option « Cancel subscription » (Annuler l'abonnement) ou, si l'option n'est pas disponible, en envoyant un avis écrit au Fournisseur. Le Client peut également choisir de résilier le Contrat de service par d'autres moyens. Toutefois, le Fournisseur peut facturer des frais d'annulation si une autre méthode est utilisée. Le Client peut annuler par écrit le Service avant la fin de la période de service déjà payée ou pendant la période d'essai. Dans ce cas, le Fournisseur met fin à l'utilisation du Service par le Client à la fin de la période de service déjà payée. En ce qui concerne les abonnements mensuels, aucun remboursement n'est dû en cas d'annulation du service. En ce qui concerne les abonnements de plus d'un mois, si le Client résilie le Service dans les quinze (15) jours suivant la date à laquelle l'abonnement est entré en vigueur ou a été renouvelé, une redevance d'abonnement calculée au prorata doit être payée pour les quinze (15) premiers jours de l'abonnement, mais aucun paiement ne sera dû pour la partie restante de l'abonnement résilié. Si le Client annule le Service à tout autre moment au cours de la période d'abonnement, les frais d'abonnement doivent être payés pour le reste de la période, et aucun remboursement ne sera effectué. Le Client est responsable de faire la sauvegarde de ses systèmes avant d'envoyer un avis de résiliation.

109. Le Client peut demander au Fournisseur de reprendre le Service dans les trente (30) jours civils suivant l'annulation. Si le Client ne reprend pas le Service dans ce délai de trente (30) jours civils, le Fournisseur effacera sans autre avis les Données du Service du Client, ainsi que toutes les données de sauvegarde, dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de l'annulation, à moins qu'il soit demandé au Fournisseur d'effacer les données de sauvegarde plus tôt.

110. Au plus tard le dernier jour de la période de trente (30) jours, le Client peut demander au Fournisseur une sauvegarde complète du système memoQ TMS cloud. Autrement, à la fin de la période d'essai, les données de sauvegarde peuvent être stockées pendant trente (30) jours, à moins qu'il soit demandé au Fournisseur d'effacer les données de sauvegarde plus tôt.

111. **Restriction de la fonctionnalité de distribution des licences en cas de défaut de paiement des Services :**

Si le Client utilise un Service sans payer, le Fournisseur peut restreindre la fonctionnalité de son logiciel memoQ. Les règles ci-dessous s'appliquent :

À la demande du Client, le Fournisseur peut l'exempter du paiement anticipé du Service. En cas d'exemption, le Client a accès au Service, et les parties conviennent d'un calendrier de paiement.

En cas de défaut de paiement, c.-à-d. si le Client est en retard de quinze (15) jours ou plus pour tout paiement ou versement convenu, le Fournisseur peut restreindre la fonctionnalité du Service utilisé par le Client. Plus précisément, le Fournisseur peut désactiver à distance la fonctionnalité de distribution de licences (ELM ou CAL) du logiciel memoQ TMS utilisé par le Client. Cela rendra le ou les systèmes memoQ TMS touchés inaccessibles aux chefs de projet, aux administrateurs et aux traducteurs internes ou contractuels qui utilisent des licences ELM ou CAL à partir de ces serveurs.

Si le Client ne respecte pas le calendrier de paiement et qu'au moins un paiement ou versement est en souffrance après quinze (15) jours, le Fournisseur doit envoyer un avis exigeant le paiement en huit (8) jours civils.

Si, à la suite de l'avis de paiement, le Client omet de payer le solde dû dans les huit (8) jours civils alloués, le Fournisseur désactivera immédiatement, sans autre avis, la distribution des licences sur les systèmes memoQ TMS du Client concernés.

112. **Résiliation par préavis extraordinaire, notamment en cas de défaut de paiement :**

Si le Client commet une violation substantielle avérée du Contrat de service ou des présentes Conditions d'utilisation générales, ou s'il détient des licences de produits memoQ et qu'il enfreint le Contrat de licence d'utilisateur final, le Fournisseur peut résilier le Contrat de service.

113. Si le **paiement du Client est en retard** de quinze (15) jours civils ou plus (à partir de la date d'envoi au Fournisseur de l'avis exigeant le paiement), le Fournisseur **suspendra** le Service (c.-à-d. que le Client ne pourra plus l'utiliser). Cela est exécuté automatiquement par les systèmes du Fournisseur.

a) Pour reprendre le Service, le Client doit communiquer avec le Fournisseur et payer le solde dû.

b) Si le Client ne reprend pas le Service dans un délai de trente (30) jours civils, le Fournisseur peut résilier le Service et effacer les systèmes memoQ TMS cloud ainsi que toutes les données de sauvegarde, sans autre avis.

c) Si le Service est suspendu pour défaut de paiement avant ou au plus tard le dernier jour de la période de suspension de trente (30) jours, le Client peut, à une occasion, demander au Fournisseur une sauvegarde complète du système memoQ TMS cloud. Le Fournisseur peut facturer des frais ponctuels pour le stockage et la transmission de données. Le Fournisseur ne peut pas facturer les données en soi ni refuser de les transmettre puisqu'elles sont la propriété du Client.

114. Si l'utilisation du Service par le Client **enfreint la loi** d'un pays, d'un État ou d'un autre territoire de compétence, les autorités peuvent exiger la résiliation du Service. Dans un tel cas, la résiliation peut être immédiate et sans préavis. Le Fournisseur doit aviser le Client dès que possible. Les données de sauvegarde restent à la disposition du Client pendant quinze (15) jours civils, à moins que les autorités n'ordonnent la destruction desdites données.

115. Si le Client résilie le Contrat de service en raison d'une violation substantielle avérée de la part du Fournisseur, ce

dernier doit transférer les données de sauvegarde à l'endroit indiqué par le Client dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de l'avis du Client.

