

Contrat d'abonnement et

Corporate Service Level Agreement

Pour XTM Cloud

et

XTM hébergé par XTM International

**Contrat d'abonnement principal**

Ce contrat-cadre d'abonnement («contrat») régit

* Votre essai gratuit de 30 jours des services.
* Votre utilisation des services en tant que sous-traitant d'un abonné payant aux services
* Si vous achetez nos services, votre achat et votre utilisation continue de ces services.

En acceptant cet accord, soit en cliquant sur une case indiquant votre acceptation, soit en signant un bon de commande faisant référence à cet accord, vous acceptez les termes de cet accord. Si vous concluez cet accord au nom d'une société ou d'une autre entité juridique, vous déclarez que vous avez le pouvoir de lier cette entité et ses affiliés à ces termes et conditions, auquel cas les termes «vous» ou «votre» doivent faire référence à cette entité et à ses sociétés affiliées. Si vous ne disposez pas d'une telle autorité, ou si vous n'acceptez pas ces termes et conditions, vous ne devez pas accepter cet accord et ne pouvez pas utiliser les services.

Vous ne pouvez pas accéder aux services si vous êtes notre concurrent direct, sauf avec notre consentement écrit préalable. En outre, vous ne pouvez pas accéder aux services à des fins de surveillance de leur disponibilité, de leurs performances ou de leurs fonctionnalités, ou à d'autres fins d'analyse comparative ou concurrentielle.

Cet accord a été mise à jour le 12mai à 2015. Il entre en vigueur entre vous et nous à compter de la date à laquelle vous acceptez le présent accord.

**Table des matières**

[1. DEFINITIONS 3](#_Toc310844739)

[2. 30-DAY FREE TRIAL 3](#_Toc310844740)

[3. SERVICES FOR SUBCONTRACTORS 4](#_Toc310844741)

[4. PURCHASED SERVICES 4](#_Toc310844742)

[5. USE OF THE SERVICES 4](#_Toc310844743)

[6. FEES AND PAYMENT FOR PURCHASED SERVICES 6](#_Toc310844744)

[7. PROPRIETARY RIGHTS 7](#_Toc310844745)

[8. CONFIDENTIALITY 7](#_Toc310844746)

[9. WARRANTIES AND DISCLAIMERS 8](#_Toc310844747)

[10. MUTUAL INDEMNIFICATION 8](#_Toc310844748)

[11. LIMITATION OF LIABILITY 9](#_Toc310844749)

[12. TERM AND TERMINATION 9](#_Toc310844750)

[13. GOVERNING LAW 10](#_Toc310844751)

[14. GENERAL PROVISIONS 11](#_Toc310844752)

## DÉFINITIONS

* 1. «**Affilié**» désigne toute entité qui contrôle directement ou indirectement, est contrôlée par ou est sous contrôle commun avec l'entité soumise. «Contrôle», aux fins de cette définition, signifie la propriété ou le contrôle direct ou indirect de plus de 50% des droits de vote de l'entité assujettie.
  2. «**Code malveillant**» désigne les virus, vers, bombes à retardement, chevaux de Troie et autres codes, fichiers, scripts, agents ou programmes nuisibles ou malveillants.
  3. «**Bon de commande**» désigne les documents de commande pour les achats ci-dessous, y compris les addenda à ceux-ci, qui sont conclus entre vous et nous de temps à autre. Les bons de commande sont réputés intégrés aux présentes par référence.
  4. «**Services achetés**» désigne les services que vous ou vos affiliés achetez dans le cadre d'un bon de commande, par opposition à ceux fournis dans le cadre d'un essai gratuit de 30 jours.
  5. «**Services**» désigne l'application Web XTM en ligne que nous fournissons via Internet, comme décrit dans le Guide de l'utilisateur.
  6. «**Applications tierces**» désigne les applications en ligne et basées sur le Web et les produits logiciels hors ligne qui sont fournis par des tiers, interagissent avec les Services et sont identifiés comme des applications tierces.
  7. «**Guide de l'utilisateur**» désigne le guide de l'utilisateur XTM. Vous reconnaissez que vous avez eu la possibilité de consulter le guide de l'utilisateur pendant l'essai gratuit de 30 jours décrit dans la section 2 (Essai gratuit de 30 jours) ci-dessous.
  8. «**Utilisateurs**» désigne les personnes qui sont autorisées par vous à utiliser les services, pour lesquelles des abonnements à un service ont été achetés, et qui ont reçu des identifications d'utilisateur et des mots de passe par vous (ou par nous à votre demande). Les utilisateurs peuvent inclure, mais sans s'y limiter, vos employés, consultants, sous-traitants et agents; ou des tiers avec lesquels vous faites affaire.
  9. «**Nous**», «**Nous**» ou «**Notre**» désigne la société XTM International Ltd avec notre adresse enregistrée à 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, Royaume-Uni.
  10. «**Vous**» ou «**Votre**» désigne la société ou autre entité juridique pour laquelle vous acceptez le présent Contrat, et les sociétés affiliées de cette société ou entité.
  11. «**Vos données**» désigne toutes les données ou informations électroniques que vous soumettez aux services achetés, y compris les fichiers sources, les fichiers cibles, les mémoires de traduction, les informations terminologiques et les clients.
  12. **Services tiers.** Désigne les services proposés par des tiers auxquels vous pouvez accéder à partir des Services utilisés pour aider à la traduction.

