

## CONDITIONS GÉNÉRALES, ANNEXE SUR LE RÈGLEMENT DES DONNÉES ET ANNEXE SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES

Ces Conditions Générales (ci-après dénommées individuellement les « Conditions Générales »), Annexe sur le Règlement des données et l'Annexe sur le Traitement des Données (ci-après dénommé individuellement « Annexe sur le Traitement des Données » ou « DPA »), collectivement dénommés « Contrat », sont conclus entre Penneo A/S, enregistrée au registre danois sous le numéro d'enregistrement 35633766 (ci-après dénommée « Penneo »), et l'entité passant une commande pour accéder à la Plateforme Penneo Sign (ci-après dénommée le « Client »). Penneo et le Client sont individuellement dénommés une « Partie » et collectivement les « Parties ».

### DÉFINITIONS :

- « **Contrat** » désigne les Conditions Générales, l'Annexe sur le Règlement des données, l'Annexe sur le Traitement des Données, la Confirmation de commande et toute annexe relative à ces documents.
- « **Plateforme** » ou « **Penneo Sign** » désigne la Plateforme de service numérique, Penneo Sign, fournie par Penneo au Client dans le cadre du Contrat, permettant la création de dossiers et la signature électronique de documents.
- « **Confirmation de commande** » fait partie intégrante du Contrat et fournit des détails sur les prix, caractéristiques des produits et services additionnels convenus entre Penneo et le Client.
- « **Utilisation** » est déterminée selon l'abonnement choisi et est spécifiée dans la Confirmation de commande et/ou la dernière facture émise.
- « **Signature** » désigne la signature électronique d'un individu appliquée à un seul document.

### 1. CHAMP D'APPLICATION

- 1.1. **Champ d'application.** Le Contrat donne accès au Client à la Plateforme selon l'abonnement sélectionné, tel que décrit dans la Confirmation de commande. L'objet du Contrat est de définir les conditions de la fourniture de la Plateforme au Client.
- 1.2. **Plateforme.** La Plateforme est fournie en tant que service logiciel (SaaS), accessible via internet. Le Client peut se connecter à la Plateforme via une application web, une

application de bureau, l'API de Penneo ou par le biais d'intégrations partenaires, selon l'abonnement sélectionné.

1.3. **Support client.** Le support client est inclus dans l'abonnement, et est principalement fourni en anglais. Il permet au Client de soumettre des demandes de support standard relatives à l'utilisation et aux fonctionnalités de la Plateforme via un système de tickets. Tout support additionnel doit être convenu par écrit entre les Parties et peut entraîner une facturation supplémentaire de la part de Penneo.

1.4. **Dérogations.** Toute dérogation ou modification au Contrat doit être spécifiée dans un avenant qui, une fois signé par les Parties, devient partie intégrante du Contrat.

## 2. DURÉE ET RÉSILIATION

2.1. **Période d'abonnement.** Le Contrat entre en vigueur à la date de signature de la Confirmation de commande. Le Client s'engage à une période d'abonnement initiale de douze (12) mois (ci-après « Période d'abonnement »), sauf si une période plus longue a été stipulée dans la Confirmation de commande. La Période d'abonnement débute à la date convenue dans la Confirmation de commande (ci-après la « Date de début »).

2.2. **Renouvellement automatique.** Si le Contrat n'est pas résilié conformément aux dispositions de la clause 2.3, le Contrat est automatiquement renouvelé pour une période d'abonnement supplémentaire de douze (12) mois, sur la base de l'Utilisation du Client au moment du renouvellement.

2.3. **Résiliation.** Le Client peut résilier le Contrat en fournissant à Penneo un préavis d'au moins trois (3) mois avant la fin de la Période d'abonnement en cours, en utilisant le formulaire disponible sur le site web de Penneo à l'adresse <https://penneo.com/contact/#manage-subscription>. La résiliation prendra effet à la fin de la période de préavis (ci-après l'« Expiration du Contrat »).

2.4. **Expiration.** Le droit du Client d'accéder et d'utiliser la Plateforme cessera à l'Expiration du Contrat. Penneo supprimera le compte du Client ainsi que les données associées dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours après l'Expiration du Contrat.

## 3. FRAIS, UTILISATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1. **Frais.** Les frais pour chaque Période d'abonnement sont facturés annuellement, sur la base de l'Utilisation du Client, convenue dans la Confirmation de commande ou conformément à la clause 3.2. Les remises figurant dans la Confirmation de commande ne s'appliquent qu'à la première année de la Période d'abonnement, sauf indication contraire explicite dans la Confirmation de commande.

3.2. **Ajustements d'Utilisation pendant la Période d'abonnement.** Le Client ne peut pas réduire l'Utilisation pendant une Période d'abonnement en cours. L'Utilisation peut

toujours être augmentée pendant une Période d'abonnement en notifiant Penneo au préalable et sera facturée pour la Période d'abonnement restante. Tout excès d'Utilisation sans notification préalable sera facturé à la fin de la Période d'abonnement.