116. De plus, le Fournisseur a le droit, notamment, mais non exclusivement, de résilier le Contrat de service avec effet immédiat dans les circonstances suivantes :

a) Le Client ou l'une de ses sociétés affiliées fait l'objet d'une procédure d'insolvabilité ou risque de devenir insolvable.

b) La prestation de services menace ou enfreint l'indépendance du Fournisseur, ses règles en matière de conflits d'intérêts, ou est pour toute autre raison incompatible avec les dispositions légales, les normes professionnelles du Fournisseur ou l'évaluation interne des risques.

c) Un changement important survient dans la position et (ou) la situation du Client, lequel menace ou rend impossible l'exécution du Contrat de service par le Client ou fait en sorte que le Fournisseur n'est pas en mesure de maintenir le Contrat de service.

117. **Résiliation du service d'hébergement TMS existant :** Les parties peuvent résilier le contrat pour un service d'hébergement TMS par écrit, avec un préavis de trente (30) jours. Les parties conviennent de fournir par écrit la raison de cette résiliation. Pendant la période de résiliation, les parties doivent se conformer aux présentes dans leur intégralité. À la fin de la période de résiliation, les parties règlent tous les comptes. À moins que les parties n'en conviennent pas autrement, et sous réserve des exceptions ci-dessous, le Fournisseur doit rembourser au Client tout paiement excédentaire pour Services non rendus. À l'inverse, le Client doit payer au Fournisseur tout solde pour services rendus. Les parties conviennent d'effectuer le paiement dans un délai de trente (30) jours au compte bancaire précisé par l'autre partie, par virement bancaire. Cette résiliation ne mettra pas fin au Contrat de licence d'utilisateur final ou au contrat de SSM, le cas échéant. Aucun remboursement n'est dû si le Client met fin au service d'hébergement pour des raisons de commodité. En cas de résiliation, les données de sauvegarde peuvent être stockées pendant quatre-vingt-dix (90) jours, à moins qu'il soit demandé au Fournisseur d'effacer les données de sauvegarde plus tôt.

118. **Résiliation du SSM et du service d'hébergement par le retour de toutes les licences :** Le contrat de SSM est une entente à durée déterminée que les parties ne peuvent pas résilier pour des raisons de commodité. Il y a exception : le Client utilise le SSM uniquement pour les licences (c'est-à-dire qu'il n'utilise pas de services par abonnement) et retourne toutes les licences qu'il possède. Dans un tel cas, le Contrat de service est automatiquement résilié le jour du retour des licences. Toutefois, il n'y a aucun remboursement possible pour les périodes de SSM qui ont déjà commencé, à moins que la résiliation ne soit attribuable à une violation du contrat substantielle et avérée de la part du Fournisseur.

119. **Transfert physique du Service :**

En cas de résiliation du service memoQ TMS cloud ou du service d'hébergement memoQ TMS, le Client peut demander au Fournisseur de l'aider à transférer le Service vers un appareil de son choix.

a) Le Fournisseur doit collaborer au transfert à un tarif horaire convenu, à moins que les parties n'en conviennent autrement.

b) Étant donné que le Service ne comprend pas les licences d'utilisation du logiciel memoQ TMS sur un appareil local ou hébergé dédié, le Client est tenu d'acheter les accès ou les licences requises avant le transfert, moyennant les frais convenus séparément par le Client et le Fournisseur.

c) Le Fournisseur n'est pas tenu de collaborer au transfert si la résiliation du Service ne se produit pas avec le consentement mutuel des parties ou si le Service est résilié en raison d'une violation substantielle avérée de la part du Client.

d) Aux fins du transfert, le Client doit, à ses frais, fournir un appareil dont la puissance de calcul et la configuration logicielle sont égales ou supérieures à celles définies par le Fournisseur.

Après la résiliation du Service, le Fournisseur doit éliminer toutes les données conservées dans le système memoQ TMS. La suppression des données doit avoir lieu immédiatement après l'expiration des périodes de disponibilité des données décrites ci-dessus. À la demande du Client, le Fournisseur doit supprimer les données dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception d'un avis écrit du Client.

120. La résiliation en vertu du présent chapitre n'a aucune incidence sur les droits acquis par l'une ou l'autre des parties avant la résiliation, et toutes les sommes dues au Fournisseur deviennent payables intégralement lorsque la résiliation ou la suspension prend effet. En particulier, les clauses ci-dessous des présentes Conditions d'utilisation générales survivront à la résiliation du Contrat de service : chapitre XIII, chapitre XIV, chapitre XV, chapitre XVI, chapitre XVIII et chapitre XIX.

XVIII. MODALITÉS DIVERSES, LITIGES ET LOIS APPLICABLES

121. Le Fournisseur peut faire appel à des sous-traitants pour fournir les Services. Lorsque le Fournisseur nomme des sous-traitants, il peut leur communiquer des renseignements confidentiels (voir le chapitre XV) et, à toutes fins liées au Contrat de service, il accepte la responsabilité de leur travail comme s'il l'avait fait lui-même, ce qui est réputé faire partie des Services fournis.

122. En concluant le Contrat de service, le Fournisseur déclare et garantit qu'il possède l'infrastructure suffisante ou l'accès à celle-ci, ainsi que l'expertise et le personnel nécessaires pour fournir les Services définis dans les présentes Conditions d'utilisation générales et pour se conformer aux présentes.

123. En concluant le Contrat de service, le Client déclare et garantit qu'il détient l'autorité nécessaire pour conclure le Contrat de service et pour transférer les données nécessaires à l'utilisation des Services au moyen du réseau vers le serveur ou les Services, et que cette opération ne porte pas atteinte aux droits, y compris, mais sans s'y limiter, le droit à la vie privée, le droit à la confidentialité et les droits relatifs à la propriété intellectuelle de tiers.