## ESSAI GRATUIT DE 30 JOURS

* 1. Nous mettrons un ou plusieurs services à votre disposition à titre d'essai gratuitement jusqu'au premier des (a) trentième jour après votre acceptation du présent accord ou (b) la date de début de tout service acheté commandé par vous. Des conditions générales d'essai supplémentaires peuvent apparaître sur la page Web d'enregistrement d'essai.Ces termes et conditions supplémentaires sont incorporés dans le présent Contrat par référence et sont juridiquement contraignants.
  2. **Toutes les données que vous entrez dans les services, et toutes les personnalisations apportées aux services par ou pour vous, pendant votre essai gratuit de 30 jours seront définitivement perdues à moins que vous n'achetiez un abonnement aux mêmes services que ceux couverts par l'essai, achetez des services mis à niveau. , ou exporter ces données avant la fin de la période d'essai de 30 jours.**
  3. Nonobstant l'article 9 (garanties et dénis de responsabilité), pendant l'essai gratuit de 30 jours, les services sont fournis «tels quels» sans aucune garantie.
  4. Veuillez consulter le Guide de l'utilisateur pendant la période d'essai afin de vous familiariser avec les caractéristiques et les fonctions des Services avant d'effectuer Votre achat.

## SERVICES POUR SOUS-TRAITANTS

* 1. Nous mettrons un ou plusieurs Services à votre disposition, afin d'exécuter des tâches de sous-traitant, sur la base de Votre acceptation du présent Contrat. Additional subcontractor terms and conditions may appear on the subcontractor registration web page.  Any such additional terms and conditions are incorporated into this Agreement by reference and are legally binding.
  2. Lors de l'utilisation des services en tant que sous-traitant Votre accès sera limité à l'exécution des tâches qui vous sont confiées par le maître d'œuvre pour un projet.
  3. Tout en accédant aux services en tant que sous-traitant, vous utiliserez une ou plusieurs licences simultanées payées par l'entrepreneur principal.
  4. Vous pouvez mettre à niveau votre abonnement de sous-traitant pour obtenir un accès complet aux services en achetant les services.

## SERVICES ACHETÉS

* 1. **Provision of Purchased Services.** Nous mettrons les Services achetés à votre disposition conformément au présent Contrat et aux Formulaires de commande pertinents pendant une période d'abonnement. Vous acceptez que vos achats ci-dessous ne soient ni subordonnés à la livraison de fonctionnalités ou fonctionnalités futures, ni dépendants de tout commentaire public oral ou écrit que nous formulons concernant les fonctionnalités ou fonctionnalités futures, à moins qu'une description de ces fonctionnalités ou fonctionnalités ne soit jointe à cet accord et signé par les deux parties.

**Abonnements utilisateur.** Sauf indication contraire dans le bon de commande applicable, (i) les services sont achetés sous forme d'abonnements utilisateur et ne peuvent être accédés que par le nombre d'utilisateurs spécifié. (ii) À tout moment pendant la période d'abonnement, un nouvel abonnement révisé d'un type différent, avec un nombre d'utilisateurs différent ou avec une date d'expiration différente peut être acheté au prix standard publié. Une note de crédit sera émise pour la partie non utilisée de l'abonnement existant, mais aucun remboursement n'est effectué. (iii) Des abonnements d'utilisateurs supplémentaires temporaires peuvent être ajoutés et utilisés pendant la durée de l'abonnement. Le prix pour les utilisateurs temporaires est publié dans le système.