- 3.3. **Ajustements d'Utilisation lors du renouvellement.** Le Client peut demander une réduction de l'Utilisation pour la prochaine Période d'abonnement en fournissant un préavis d'au moins trois (3) mois avant la date de renouvellement via <https://penneo.com/contact/#manage-subscription>. Si la réduction est inférieure à 10 % de l'Utilisation actuelle, la demande peut exceptionnellement être soumise jusqu'à un (1) mois avant la date de renouvellement. Penneo informera le Client de tout dépassement d'Utilisation en temps utile avant le renouvellement de la Période d'abonnement. En cas d'absence de réponse par le Client dans un délai d'un (1) mois après la notification, l'Utilisation sera automatiquement augmentée pour la prochaine Période d'abonnement.
- 3.4. **Paiement et facturation.** Tous les paiements sont dus dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de facturation, sur le compte bancaire spécifié sur la facture, et doivent être reçus sans frais ou coûts imputés à Penneo. Tous les paiements effectués par le Client dans le cadre du Contrat sont non remboursables. Le Client accepte de recevoir les factures par e-mail ou via la facturation électronique utilisant un numéro EAN ou un numéro national de facturation électronique équivalent spécifié par le Client. Si le Client utilise une carte de crédit, ou un mode de paiement en ligne similaire, pour le paiement initial, Penneo peut facturer ce mode de paiement lors du renouvellement de la Période d'abonnement, y compris pour les frais impayés ou tout dépassement d'Utilisation.
- 3.5. **Taxes et réclamations.** Les frais indiqués dans la Confirmation de commande incluent toutes les taxes applicables, à l'exclusion de la TVA, calculée et ajoutée au moment de la facturation. Le Client ne peut compenser les frais avec d'autres réclamations.
- 3.6. **Retard de paiement.** En cas de retard de paiement, Penneo se réserve le droit de :
- 3.6.1. Appliquer des intérêts de 1,5 % par mois sur le solde impayé ou le taux maximum autorisé par la loi, selon le montant le plus bas, pour chaque mois jusqu'à réception du paiement intégral par Penneo.
  - 3.6.2. Désactiver l'accès du Client à la Plateforme si le paiement n'est pas reçu vingt (20) jours après la notification de Penneo au Client. L'accès sera rétabli dès que le paiement intégral aura été reçu par Penneo.
- 3.7. **Ajustements de prix.**
- 3.7.1. Penneo ajuste ses prix en fonction d'un indice national pertinent des prix. Les ajustements positifs (supérieurs à 0 %) sont calculés sur la base de la

différence entre l'indice d'octobre à octobre chaque année et s'appliqueront automatiquement lors du renouvellement l'année suivante sans notification supplémentaire.

3.7.2. Penneo informera le Client au moins quatre (4) mois avant la date de renouvellement pour toute autre augmentation de prix pour la prochaine Période d'abonnement.

3.7.3. Dans des cas exceptionnels où les fournisseurs de Penneo, indispensables à la fourniture de la Plateforme, augmentent leurs prix, Penneo se réserve le droit d'ajuster les prix en conséquence, sous réserve de justification. Penneo informera le Client avec un préavis écrit de trois mois.

## 4. MARKETING ET COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES

4.1. **Référence.** Penneo est autorisé à utiliser le nom, le logo et d'autres détails d'identification du Client comme référence sur son site web et dans ses supports marketing, sauf si le Client s'y est opposé expressément et par écrit.

4.2. **Notifications de service.** Le Client recevra des notifications concernant l'utilisation de la Plateforme par e-mail, adressé aux utilisateurs du Client disposant de droits d'administrateurs ou via la Plateforme directement. Le Client est responsable de maintenir une liste à jour des utilisateurs disposant de droits d'administrateurs. Une notification est considérée comme reçue dès qu'elle atteint le système de messagerie électronique du destinataire. Si l'accès est empêché en raison de problèmes liés au système de messagerie électronique du destinataire, ce dernier assume tous les risques associés.

4.3. **Communication.** Tous les avis, communications et informations liés au Contrat seront transmis par e-mail ou par d'autres moyens électroniques.

## 5. MESURES DE SÉCURITÉ ET DISPONIBILITÉ

5.1. **Mesures de sécurité.** Penneo doit mettre en œuvre et maintenir des mesures de sécurité appropriées pour garantir une prestation sécurisée et fiable des services spécifiés dans le Contrat. Ces mesures de sécurité font partie du système de gestion de la sécurité de l'information et de la protection de confidentialité de Penneo, qui comprend des politiques formelles, des rôles et responsabilités clairement définis, ainsi que des contrôles techniques, organisationnels et physiques. Penneo engage un auditeur indépendant pour vérifier son système de gestion de la sécurité de l'information et de la protection de la confidentialité. L'Annexe C de l'Annexe sur le traitement des données (DPA) contient des informations supplémentaires sur les mesures de sécurité mises en œuvre.

5.2. **Disponibilité.** Penneo s'engage à maintenir une disponibilité d'au moins 99,9 % sur une base mensuelle. Penneo maintient un site web public permettant au Client de surveiller la disponibilité de Penneo, accessible à l'adresse suivante : <https://status.penneo.com/>.