124. Les modalités relatives à la vie privée et à la protection des données sont assujetties aux lois de la Hongrie et aux normes de l'Union européenne, notamment au code sur la protection des données à caractère personnel de la Hongrie, qui régit le traitement des données à caractère personnel. De plus, compte tenu de la portée mondiale d'Internet, le Client accepte de se conformer à toutes les lois locales, y compris, sans s'y limiter, les lois relatives à Internet, aux données, aux courriels et à la protection de la vie privée. Plus précisément, le Client accepte de se conformer à toutes les lois applicables à la transmission de données techniques exportées depuis le pays de résidence du Client. Le Client indemnisera le Fournisseur en cas de conséquences judiciaires, matérielles ou substantielles découlant du non-respect des conditions précitées par le Client.

125. Outre les présentes Conditions d'utilisation générales, les parties doivent respecter les lois et règlements des pays où ils sont enregistrés, ainsi que les lois et règlements des pays

où les serveurs sont exploités. À la demande du Client, le Fournisseur doit envoyer des renseignements sur les pays où les serveurs sont exploités.

126. Aucune des parties ne peut céder ses droits, obligations ou réclamations en vertu des présentes. Le Client n'a pas le droit de céder l'avantage (ou de transférer le fardeau) du Contrat de services à une autre partie sans le consentement préalable écrit du Fournisseur, lequel consentement ne peut être refusé sans motif raisonnable.

127. En cas d'incohérence entre les dispositions des différentes sections du Contrat entre les parties, ces sections auront préséance comme suit (à moins qu'il n'en soit expressément convenu autrement) : a) le Contrat entre les parties; b) les présentes Conditions d'utilisation générales; et c) les autres modalités commerciales ou générales ou annexes.

128. Aucune partie ne peut être tenue responsable des dommages découlant d'un manquement aux obligations contractuelles et aucune des parties n'est tenue de verser une indemnité à l'autre si le Fournisseur ou le Client n'est pas en mesure de se conformer au Contrat de service par suite d'un cas de force majeure. Dans l'éventualité où une Partie est touchée, celle-ci est tenue, dès que possible, d'en informer l'autre, qui a la possibilité de suspendre ou de résilier le Contrat de services sur la base d'un avis prenant effet immédiatement à la livraison.

129. Les modalités des présentes Conditions d'utilisation générales et du présent Contrat de services sont régies par les lois de la Hongrie. Tout litige concernant les Conditions d'utilisation générales et (ou) le Contrat de service sera tranché par un tribunal de Hongrie compétent et autorisé.

130. La langue régissant les présentes Conditions d'utilisation générales et les Contrats de services est l'anglais, la langue originale desdits documents. En cas de contradiction entre les présentes Conditions d'utilisation générales et leur version anglaise, le texte anglais prévaut sur la traduction française..

131. Si une disposition du Contrat de service ou des présentes Conditions d'utilisation générales est déclarée invalide, illégale ou inapplicable par un tribunal compétent, cette disposition sera dissociée du Contrat de service ou des Conditions d'utilisation générales, et les autres dispositions demeureront en vigueur.

132. Le Fournisseur se réserve expressément le droit de modifier les présentes Conditions d'utilisation générale, y compris l'Addenda relatif au traitement des données (voir le chapitre XIX), ainsi que le Contrat de licence d'utilisateur final et la Politique de confidentialité, à tout moment et à sa propre discrétion. Le Fournisseur fera des efforts commercialement raisonnables pour aviser le Client de toute modification importante apportée aux modalités en publiant les nouvelles conditions sur son site Web ou en envoyant au Client un courriel concernant de tels changements à l'adresse courriel enregistrée dans le compte du Client, conformément aux dispositions énoncées à la section 10. Ces modifications prendront effet quinze (15) jours après que l'avis a été fourni par l'une des méthodes susmentionnées, et l'utilisation continue de tout Service par le Client après cette date constituera l'acceptation de ces modifications. Si le Client estime que la modification a un effet négatif important sur lui, il peut notifier son objection au Fournisseur dans les sept (7) jours suivant la réception de l'avis susmentionné, en précisant les raisons de son objection. Après examen de cette objection, le Fournisseur peut, à son entière discrétion, soit (i) autoriser que la modification ne s'applique pas à ce Client spécifique jusqu'à l'expiration de l'abonnement ou du contrat de SSM en cours du Client, soit (ii) résilier le Contrat de service du Client, auquel cas le Client a droit à un remboursement au prorata de l'abonnement ou des frais de SSM payés pour l'abonnement ou la période de SSM en cours. L'absence de réponse du Fournisseur à des objections fondées jusqu'à la fin de la période de préavis de quinze (15) jours sera interprétée comme une autorisation de non-application de la modification contestée à ce Client spécifique jusqu'à l'expiration de la période d'abonnement ou de SSM alors en cours du Client.

Dans le cas où les modalités devraient être modifiées aux fins de conformité avec toute exigence légale, ces modifications peuvent entrer en vigueur immédiatement et sans préavis, comme peut l'exiger la loi. Le client n'a pas le droit de s'opposer aux modifications qui découlent directement de prescriptions juridiques impératives.

XIX. ADDENDA RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES

L'Addenda relatif au traitement des données fait partie des Conditions d'utilisation générales fournies par memoQ Translation Technologies Ltd., qui agit à titre de Sous-traitant des données dans le cadre des présentes.

133. Renseignements du Sous-traitant des données :
memoQ Translation Technologies Ltd.
Siège social : Rákóczi út 70-72. II. emelet, Budapest, 1074 Hongrie
Numéro de TVA (UE) : HU25429356
Personne responsable de la protection des données : data.protection@memoq.com
Adresse du site Web : https://www.memoq.com/fr

134. Le présent Addenda relatif au traitement des données s'applique au Client ainsi qu'au Contrat de service entre le Client et le Fournisseur dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) Le Client utilise un Service fourni par le Fournisseur.

b) Le Client envoie des données de projet au Centre d'assistance du Fournisseur qui comprennent des données à caractère personnel protégées, et le Client en avise le Fournisseur.

c) Le Client réside dans l'Union européenne (UE), y exploite ou y traite des données à caractère personnel, ou collecte ou traite des données à caractère personnel de citoyens ou de particuliers qui se trouvent dans l'UE.

d) Les données à caractère personnel sont autrement traitées par le Fournisseur selon les instructions du Client en vertu d'une entente distincte entre le Fournisseur et le Client.