## UTILISATION DES SERVICES

* 1. **Nos responsabilités.** Nous allons: (i) Vous fournir une assistance de base pour les Services achetés sans frais supplémentaires, comme décrit à l'Annexe 1,**and/or support mis à niveau si acheté séparément, (ii) déployer des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services achetés disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf pour: (a) les temps d'arrêt planifiés (dont Nous donnerons un préavis d'au moins 8 heures via les Services achetés et que Nous planifierons dans la mesure du possible pendant les heures du week-end à partir de 6:00 pm heure d'Europe centrale du vendredi au 8:00 lundi matin, heure d'Europe centrale), ou (b) toute indisponibilité causée par des circonstances indépendantes de notre volonté, y compris, sans limitation, les catastrophes naturelles, les actes de gouvernement, les inondations, les incendies, les tremblements de terre, les troubles civils, les actes de terreur, les grèves ou autres travaux problèmes (autres que ceux impliquant nos employés), ou défaillances ou retards du fournisseur de services Internet, et (iii) fournir les Services achetés uniquement conformément aux lois et réglementations gouvernementales applicables.**
  2. **Your Responsibilities.** Vous serez (i) responsable du respect par les Utilisateurs du présent Contrat, (ii) seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité et de la légalité de vos données et des moyens par lesquels vous avez acquis vos données, (iii) déployer des efforts commercialement raisonnables pour empêcher l'accès ou l'utilisation non autorisés des Services, et nous informer rapidement de tout accès ou utilisation non autorisé, et (iv) utiliser les Services uniquement conformément au Guide de l'utilisateur et aux lois et réglementations gouvernementales applicables. . Vous ne devez pas (a) mettre les services à la disposition de quiconque autre que les utilisateurs, (b) vendre, revendre, louer ou louer les services, (c) utiliser les services pour stocker ou transmettre du matériel contrefait, diffamatoire ou autrement illégal ou délictueux, ou pour stocker ou transmettre du matériel en violation des droits de confidentialité de tiers, (d) utiliser les Services pour stocker ou transmettre du Code malveillant, (e) interférer avec ou perturber l'intégrité ou la performance des Services ou des données de tiers qui y sont contenues, ou (f) tenter d'obtenir un accès non autorisé aux Services ou à leurs systèmes ou réseaux associés.
  3. **Limitations d'utilisation.**Les services peuvent être soumis à d'autres limitations, telles que, par exemple, des limites sur le nombre de mots qui peuvent être traduits, sur le nombre d'appels que vous êtes autorisé à passer contre Notre interface de programmation d'application, et, pour Services qui vous permettent de fournir des sites Web publics, en fonction du nombre de pages vues par les visiteurs de ces sites Web. Toutes ces limitations sont spécifiées dans le Guide de l'utilisateur. Les Services fournissent des informations en temps réel pour Vous permettre de surveiller Votre conformité à ces limitations.
  4. **Utilisation équitable** Vous reconnaissez que les Services dépendent de ressources limitées partagées entre de nombreux clients. Vous acceptez de ne pas utiliser les Services de manière excessive ou déraisonnable. Nos plans de service peuvent spécifier ou non des limitations d'utilisation comme indiqué dans 5.3. L'omission d'une telle limite n'implique pas une allocation de consommation littéralement illimitée, même si le terme «illimité» est utilisé par nous ou par d'autres pour décrire tout aspect des plans de service. Une consommation excessive des Services peut être identifiée en référence à des écarts importants par rapport à la consommation moyenne de clients comparables. S'il s'avère que vous consommez excessivement les services, nous vous contacterons. Nous pouvons faire des recommandations concernant, par exemple, la conception et la configuration du système, la formation des utilisateurs, vos procédures de support interne ou, si une utilisation intensive devrait se poursuivre, la mise à niveau vers un plan de service plus approprié. Vous acceptez de faire des efforts de bonne foi pour remédier à une consommation excessive.