5.3. **Maintenance.** La maintenance planifiée nécessaire pour des raisons opérationnelles doit être communiquée au Client et est exclue du temps d'indisponibilité de la clause 5.2. Penneo s'efforcera de planifier cette maintenance entre 17h00 à 06h00 CET/CEST.

## 6. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

6.1. **Annexe sur le traitement des données.** Penneo et le Client ont conclu une Annexe sur le Traitement des Données, qui fait partie intégrante du Contrat, pour le traitement des données à caractère personnel.

## 7. DROIT D'UTILISATION ET DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

7.1. **Droit d'utilisation.** Le droit du Client d'utiliser la Plateforme est non exclusif, non transférable et conditionné au paiement et au respect du Contrat.

7.2. **Restrictions.** Le Client s'engage à ne pas participer à des activités trompeuses, contraires à l'éthique, frauduleuses ou illégales en lien avec la Plateforme, ni à utiliser la Plateforme pour stocker ou transmettre des contenus illégaux ou contraires à l'éthique.

7.3. **Droits de propriété intellectuelle.** Penneo conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme. Le Client doit respecter tous les droits de propriété intellectuelle associés à la Plateforme et est responsable de toute violation de ces droits par ses employés ou des tiers.

7.4. **Feedback.** Si le Client fournit des retours, suggestions ou commentaires concernant la Plateforme et les services de Penneo, le Client accorde à Penneo une licence perpétuelle, irrévocable, transférable, sans redevance et mondiale pour exploiter et intégrer ces retours dans la Plateforme.

## 8. CONFIDENTIALITÉ

8.1. **Définition.** Les informations confidentielles désignent toute information divulguée par une Partie (« la Partie Divulgateur ») à l'autre Partie (« la Partie Réceptrice ») dans le cadre, ou en lien, avec le Contrat et la fourniture de la Plateforme, qui devrait raisonnablement être considérée comme confidentielle en raison de sa nature et des circonstances de sa divulgation (ci-après « Informations Confidentielles »).

8.2. **Obligation de confidentialité.** La Partie Réceptrice ne peut utiliser les Informations Confidentielles qu'en conformité avec les termes du Contrat et ne peut pas les divulguer à des tiers, pendant et après la durée du Contrat, sauf autorisation écrite de la

Partie Divulgateur.

- 8.3. **Exclusion.** L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui (a) étaient déjà connues de la Partie Réceptrice avant le Contrat, (b) deviennent accessibles au public sans faute de la Partie Réceptrice, (c) sont reçues d'un tiers sans violation des obligations de confidentialité, ou (d) doivent être divulguées par la loi, par décision judiciaire ou par ordre d'une autorité publique.

## 9. MANQUEMENT GRAVE AUX OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

- 9.1. **Notification.** Si l'une des Parties commet un manquement grave aux obligations contractuelles, la Partie non défaillante doit notifier la Partie défaillante par e-mail sans délai. Si la Partie défaillante n'a pas remédié au manquement dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la notification, la Partie non défaillante peut résilier le Contrat immédiatement.
- 9.2. **Conséquences.** En cas de manquement grave de la part du Client, Penneo est en droit de conserver l'intégralité du paiement pour la Période d'abonnement pendant laquelle la violation s'est produite, indépendamment du moment où le Contrat est résilié. En cas de manquement grave de la part de Penneo, le Client peut demander un remboursement des paiements effectués à compter de la date de la notification de la violation à Penneo, conformément à la clause 9.1.

## 10. RESPONSABILITÉ

- 10.1. **Responsabilité.** Chaque Partie est responsable des dommages causés à l'autre Partie, sauf dans les cas limités ci-dessous. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de la Partie responsable.
- 10.2. **Pertes indirectes et consécutives.** Penneo décline toute responsabilité pour les pertes indirectes ou consécutives, y compris, sans s'y limiter, les pertes d'exploitation, le manque à gagner et la perte de réputation ou de clientèle du Client.
- 10.3. **Modifications unilatérales.** Penneo décline toute responsabilité pour les dommages résultant de modifications unilatérales apportées par le Client ou par un tiers à la Plateforme, telles que l'ajout de fonctionnalités, intégrations, ou suppression de paramètres, sans l'approbation préalable de Penneo.
- 10.4. **Limitation de responsabilité.** Sauf en cas de responsabilité liée aux produits couverte par la clause 10.5, la responsabilité de Penneo découlant du Contrat est limitée au montant le plus bas entre :
- 3,500.00 EUR (ou montant équivalent calculé selon le taux de change au moment du dommage) par Période d'abonnement ;
  - le montant payé par le Client à Penneo pour la Période d'abonnement pendant

laquelle le dommage s'est produit.