135. Objet et portée de l'Addenda : Le présent Addenda s'applique aux données à caractère personnel recueillies et contrôlées par le Client et éventuellement traitées par le Fournisseur. Il ne s'applique pas aux données à caractère personnel du Client ou de ses représentants qui sont recueillies par le Fournisseur.

136. **Sous-traitant des données et Responsable du traitement des données :** Dans le présent Addenda relatif au traitement des données, le Fournisseur est le Sous-traitant des données, tandis que le Client est le Responsable du traitement des données.

137. **Définitions :** Les termes utilisés dans le présent Addenda ont le sens qui leur est donné dans le présent Addenda. Les termes qui ne sont pas définis dans les présentes ont le sens qui leur est donné dans les Conditions d'utilisation générales. Sous réserve des modifications ci-après, les définitions des termes figurant dans les Conditions d'utilisation générales s'appliquent pleinement.

Dans le présent Addenda, les termes ci-après ont le sens indiqué dans la définition qui les accompagne, et les termes connexes doivent être interprétés de la même manière.

a) Sous-traitant tiers autorisé : a) les Sous-traitants tiers énoncés dans la section Sous-traitance; et b) tout autre Sous-traitant tiers autorisé par écrit par le Responsable

du traitement des données, selon les modalités énoncées à la même section.

b) Sous-traitant tiers : Tout autre Sous-traitant des données (y compris tout tiers) nommé par le Sous-traitant des données en vue de traiter les données à caractère personnel du Responsable du traitement des données pour le compte de ce dernier.

c) Traitement, traiter, traité, Responsable du traitement des données, Sous-traitant des données, Personnes concernées, Données à caractère personnel, Catégories spéciales de Données à caractère personnel ainsi que tous les autres termes dont la définition n'est pas incluse dans les présentes ou dans les Conditions d'utilisation générales ont le sens qui leur est attribué dans le RGPD.

d) Lois sur la protection des données : Le RGPD ainsi que toute législation locale en matière de protection des données.

e) Effacement : La suppression ou la destruction de Données à caractère personnel de manière à ce qu'elles ne puissent pas être récupérées ou reconstruites.

f) EEE : L'Espace économique européen.

g) Pays tiers : Tout pays en dehors de l'UE ou de l'EEE, à moins que le pays ne fasse l'objet d'une décision d'adéquation valable de la part de la Commission européenne relativement à la protection de données à caractère personnel dans les pays tiers.

h) Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données : Données décrites dans la section Renseignements sur le traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données et toutes autres données à caractère personnel traitées par le Sous-traitant des données pour le compte du Responsable du traitement des données, conformément ou relativement aux Conditions d'utilisation générales ou à toute autre entente entre le Fournisseur et le Client.

i) Atteinte à la protection des Données à caractère personnel : Événement entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès accidentel ou illégal de Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données transmises, stockées ou autrement traitées.

j) Services : Services que le Sous-traitant des données doit fournir au Responsable du traitement des données conformément aux Conditions d'utilisation générales ou à toute autre entente entre le Fournisseur et le Client.

k) Produits : Produits que le Sous-traitant des données doit fournir au Responsable du traitement des données conformément aux Conditions d'utilisation générales ou à toute autre entente entre le Fournisseur et le Client.

l) Clauses contractuelles types : Clauses contractuelles types pour le transfert de Données à caractère personnel aux Sous-traitants des données établis dans des pays tiers, qui sont approuvées par la Décision d'exécution (UE) 2021/914 de la Commission européenne du 4 juin 2021, ou tout ensemble de clauses approuvées par la Commission européenne qui les modifie ou les remplace.

138. Renseignements sur le traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données : La présente section comprend certains renseignements sur le traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données, conformément au paragraphe 28(3) du RGPD.

a) Objet et durée du traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données : *L'objet et la durée du traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données sont définis dans les Conditions d'utilisation générales et dans le présent Addenda.*

b) Nature et but du traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données : *Le traitement vise à fournir des fonctionnalités de stockage et de logiciel-service pour des services de traduction.*

c) Types de Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données à traiter : *Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel et les autres données à caractère personnel figurant dans les documents à traduire.*

d) Catégories de Personnes concernées auxquelles se rapportent les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données : *Les clients, les collègues (utilisateurs du serveur) et les personnes dont il est question dans les documents à traduire.*

139. L'objectif principal des Services n'est pas le traitement de Données à caractère personnel : Le Responsable du traitement des données reconnaît et accepte que l'objectif principal des Services fournis par le Sous-traitant des données n'est pas le traitement de Données à caractère personnel. Le Sous-traitant des données stocke les Données à caractère personnel et les traite en tant que texte, et non pas en tant que Données à caractère personnel. Le Responsable du traitement des données reconnaît et accepte que, conformément aux Conditions d'utilisation générales, le Sous-traitant des données peut ne pas avoir les moyens ni l'autorité d'accéder aux Données à caractère personnel et ne pas être en mesure d'identifier les Personnes concernées ou ses Données à caractère personnel exigeant une protection.