- 10.5. **Responsabilité liée aux produits.** Penneo maintient une assurance responsabilité produit adéquate, avec une couverture minimale de 15 000 000 DKK. Toute réclamation liée à la responsabilité liée aux produits dans le cadre du Contrat est limitée au montant de couverture fourni par l'assurance.
- 10.6. **Indemnisation pour droits de propriété intellectuelle.** Les Parties conviennent de remplir leurs obligations dans le cadre du Contrat sans porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers. Si une Partie manque à cette obligation, elle devra (a) défendre l'autre Partie contre les réclamations de tiers pour atteinte aux droits de propriété intellectuelle résultant de son utilisation de la Plateforme ou de l'exécution du Contrat ; et (b) indemniser et rembourser l'autre Partie pour tout dommage, amende ou coût résultant, à condition que la réclamation découle de ses actions, omissions ou responsabilités.

## 11. FORCE MAJEURE

- 11.1. **Force majeure.** Si Penneo est dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles en raison d'un cas de force majeure, Penneo en informera immédiatement le Client. La force majeure désigne des circonstances échappant au contrôle de Penneo qui ne peuvent être atténuées par des mesures financières et/ou pratiques raisonnables, y compris, mais sans s'y limiter, la guerre, la mobilisation, les attaques terroristes, les défaillances ou pannes de l'approvisionnement public en électricité, les grèves, les pandémies, les incendies ou les inondations.
- 11.2. **Conséquences.** Aucune des Parties ne sera responsable des dommages résultant d'un cas de force majeure. Si la Plateforme reste inaccessible en raison d'un cas de force majeure pendant plus de trente (30) jours consécutifs, chaque Partie peut résilier le Contrat par écrit, sans ouvrir droit à des réclamations envers l'autre Partie.

## 12. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

- 12.1. **Droit applicable.** Le Contrat, ainsi que tout litige en découlant, est régi conformément au droit danois.
- 12.2. **Compétence juridictionnelle.** En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat, les Parties s'engagent à tenter de résoudre le litige par des négociations de bonne foi. À défaut de résolution amiable, tout litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Copenhague, en tant que juridiction de première instance.

## 13. AUTRES DISPOSITIONS

- 13.1. **Mise à jour.** Le Client sera informé par e-mail de toute mise à jour des Conditions

Générales et de l'Annexe sur le Traitement des Données.

- 13.2. **Applicabilité.** Si une disposition du Contrat est jugée illégale, invalide ou inapplicable, elle sera appliquée dans toute la mesure permise par la loi afin de refléter l'intention initiale des Parties. L'invalidité d'une disposition n'affectera pas la validité ou l'applicabilité des autres dispositions.
- 13.3. **Survie des dispositions.** Toute disposition du Contrat destinée à survivre à sa résiliation, en tout ou en partie, restera valide, contraignante et applicable aux Parties au-delà de la résiliation du Contrat.
- 13.4. **Accessibilité.** Penneo a mis en œuvre des mesures pour assurer la conformité avec la Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services. Des informations détaillées concernant ces mesures sont disponibles via <https://penneo.com/accessibility-statement/>.

## ANNEXE SUR LE RÈGLEMENT DES DONNÉES

### A. Dispositions générales

**A. 1. Règlement des données.** La présente Annexe intègre les exigences du Règlement sur les données (Règlement (UE) 2023/2854 du 13 décembre 2023), définissant les droits du client et les obligations du prestataire de services en matière de changement de fournisseur ou de migration de l'infrastructure TIC dans un contrat écrit.

**A. 2. Modifications.** Penneo se réserve le droit de modifier la présente Annexe moyennant un préavis écrit de trente (30) jours adressé au client afin de refléter les changements dans les réglementations applicables. Ces modifications seront réputées acceptées, sauf si le client les rejette explicitement par écrit dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la notification. En cas de rejet, les Parties s'engageront dans des discussions de bonne foi afin de trouver une solution mutuellement acceptable.

### B. Changement de fournisseur.

**B. 1. Droit de changement de fournisseur.** Sur demande écrite, le Client peut changer de fournisseur, ou effacer les données exportables selon les termes de la présente Annexe. Penneo fournit toutes les informations nécessaires sur le changement de fournisseur et le transfert des données dans l'Avenant A.

**B. 2. Notification de changement de fournisseur.** Le Client doit fournir à Penneo un préavis écrit de deux (2) mois via <https://www.support.penneo.com/hc/en-gb/requests/new> (« Notification de changement de fournisseur » et « Période de préavis de changement de fournisseur »). Celle-ci doit inclure le nom du client, son numéro de TVA ainsi que le nom complet et l'adresse e-mail de la personne qui recevra les données exportables après le transfert.

**B. 3. Confirmation de changement de fournisseur.** Penneo confirmera la réception de la Notification de changement de fournisseur (« Confirmation du changement de fournisseur ») et informera le client de tout coût associé, selon la méthode de transfert choisie.

**B. 4. Période de transition.** Penneo achèvera le transfert dans un délai de trente (30) jours calendaires après la fin de la Période de préavis de changement de fournisseur (« Période de transition »). Si cela n'est pas techniquement réalisable, Penneo informera le Client dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la demande, et justifiera l'impossibilité technique en indiquant une autre période de transition, qui ne pourra excéder sept (7) mois.