140. Données à caractère personnel dans les documents à traduire :

a) Si le Responsable du traitement des données reçoit de la part de son client des documents contenant des Données à caractère personnel, son rôle devient celui de Sous-traitant et le rôle du Sous-traitant devient celui de Sous-traitant tiers. Dans ce cas, le responsable du traitement des données est le client du Responsable du traitement des données.

b) Le Responsable du traitement des données reconnaît et accepte que le Sous-traitant des données peut ne pas être au courant de la présence de Données à caractère personnel protégées dans les documents du Responsable du traitement des données, à moins que ce dernier l'ait indiqué expressément. Dans ce cas, la responsabilité de la protection de ces Données à caractère personnel incombe au Responsable du traitement des données.

c) Le Responsable du traitement des données accepte de supprimer des documents les Données à caractère personnel protégées avant de les importer dans les systèmes du Sous-traitant des données, dans la mesure ou telle suppression (anonymisation ou pseudonymisation) est possible et faisable.

141. Modalités de traitement des données : Lors de la fourniture des Services ou des Produits au Responsable du traitement des données en conformité avec les Conditions d'utilisation générales ou toute autre entente, le Sous-traitant des données peut traiter les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données pour le compte de ce dernier conformément aux modalités du présent Addenda. Le Sous-traitant des données peut traiter les données conformément aux instructions du Responsable du traitement des données ou aux instructions de tiers, selon la décision du Responsable du traitement des données. Le Responsable du traitement des données est entièrement responsable du traitement des données. Avant de fournir des Données à caractère personnel au Sous-traitant des

données ou de donner des instructions relativement à l'accès aux Données à caractère personnel et à leur traitement, le Responsable du traitement des données doit s'assurer que ce traitement est légal. Le Sous-traitant des données accepte de se conformer aux dispositions ci-dessous en ce qui concerne les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données.

a) Dans la mesure requise par les lois applicables sur la protection des données, le Sous-traitant des données doit obtenir et maintenir l'ensemble des licences, des autorisations et des permis nécessaires au traitement des Données à caractère personnel.
b) Le Sous-traitant des données doit maintenir toutes les mesures techniques et organisationnelles requises pour se conformer aux exigences énoncées dans le présent Addenda.

142. **Traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données :** Le Sous-traitant des données ne doit pas traiter de Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données à d'autres fins que celles énoncées dans les Conditions d'utilisation générales ou toute autre entente entre le Fournisseur et le Client, et celles énoncées dans les lois applicables.
Le Sous-traitant des données ne doit pas traiter, transférer, modifier ou altérer les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données, ni divulguer ou permettre la divulgation de ces données à des tiers, à moins que les instructions documentées du Responsable du traitement des données ne l'exigent ou que le traitement soit requis par la législation de l'UE ou des États membres à laquelle le Sous-traitant des données est assujetti. Le Sous-traitant des données doit, dans la mesure permise par la loi, informer le Responsable du traitement des données de cette exigence législative avant de traiter les Données à caractère personnel et de se conformer à ses instructions dans le but de réduire au minimum l'étendue de la divulgation, dans la mesure du possible.

143. **Fiabilité et non-divulgation :** Le Sous-traitant des données doit prendre des mesures raisonnables pour assurer la fiabilité de tout employé, agent ou entrepreneur qui peut avoir accès aux Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données. Dans chaque cas, il doit veiller à ce que l'accès soit strictement limité aux personnes qui ont besoin d'accéder aux Données à caractère personnel pertinentes du Responsable du traitement des données.

Le Sous-traitant des données doit également s'assurer que toutes les personnes affectées au traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données :

a) sont informées de la nature confidentielle des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données et des obligations du Sous-traitant des données en vertu du présent Addenda et des Conditions d'utilisation générales (ou d'une autre entente entre les parties) relativement à ces données;
b) ont suivi la formation ou obtenu les certifications appropriées relativement aux lois sur la protection des données ou exigées par le Responsable du traitement des données;
c) ont signé des engagements de non-divulgation ou observent des obligations professionnelles ou réglementaires en matière de confidentialité;
d) sont soumises à des processus de connexion et d'authentification de l'utilisateur pour accéder aux Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données conformément aux présentes, aux Conditions d'utilisation générales (ou à toute autre entente entre les parties) et aux lois applicables en matière de protection des données.

144. **Sécurité des Données à caractère personnel :** Compte tenu de l'état de la technique de pointe, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de l'étendue, du contexte et des fins du traitement, ainsi que du risque variable en matière de probabilité et de gravité quant aux droits et libertés des Personnes concernées, le Sous-traitant des données doit prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adéquat pour les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données, selon le risque connexe. Cela comprend, sans s'y limiter, les mesures suivantes :

a) exploiter un système de management de la sécurité de l'information conforme à la norme ISO 27001.
b) assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience continues des systèmes et des services de traitement;
c) rétablir rapidement la disponibilité des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données et leur accès en cas d'incident physique ou technique;
d) procéder régulièrement à la mise à l'essai, à l'examen et à l'évaluation de l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles visant à assurer la sécurité du traitement.

Au moment de déterminer le niveau de sécurité adéquat, le Sous-traitant des données doit tenir compte des risques associés au traitement, particulièrement ceux qui pourraient entraîner la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès accidentel ou illégal de Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données transmises, stockées ou autrement traitées.

145. **Contrôle de l'accès par le Responsable du traitement des données :** Le Responsable du traitement des données reconnaît et accepte que les services fournis par le Sous-traitant des données lui permettent d'accorder l'accès à des tiers sans en informer le Sous-traitant des données ni obtenir son consentement au préalable. Conformément aux Conditions d'utilisation générales ou à toute autre entente prévue aux présentes, il s'agit du droit du Responsable du traitement des données. Toutefois, le Responsable du traitement des données reconnaît que cette manière d'accorder l'accès ne constitue pas une instruction de traitement des données destinée au Sous-traitant des données et que lui seul à la responsabilité de veiller à ce que l'octroi d'un tel accès ne contrevienne pas aux lois et règlements applicables.

146. **Sous-traitance :** À compter de la date d'entrée en vigueur du présent Addenda, le Responsable du traitement des données autorise par les présentes le Sous-traitant des données à engager, entre autres, les Sous-traitants tiers suivants :

N°	Nom du Sous-traitant tiers	Traitement de l'activité	Emplacement du ou des centres de services
1	Microsoft (plate-forme en nuage Azure)	Hébergement de serveur, fourniture de modèles d'IA	Emplacements MS Azure, selon les disponibilités en fonction du type et de la formule de Service utilisés par le Responsable du traitement des données
2	Microsoft (Office 365)	Technologies de l'information internes	Hongrie

3	Hetzner	Hébergement de serveur	Allemagne
4	Server4You	Hébergement de serveur	États-Unis
5	Invitech	Hébergement des moteurs de TA	Hongrie
6	Google Cloud	Hébergement des moteurs de TA	Emplacements Google Cloud
7	Mirango	Développement logiciel	Hongrie
8	TnDTech	Test logiciel	Hongrie
9	Atlassian Jira et Confluence	Gestion des problèmes	UE
10	Postmark (AC PM LLC)	Service de messagerie utilisé dans les environnements memoQ TMS cloud pour l'envoi de notifications	États-Unis et emplacements Amazon AWS
11	ZenDesk	Système de gestion des demandes d'assistance	Emplacements Amazon AWS, Allemagne ou Ouest des États-Unis

Le Fournisseur déclare et garantit qu'il a conclu suffisamment d'ententes de non-divulgation avec tous les entrepreneurs réguliers. Le Fournisseur peut également partager les données avec ses sociétés affiliées. Le Sous-traitant des données ne doit pas faire appel à d'autres Sous-traitants tiers que ceux énumérés ci-dessus pour traiter les Données à caractère personnel du Responsable et sans le consentement écrit préalable de ce dernier, qui, à sa discrétion absolue, peut refuser cette mesure.

Relativement aux Sous-traitants tiers, le Sous-traitant des données doit :

a) Fournir au Responsable du traitement des données tous les détails du traitement qui sera effectué par chaque Sous-traitant tiers.
b) Exercer une diligence raisonnable adéquate sur chaque Sous-traitant tiers pour s'assurer qu'il peut fournir le niveau de protection des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données requis. Cela comprend, sans s'y limiter, des garanties suffisantes pour mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles assurant que le traitement répond aux exigences du RGPD, des présentes, des Conditions d'utilisation générales et des lois applicables en matière de protection des données.
c) Inclure dans le contrat entre le Sous-traitant des données et chaque Sous-traitant tiers les mêmes modalités que celles énoncées dans le présent Addenda. Sur demande, le Sous-traitant des données doit fournir une copie de ses ententes avec les Sous-traitants tiers au Responsable du traitement des données aux fins d'examen.
d) Dans la mesure où ce contrat prévoit le transfert de Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données à l'extérieur de l'EEE, ajouter les clauses contractuelles types ou tout autre mécanisme indiqué par le Responsable du traitement des données au contrat entre le Sous-traitant des données et chaque Sous-traitant tiers afin d'assurer la protection adéquate des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données transférées.
e) Demeurer entièrement responsable à l'endroit du Responsable du traitement des données de tout manquement de la part de chaque Sous-traitant tiers qui ne remplit pas ses obligations relativement au traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données.

147. **Droits des Personnes concernées :** Compte tenu de la nature du traitement, le Sous-traitant des données assiste le Responsable du traitement des données en mettant en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible, pour remplir l'obligation du Responsable du traitement des données de répondre aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées protégés par le RGPD de l'UE.

Le Sous-traitant des données doit aviser rapidement le Responsable du traitement des données s'il reçoit une demande d'une personne concernée, de l'autorité de contrôle ou d'une autre autorité compétente en vertu des lois applicables sur la protection des données relativement aux Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données.

Le Sous-traitant des données doit collaborer à la demande du Responsable du traitement des données pour que ce dernier puisse se conformer à tout exercice de droits par une personne concernée en vertu d'une loi sur la protection des données relativement aux Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données et répondre à toute évaluation, demande de renseignements, avis ou enquête en vertu d'une loi sur la protection des données relativement aux Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données ou aux présentes. Cette collaboration consiste notamment à :

a) fournir toutes les données demandées par le Responsable du traitement des données dans un délai raisonnable précisé par ce dernier dans chaque cas, y compris des copies de la plainte, de la communication ou de la demande et tous les renseignements connexes, ainsi que les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données qu'il détient relativement à une Personne concernée;
b) fournir l'aide raisonnablement demandée par le Responsable du traitement des données pour qu'il puisse se conformer à la demande pertinente dans les délais prescrits par les lois sur la protection des données, le cas échéant;
c) prendre toute mesure technique et organisationnelle supplémentaire raisonnablement requise par le Responsable du traitement des données afin qu'il puisse répondre efficacement aux plaintes, aux communications ou aux demandes pertinentes.

148. **Atteinte à la protection des Données à caractère personnel :** Le Sous-traitant des données doit aviser le Responsable du traitement des données sans délai indu et suivant la prise de connaissance ou le soupçon raisonnable quant à l'atteinte à la protection des Données à caractère personnel. Le Sous-traitant des données fournira au Responsable du traitement des données suffisamment d'informations pour qu'il puisse remplir toute obligation de signaler une atteinte à la protection des Données à caractère personnel en vertu des lois sur la protection des données. Cet avis doit au moins :

a) indiquer la nature de l'atteinte à la protection des Données à caractère personnel, les catégories et le nombre de Personnes concernées, ainsi que les catégories et le nombre de dossiers de Données à caractère personnel touchés;
b) communiquer le nom et les coordonnées du responsable de la protection des données, du responsable de la protection de la vie privée ou d'une autre personne-ressource du Sous-traitant des données qui peut fournir de plus amples renseignements;

c) décrire le risque estimé et les conséquences probables de l'atteinte à la protection des Données à caractère personnel;

d) décrire les mesures prises ou proposées pour remédier à l'atteinte à la protection des Données à caractère personnel.