**B. 5. Prolongation de la période de transition.** Le Client peut, en notifiant Penneo dans les cinq (5) jours suivant la fin de la Période de préavis de changement de fournisseur, prolonger une fois la Période de transition pour une durée que le Client juge plus appropriée à ses propres fins.

**B. 6. Obligations de Penneo.** Pendant la Période de transition, Penneo s'assurera de :

- a. Fournir une assistance raisonnable au Client ;
- b. Maintenir la continuité des activités et poursuivre la fourniture des services ;
- c. Fournir des informations claires concernant tout risque connu pour la continuité des services ;
- d. Garantir qu'un niveau de sécurité élevé est maintenu tout au long du processus de changement de fournisseur.

**B. 7. Obligations du Client.** Suite à la Notification du changement de fournisseur, le Client :

- a. Reconnaît que toute modification, y compris les ajouts, altérations ou suppressions effectués dans son compte après le début de la Période de transition, ne sera pas transférée ;
- b. S'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour parvenir à un changement de fournisseur efficace ;
- c. Paiera toutes les factures émises pour tout transfert exécuté conformément au plan décrit dans la section A.1 de l'Avenant A.
- d. Est responsable de l'importation et de l'implantation des données dans ses propres systèmes ou dans les systèmes du fournisseur destinataire.
- e. Est responsable de fournir à Penneo toutes les informations nécessaires pour lui permettre de remplir ses obligations susmentionnées.

**B. 8. Récupération.** Après la Période de transition, le Client peut récupérer ses Données exportables dans un délai de trente (30) jours calendaires (« Période de récupération »).

**B. 9. Suppression.** À la fin de la Période de récupération, et si le processus de changement de fournisseur s'est déroulé avec succès, Penneo effacera toutes les données dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours.

**B. 10. Données exportables.** Les données suivantes seront considérées comme des Données exportables :

- a. Liste des utilisateurs actifs avec nom d'utilisateur, ID utilisateur, e-mail et rôle.
- b. Pour chaque utilisateur : structure de dossiers avec nom de dossier et ID de dossier.
- c. Pour chaque dossier : Liste des dossiers avec nom de dossier, ID de dossier, statut du dossier\*, et date de création, d'activation et de finalisation. \*Le statut du dossier inclut les statuts suivants : finalisé, rejeté, nouveau (brouillons) et en attente.
- d. Pour chaque dossier : documents au format PDF avec nom du document. Pour chaque document : signataire, nom du signataire, e-mail du signataire, statut du signataire.

**B. 11. Données exclues.** Les données qui ne sont pas classées comme « Données exportables » sont exclues du transfert. Cela couvre spécifiquement les documents qui ne sont plus actifs ou valides dans le système (par exemple, supprimés, échoués, expirés) et les données qui ont été rendues anonymes de manière irréversible. De plus, les données opérationnelles essentielles à la fonctionnalité et à la sécurité des services de Penneo, telles que les journaux système, les pistes d'audit et les journaux d'accès, ne sont pas incluses dans l'exportation.

## **C. Frais de changement de fournisseur**

**C. 1. Frais de changement de fournisseur.** Penneo est en droit de facturer au client le processus de changement de fournisseur avec un plan décrit dans l'Avenant A, A.1, si la demande est faite avant le 12 janvier 2027 (« Frais de changement de fournisseur »). Ces frais ne dépasseront pas les coûts encourus par Penneo qui sont directement liés au processus de changement de fournisseur.

**C. 2. Facturation.** Dès la confirmation du changement de fournisseur, Penneo émettra la facture au client. Le client est tenu d'effectuer le paiement dans un délai de quatorze (14) jours. La Période de transition ne commencera qu'après réception du paiement intégral.

**C. 3. Frais de résiliation anticipée.** Le client accepte et reconnaît que Penneo ne remboursera aucun frais d'Abonnement prépayé, conformément aux dispositions énoncées dans les Conditions Générales et à la clause D ci-dessous. Pour éviter toute ambiguïté, ces frais de résiliation anticipée sont distincts des frais de changement de

fournisseur mentionnés en C.1. et ne doivent pas être considérés comme un obstacle au changement de fournisseur.

## **D. Résiliation**

**D. 1. Résiliation du Contrat.** Le Contrat est considéré comme résilié à l'issue de la Période de récupération.

**D. 2. Accès à la Plateforme.** Le Client reconnaît qu'il perdra l'accès et le droit d'utiliser la Plateforme immédiatement au terme de la Période de récupération, si le transfert a été déroulé avec succès.

**D. 3. Frais d'Abonnement.** En cas de résiliation anticipée résultant de la décision du client de changer de fournisseur pendant une période d'Abonnement active, aucun remboursement des frais d'abonnement prépayés ne sera effectué, conformément aux dispositions énoncées dans les Conditions Générales.

## **E. Traitement des données**

**E. 1. Juridiction.** Les juridictions pour le traitement des données est disponible à l'adresse <https://penneo.com/subprocessors/>.