Le Sous-traitant des données doit collaborer avec le Responsable du traitement des données et prendre les mesures commerciales raisonnables exigées par ce dernier aux fins de l'enquête et pour qu'il puisse atténuer la situation et remédier à l'atteinte à la protection des Données à caractère personnel.

En cas d'atteinte à la protection des Données à caractère personnel, le Sous-traitant des données n'informera aucun tiers sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit du Responsable du traitement des données, à moins que la notification ne soit requise par la législation de l'UE ou de l'État membre à laquelle le Sous-traitant des données est assujetti. Dans un tel cas, le Sous-traitant des données doit, dans la mesure permise par cette loi, informer le Responsable du traitement des données de cette exigence législative, fournir une copie de la notification proposée et tenir compte de tout commentaire formulé par le Responsable du traitement des données avant de signaler l'atteinte à la protection des Données à caractère personnel.

149. **Analyse de l'impact relative à la protection des données et consultation préalable :** Le Sous-traitant des données fournit une assistance raisonnable au Responsable du traitement des données pour toute analyse de l'impact relative à la protection des données requise en vertu de l'article 35 du RGPD et pour toute consultation préalable auprès d'une autorité de contrôle du Responsable du traitement des données requise aux termes de l'article 36 du RGPD. Celles-ci doivent uniquement concerner le traitement des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données effectué par le Sous-traitant des données pour le compte du Responsable du traitement des données et prendre en considération la nature du traitement et des informations à la disposition du Sous-traitant des données.

150. **Suppression ou retour des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données :** Dans tous les cas, le Sous-traitant des données doit agir rapidement et dispose d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la première des éventualités suivantes : (i) la cessation du traitement par le Sous-traitant des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données; ou (ii) la résiliation des Conditions d'utilisation générales, au choix du Responsable du traitement des données (ce choix doit être communiqué par écrit au Sous-traitant des données) pour :

a) retourner une copie de toutes les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données à ce dernier par transfert sécurisé dans le format indiqué par le Responsable du traitement des données au Sous-traitant des données, et supprimer de façon sécurisée toutes les autres copies des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données traitées par le Sous-traitant des données ou tout Sous-traitant tiers autorisé;

b) supprimer de façon sécurisée toutes les copies des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données traitées par le Sous-traitant des données ou tout Sous-traitant tiers autorisé et, dans chaque cas, fournir au Responsable du traitement des données une attestation écrite confirmant qu'il s'est entièrement conformé aux exigences de la section Suppression ou retour des Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données.

c) Le Sous-traitant des données peut conserver les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données seulement dans la mesure et pendant la période requises par la législation de l'UE ou de l'État membre, et toujours à condition que le Sous-traitant des données assure la confidentialité de toutes les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données et veille à ce que celles-ci ne soient traitées que dans la mesure nécessaire et uniquement aux fins précisées dans la législation de l'UE ou de l'État membre exigeant leur stockage. Le Responsable du traitement des données reconnaît que le Sous-traitant des données peut conserver des données à des fins de sauvegarde et qu'il peut les conserver conformément à ses politiques de conservation des documents et de continuité des activités.

151. **Droits d'audit :** Le Sous-traitant des données doit mettre à la disposition du Responsable du traitement des données, sur demande, toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité avec le présent Addenda, permettre les audits, y compris les inspections effectuées par le Responsable du traitement des données ou un autre auditeur mandaté par lui, et y contribuer. Le Sous-traitant des données doit collaborer pleinement avec le Responsable du traitement des données dans le cadre d'un tel audit et, à la demande du Responsable du traitement des données, lui fournir une preuve de conformité avec ses obligations en vertu du présent Addenda. Le Sous-traitant des données informe immédiatement le Responsable du traitement des données si, à son avis, une instruction en vertu de la présente section (« Droits d'audit ») enfreint le RGPD ou d'autres textes législatifs de l'UE ou d'un État membre concernant la protection des données.

Les droits d'audit doivent être exercés de manière à ne pas enfreindre ou violer les droits d'autres responsables du traitement et clients ayant conclu un contrat similaire avec le Sous-traitant des données.

152. **Transferts internationaux de Données à caractère personnel du Responsale du traitement :** Le Sous-traitant des données ne doit pas traiter les Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données ni permettre à un Sous-traitant tiers autorisé de le faire dans un pays tiers autre que ceux mentionnés (le cas échéant) dans la section Sous-traitance, sauf autorisation écrite préalable du Responsable du traitement des données.

Au moyen des capacités de service fournies par le Sous-traitant des données, le Responsable du traitement des données peut accorder l'accès à un autre Sous-traitant des données ou Sous-traitant tiers sans obtenir l'accord du Sous-traitant des données ou l'aviser au préalable. Cet accès accordé constitue un transfert effectué ou autorisé par le Responsable du traitement des données, et non pas par le Sous-traitant des données. Dans un tel cas, il incombe au Responsable du traitement des données de vérifier que le transfert ne contrevient pas aux lois applicables en matière de protection des données.

À la demande du Responsable du traitement des données, le Sous-traitant des données conclut (ou s'assure que tout Sous-traitant tiers travaillant pour lui conclut) rapidement avec le Responsable du traitement des données un accord comprenant des clauses contractuelles types et toute disposition exigée par les lois sur la protection des données en ce qui concerne le traitement de Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données dans un pays tiers. Ces modalités ont préséance sur celles du présent Addenda.

153. **Codes de conduite et certification :** À la demande du Responsable du traitement des données, le Sous-traitant des données doit se conformer à tout code de conduite approuvé en vertu de l'article 40 du RGPD et obtenir toute

certification approuvée aux termes de l'article 42 du RGPD, dans la mesure où ceux-ci concernent le traitement de Données à caractère personnel du Responsable du traitement des données.