**E. 2. Accès gouvernemental international.** La police et d'autres autorités peuvent demander à Penneo l'accès à des informations, y compris des données à caractère personnel et des données à caractère non personnel. Dans tous ces cas, Penneo suit des politiques et des procédures strictes pour évaluer la demande d'accès, et ne partage que les informations strictement requises par la loi ou sur la base d'ordonnances judiciaires valides ou de documents juridiques similaires. Pour empêcher tout accès non autorisé aux informations que Penneo détient, Penneo met en œuvre des mesures techniques telles que le chiffrement et les contrôles d'accès, garantissant des normes de sécurité et de confidentialité élevées. De plus, Penneo s'assure que les contrats avec les sous-traitants contiennent des obligations légales garantissant que ces derniers mettent en place des mesures organisationnelles et de sécurité similaires. Les politiques et routines internes sont conformes à l'article 32 du Règlement sur les données.

## **ANNEXE A. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR**

### **A.1. Via le Support Penneo**

**Description du processus.** Pendant la Période de transition, et dès réception de la Notification de changement de fournisseur du Client, Penneo procédera au transfert des données. Pour faciliter cette exportation :

- a. Le client devra fournir, ou autoriser Penneo à créer, les identifiants API nécessaires pour permettre l'exportation complète des Données du client.
- b. Penneo téléversera les Données du client exportées sur une plateforme de partage de fichiers sécurisée convenue d'un commun accord.
- c. Penneo fournira aux personnes désignées dans la Notification de changement de fournisseur du client des identifiants sécurisés pour accéder aux Données du client exportées sur la plateforme convenue.

**Instruction de traitement.** Dans le cadre de cette Annexe, Penneo agit en tant que sous-traitant et le Client agit en tant que responsable du traitement. Le client reconnaît et comprend qu'en accordant de tels Super Identifiants API, Penneo aura un accès complet à toutes les données, dossiers et sous-dossiers (y compris le contenu des dossiers) du compte Penneo du Client, y compris toutes les données à caractère personnel en texte clair pendant ce processus, et donne instruction à Penneo de traiter ces données en conséquence.

**Plateforme de partage sécurisée.** Sauf si les Parties ont convenu d'un commun accord d'une plateforme de partage de fichiers sécurisée différente, le traitement des données s'effectuera par l'utilisation de Serv-U par Solarwinds, auto-hébergé par Visma Group dans un centre de données à Oslo, en Norvège.

## **A.2. Libre service**

Le client peut utiliser l'API de Penneo comme solution en libre service. Documentation publiquement disponible sur l'utilisation de l'API de Penneo au lien suivant : <https://www.support.penneo.com/hc/en-gb/articles/20505576929053-API-Documentation-for-developers>.

## ANNEXE SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA)

ENTRE

**Penneo A/S (ci-après le « Sous-traitant »)**

ET

**Le Client (ci-après le « Responsable du traitement »)**

Le Client et Penneo ont conclu un contrat pour la fourniture de la Plateforme numérique, Penneo Sign. Cette Annexe sur le Traitement des Données (ci-après « Annexe sur le Traitement des Données » ou « DPA ») fait partie intégrante du Contrat et définit les conditions liées au traitement des données à caractère personnel. Elle contient les annexes suivantes :

- **Annexe A** : contient les informations sur le traitement des données à caractère personnel, notamment l'objectif et la nature du traitement, le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées.
- **Annexe B** : contient les conditions relatives à l'utilisation de sous-traitants ultérieurs par Penneo, autorisés par le Client.
- **Annexe C** : contient les instructions du Client concernant le traitement des données à caractère personnel, les mesures de sécurité minimales et les modalités d'audit de Penneo et de tout sous-traitant ultérieur.

### A. CHAMP D'APPLICATION

- Instructions de traitement.** Penneo traitera les données du Client, y compris les données à caractère personnel, en tant que Sous-traitant, pour le compte du Client, dans le but de fournir la Plateforme. Les données seront uniquement traitées conformément aux instructions du Client, en tant que Responsable du traitement.
- Suppression.** Penneo traite les données du Client, y compris les données à caractère personnel, pendant la durée du Contrat. Penneo supprimera toutes les données du Client, y compris les données à caractère personnel, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'Expiration du Contrat. Aucun traitement ou conversion des données ne sera effectué par Penneo après la date d'Expiration du Contrat.
- Contact.** Le Client peut adresser toute question relative à cette Annexe sur le Traitement des Données au délégué de la protection des données de Penneo à l'adresse suivante : [compliance@penneo.com](mailto:compliance@penneo.com).

## B. CONFIDENTIALITÉ

- a. **Confidentialité.** Penneo traite les données du Client traitées dans le cadre du Contrat comme des informations confidentielles. Penneo doit s'assurer que tous les employés sont liés par un accord de confidentialité valable au-delà de la durée de leur emploi.

## C. BASE LÉGALE DU TRAITEMENT

- a. **Base légale.** Chaque Partie doit s'assurer que le traitement des données pour lequel elle agit en tant que responsable du traitement repose sur une base légale et respecte le Règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi que les réglementations nationales en matière de protection des données.

## D. TRAITEMENT SÉCURISÉ

- a. **Mesures de sécurité.** Penneo met en place des mesures de sécurité visant à protéger de manière adéquate l'intégrité et la confidentialité des données du Client. Penneo doit également garantir la disponibilité des données sur la Plateforme.
- b. **Incident de sécurité.** Penneo doit notifier le Client sans retard excessif et, dans la mesure du possible, au plus tard trente-six (36) heures après avoir pris connaissance d'un incident de sécurité. Un incident de sécurité se définit comme toute violation de la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès, accidentel ou illicite, aux données du Client traitées par Penneo et/ou ses sous-traitants ultérieurs.
- c. **Signalement.** Penneo doit aider le Client à respecter son obligation de signalement auprès de l'autorité de protection des données compétente dans un délai de soixante-douze (72) heures.

## E. SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE

- a. **Autorisation générale.** Penneo dispose de l'autorisation explicite et générale du Client pour engager des sous-traitants ultérieurs. Penneo doit conclure un accord écrit avec chaque sous-traitant ultérieur, garantissant que ce dernier respecte les dispositions de la législation européenne et les dispositions décrites dans cette Annexe sur le traitement des données. Penneo reste responsable envers le Client si un sous-traitant ultérieur ne respecte pas ses obligations en matière de protection des données pour les activités de traitement relevant du Contrat.
- b. **Liste des sous-traitants ultérieurs.** Penneo maintient une liste à jour de ses sous-traitants ultérieurs, accessible via <https://penneo.com/subprocessors/>.
- c. **Notification des nouveaux sous-traitants ultérieurs.** Penneo informera le Client par écrit de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs au moins trente (30) jours à l'avance.

- d. **Objection aux nouveaux sous-traitants ultérieurs.** Pendant le délai de préavis de trente (30) jours, le Client peut s'opposer par écrit à l'introduction d'un nouveau sous-traitant ultérieur, ce qui entraînera la résiliation du Contrat, conformément aux dispositions de la clause 2.4 des Conditions Générales.
- e. **Pays tiers.** Le Responsable du traitement a donné son consentement général au Sous-traitant et à ses sous-traitants ultérieurs pour le transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers. Tout transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers ne peut avoir lieu que conformément au chapitre V du RGPD.

## F. OBLIGATIONS D'ASSISTANCE ET DE COOPÉRATION

- a. **Droits des personnes concernées.** Penneo assistera le Client, dans la mesure du possible, afin de répondre aux demandes liées aux droits des personnes concernées.
- b. **Obligations de coopération.** Sur demande raisonnable du Client, Penneo assistera le Client afin de l'aider à remplir ses obligations en vertu du RGPD, à condition que le Client ne puisse raisonnablement remplir ces obligations de manière indépendante à l'aide de la documentation déjà fournie par Penneo.

## G. EFFACEMENT ET RESTITUTION DES DONNÉES

- a. **Pendant la Période d'abonnement.** Le Client peut accéder, rectifier, récupérer et supprimer des données via les fonctionnalités disponibles sur la Plateforme pendant la Période d'abonnement.
- b. **À l'expiration du Contrat.** Penneo supprimera toutes les données du Client que Penneo stocke en tant que Sous-traitant, y compris les données à caractère personnel, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'Expiration du Contrat.

## H. AUDIT

- a. **Rapports d'audit.** Penneo est régulièrement soumis à des audits réalisés par des auditeurs tiers indépendants. Sur demande, Penneo fournira au Client la documentation pertinente permettant de vérifier la conformité de Penneo avec les meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information et de mesures de protection de la confidentialité. Des informations complémentaires peuvent être communiquées par écrit ou verbalement, sur demande raisonnable.
- b. **Audit sur site.** Si les rapports d'audit ne répondent pas raisonnablement aux exigences de conformité du Client, ce dernier peut demander qu'un audit soit effectué par un tiers indépendant. Cet audit supplémentaire sera réalisé aux frais du Client et l'auditeur doit être approuvé mutuellement par le Client et Penneo. L'audit doit avoir lieu pendant les heures ouvrables habituelles et ne doit pas perturber les opérations

quotidiennes de Penneo. Le Client doit notifier Penneo par écrit au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant l'audit.

## ANNEXE A - INFORMATIONS SUR LE TRAITEMENT

- a. **Objectif et nature du traitement** : fournir la Plateforme Penneo Sign au Client, conformément au Contrat. Penneo ne vend, n'échange, ni ne cherche d'aucune manière à monétiser les données du Client.
- b. **Catégories de personnes concernées** :
  - i. Utilisateurs du Client sur la Plateforme.
  - ii. Destinataires des dossiers.
- c. **Catégories de données traitées** :
  - i. Nécessite le traitement de données à caractère personnel tel que défini à l'Article 4(1) du RGPD.
  - ii. Ne nécessite pas le traitement de données à caractère personnel tel que défini aux Articles 9 (1) et 10 du RGPD. Le Client peut utiliser la plateforme Penneo Sign pour traiter de telles données.
- d. **Types de données traitées** :
  - i. Données requises : nom complet, adresse e-mail, adresse IP.
  - ii. Données facultatives (définies par l'utilisateur du Client) : fonction, numéro de téléphone, informations d'identification électronique, numéro d'identification nationale.