154. Conditions générales :

a) Sous réserve de la présente section, les parties conviennent que cet accord et les clauses contractuelles types prendront fin automatiquement à la résiliation des Conditions d'utilisation générales ou à l'expiration ou à la résiliation de tous les Contrats de service entre le Sous-traitant des données et le Responsable du traitement des données, conformément aux Conditions d'utilisation générales, selon la dernière éventualité.

b) Toute obligation imposée au Sous-traitant des données en vertu du présent Addenda relativement au traitement de Données à caractère personnel demeure en vigueur après la résiliation ou l'expiration de l'Addenda.

c) Le présent Addenda, à l'exclusion des clauses contractuelles types, est régi par les lois qui s'appliquent aux Conditions d'utilisation générales tant que ces lois sont celles d'un État membre de l'Union européenne.

d) Toute violation du présent Addenda constitue une atteinte importante aux Conditions d'utilisation générales ou aux autres ententes entre les parties.

e) En ce qui concerne l'objet du présent Addenda, en cas d'incompatibilité entre les dispositions de l'Addenda et celles de toute autre entente entre les parties, y compris, mais sans s'y limiter, les Conditions d'utilisation générales ou d'autres accords entre les parties, les dispositions du présent addenda prévaudront pour ce qui est des obligations des parties en matière de protection des Données à caractère personnel d'une personne concernée d'un État membre de l'Union européenne.

f) Si une disposition du présent Addenda est invalide ou inapplicable, le reste du présent Addenda demeurera valide et en vigueur. La disposition invalide ou inapplicable sera : (i) modifiée au besoin pour en assurer la validité et l'applicabilité, tout en préservant le plus possible les intentions des parties; ou, si cela n'est pas possible, (ii) interprétée de manière à ce que la partie invalide ou inapplicable n'y ait jamais été contenue.

XX. CONFORMITÉ AVEC LA LÉGISLATION SUR LES SERVICES NUMÉRIQUES

Dans certains cas (notamment lorsque des services memoQ TMS cloud sont fournis), memoQ Translation Technologies Ltd (memoQ) agit en tant que fournisseur de services d'hébergement en vertu de la législation sur les services numériques, c'est-à-dire le Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE. Par conséquent, memoQ doit se conformer à certaines exigences définies par la législation sur les services numériques.

155. Information stockée

a) Le Client reconnaît et accepte que memoQ peut ne pas être au courant du contenu des informations importées dans les systèmes et les serveurs hébergés du Sous-traitant des données (ci-après le « système »).

b) memoQ peut ne pas être au courant de la présence de données illégales dans les documents ou les informations du Client importées dans le système ou ne pas avoir les moyens de vérifier la présence de celles-ci.

c) Le Client convient qu'il n'agit pas sous l'autorité ou le contrôle de memoQ.

d) Le Client s'engage à ne pas importer de contenu illégal dans le système ou à le supprimer après en avoir pris connaissance ou en avoir été avisé. Dans ce dernier cas, le Client s'engage à aviser memoQ des données illégales. De plus, le Client s'engage à ne pas utiliser le système et les services à des fins illégales.

e) Dans le présent chapitre, « contenu illégal », « informations illégales » ou « données illégales » renvoient à toute information qui, en soi ou par sa référence à une activité, y compris la vente de produits ou la prestation de services, n'est pas conforme au droit de l'Union européenne (UE) ou au droit d'un État membre de l'UE, indépendamment du sujet ou de la nature de ce droit.

156. memoQ est expressément et entièrement exonéré de toute responsabilité et ne sera pas tenu responsable des informations stockées dans le cadre des Services, à condition que memoQ :

a) n'a pas réellement connaissance d'une activité illégale ou d'un contenu illégal et, en ce qui concerne les demandes en dommages-intérêts, memoQ n'est pas au courant des faits ou circonstances associés à l'activité illégale ou au contenu illégal.

b) Dès qu'il en prend connaissance ou conscience, memoQ agit rapidement pour supprimer le contenu illégal ou en désactiver l'accès.

157. Soumission d'avis concernant du contenu illégal

Le Client peut soumettre un avis concernant du contenu qu'il juge illégal à l'adresse courriel suivante : compliance@memoq.com. L'avis doit contenir les éléments suivants :

a) une explication des raisons pour lesquelles les renseignements sont considérés comme du contenu illégal;

b) l'emplacement électronique de ces informations, lorsqu'il est possible de connaître le ou les adresses URL et, le cas échéant, d'autres renseignements permettant de repérer le contenu illégal;

c) le nom et l'adresse courriel de la personne ou de l'entité qui soumet l'avis, sauf en cas d'informations considérées comme associées à l'une des infractions visées aux articles 3 à 7 de la directive 2011/93/UE;

d) une déclaration confirmant la croyance de bonne foi de la personne ou de l'entité soumettant l'avis que les allégations et les renseignements qui y sont contenus sont exacts et complets.

158. Modération du contenu

a) Après avoir pris connaissance ou conscience d'un contenu pouvant être illégal, memoQ et son équipe de conformité (il est possible de faire appel à des avocats externes) procèdent à une évaluation pour déterminer si le contenu est considéré comme illégal et s'il est conforme au droit de l'Union ou au droit d'un État membre de l'UE, indépendamment du sujet ou de la nature de ce droit.

b) Si le contenu, les données ou les informations sont jugés illégaux, memoQ peut décider de supprimer ou de bloquer l'accès à certains éléments d'information fournis par le Client (« modération »). Au plus tard au moment de la suppression ou du blocage de l'accès, memoQ informera le Client de la décision et lui exposera de manière claire et précise les motifs de cette décision. memoQ publie les décisions et les énoncés des motifs dans une base de données accessible au public et gérée par l'organe compétent de l'UE. Ces informations ne doivent pas contenir de données à caractère personnel.

c) L'évaluation (détaillée au point a) ci-dessus) et la modération (détaillée au point b) ci-dessus) doivent être effectuées au cas par cas par des personnes, sans recours à un processus décisionnel algorithmique.