## **ANNEXE B - SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS**

- B.1.** En concluant le Contrat avec Penneo, le Client autorise l'utilisation des sous-traitants ultérieurs répertoriés sur : <https://penneo.com/subprocessors/>.
- B.2.** De nouveaux sous-traitants ultérieurs ne peuvent être ajoutés qu'en conformité avec la clause E de l'Annexe sur le traitement des données.

## **ANNEXE C - SÉCURITÉ DU TRAITEMENT**

Penneo exploite un système de gestion de la sécurité de l'information et de la confidentialité afin de garantir la confidentialité et l'intégrité des données traitées, ainsi que la disponibilité et la résilience de la Plateforme. Penneo détermine les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires pour établir le niveau requis de sécurité. En tout état de cause, au minimum, Penneo garantit que les mesures de sécurité suivantes ont été mises en œuvre :

### **C.1. Gouvernance et gestion des risques**

La politique de sécurité et de confidentialité de Penneo est approuvée par la direction et révisée annuellement. Une procédure de gestion des risques est également mise en place pour identifier, évaluer et traiter les risques pertinents, prenant en compte les menaces et vulnérabilités internes et externes en relation avec les données traitées dans la Plateforme pour le compte des clients. Des canaux internes de signalement garantissent des décisions éclairées de la direction et du conseil d'administration.

### **C.2. Audit externe**

Penneo engage un auditeur externe pour effectuer des audits réguliers du système de gestion de la sécurité de l'information et de la confidentialité de Penneo, suivant les meilleures pratiques conformément aux normes ISO 27001 et ISO 27701.

### **C.3. Droits d'accès et confidentialité**

Penneo a mis en place une politique formelle de gestion des accès garantissant que les droits d'accès à la Plateforme ainsi qu'aux systèmes internes respectent les principes de « Least Privilege » et de « Need to know ». La gestion des accès est intégrée dans les processus d'arrivée, de mobilité et de départ des employés, et utilise l'authentification à deux facteurs et la connexion unique (SSO) pour renforcer la protection des accès aux systèmes de l'organisation.

L'accès aux environnements de production de la Plateforme est restreint par des mesures techniques supplémentaires, telles que l'authentification à deux facteurs, VPN, les accès par rôles et comptes utilisateur uniques, ordinateur portables protégés par des mots de passe, politique de verrouillage d'écran et chiffrement des disques durs. Les droits d'accès sont révisés annuellement.

### **C.4. Sensibilisation et formation**

Les nouveaux employés de Penneo suivent une formation initiale relative à la sécurité de l'information et à la confidentialité. Tous les employés suivent une formation de conformité annuelle, ainsi que des formations spécifiques aux rôles des employés, axés sur les meilleures pratiques en ingénierie, la sécurité de l'information et la confidentialité.

## **C.5. Développement sécurisé et opérations**

Penneo a instauré une politique formelle de cycle de vie de développement logiciel pour garantir un développement sécurisé, incluant une révision obligatoire par les pairs des modifications de code en production, des environnements logiquement séparés et une micro-segmentation garantissent que le développement et les tests se déroulent dans des environnements non liés à la production. Les données des clients traitées dans la Plateforme sont stockées dans des centres de données situés dans l'Union européenne.

## **C.6. Continuité d'activité et reprise après sinistre**

Penneo effectue des sauvegardes quotidiennes des stockages et bases de données dans le cadre de son plan de continuité d'activité. Penneo dispose d'un plan de reprise après sinistre, testé annuellement, garantissant que Penneo est prêt à restaurer la Plateforme et les données des clients en cas d'incident. Une analyse post-test est effectuée pour garantir une amélioration continue de la gestion de la continuité d'activité et du plan de reprise après sinistre.

## **C.7. Cryptographie**

Les données des clients traitées dans la Plateforme sont chiffrées en transit à l'aide de TLS 1.2 ou supérieur et au repos. Penneo garantit que les ordinateurs des employés disposent du chiffrement des disques durs activé.

## **C.8. Gestion des fournisseurs**

Penneo applique une politique stricte afin de garantir la fiabilité des fournisseurs utilisés au soutien de la Plateforme. Tous les fournisseurs sont soumis à une évaluation de sécurité et de confidentialité. La conformité des sous-traitants autorisés à traiter les données dans la Plateforme est contrôlée et leur documentation examinée, au moins une fois par an.

## **C.9. Gestion des vulnérabilités**

Penneo surveille les vulnérabilités au niveau technique, juridique et de conformité. L'équipe juridique de Penneo évalue en permanence les évolutions en matière de confidentialité et de sécurité de l'information pour garantir une conformité organisationnelle continue, y compris en matière de RGPD. L'équipe Produit et Ingénierie surveille les vulnérabilités techniques afin de s'assurer qu'elles soient corrigées rapidement et efficacement. Penneo collabore avec des testeurs externes de pénétration de sécurité, une fois par an, pour détecter les vulnérabilités de la Plateforme.