## FRAIS ET PAIEMENT POUR LES SERVICES ACHETÉS

* 1. **Frais d'utilisation.** Vous devrez payer tous les frais spécifiés dans tous les bons de commande ci-dessous. Sauf indication contraire dans les présentes ou dans un bon de commande, (i) les frais sont indiqués et payables en livres GB, en dollars américains ou en euros (ii) les frais sont basés sur les services achetés et non sur l'utilisation réelle, (iii) les obligations de paiement ne sont pas annulables et les frais payés ne sont pas remboursables, et (iv) la valeur des abonnements achetés ne peut être diminuée. Les frais d'abonnement des utilisateurs sont basés sur des périodes mensuelles commençant à la date de début de l'abonnement et à chaque anniversaire mensuel de celui-ci. Des utilisateurs supplémentaires pour les abonnements Entreprise peuvent être achetés pour des périodes supérieures à 1 semaine.
  2. **Facturation et paiement.** Vous Nous fournirez des informations de carte de crédit valides et mises à jour, ou un bon de commande valide ou un autre document raisonnablement acceptable pour Nous.Si vous nous fournissez des informations de carte de crédit, vous nous autorisez à facturer ce crédit pour tous les services énumérés dans le formulaire de commande pour la période d'abonnement initiale et toute période d'abonnement de renouvellement comme indiqué dans la section 12.2 (durée des abonnements utilisateur achetés) .Ces frais doivent être facturés à l'avance, soit annuellement, soit selon toute autre fréquence de facturation indiquée dans le Bon de commande applicable. Si le bon de commande spécifie que le paiement se fera par une méthode autre qu'une carte de crédit, nous vous facturerons à l'avance et autrement conformément au bon de commande concerné. Sauf indication contraire dans le Bon de Commande, les frais facturés sont dus net 30 jours à compter de la date de facturation. Vous êtes responsable du maintien des informations de facturation et de contact complètes et exactes dans les Services.
  3. **Frais en souffrance.** Si des frais ne sont pas reçus de votre part à la date d'échéance, à notre discrétion, (a) ces frais peuvent générer des intérêts de retard au taux de 1,5% du solde impayé par mois, ou au taux maximum autorisé par la loi, selon le cas. inférieur, à partir de la date d'exigibilité de ce paiement jusqu'à la date de paiement,**and/or (b) Nous pouvons conditionner les futurs renouvellements d'abonnement et les bons de commande à des conditions de paiement plus courtes que celles spécifiées dans la section 6.2 (Facturation et paiement).**
  4. **Suspension de service et accélération.** Si un montant que vous devez en vertu de cet accord ou de tout autre accord pour nos services est en retard de 30 jours ou plus (ou de 10 jours ou plus dans le cas de montants que vous nous avez autorisés à débiter sur votre carte de crédit), nous pouvons, sans limitation Nos autres droits et recours accélèrent vos obligations de frais impayés en vertu de ces accords afin que toutes ces obligations deviennent immédiatement exigibles et exigibles, et suspendent nos services à votre égard jusqu'à ce que ces montants soient payés en totalité.
  5. **Différends de paiement.** Nous n'exercerons pas nos droits en vertu de la section 6.3 (Frais en retard) ou 6.4 (Suspension du service et accélération) si les frais applicables font l'objet d'un différend raisonnable et de bonne foi et que vous coopérez avec diligence pour résoudre le différend.
  6. **Les taxes.** Sauf indication contraire, nos frais n'incluent pas les taxes, les prélèvements, les droits ou les évaluations gouvernementales similaires de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les taxes sur la valeur ajoutée, les ventes, l'utilisation ou les retenues à la source, imposables par tout local, état, provincial, fédéral ou juridiction étrangère (collectivement, " **Taxes**"). Vous êtes responsable du paiement de toutes les taxes associées à vos achats ci-dessous. Si nous avons l'obligation légale de payer ou de collecter les taxes dont vous êtes responsable en vertu du présent paragraphe, le montant approprié sera facturé et payé par vous, sauf si vous nous fournissez un certificat d'exonération fiscale valide autorisé par l'autorité fiscale appropriée.

## DROITS DE PROPRIÉTÉ

* 1. **Réserve de droits.** Sous réserve des droits limités expressément accordés ci-dessous, nous nous réservons tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Services, y compris tous les droits de propriété intellectuelle connexes. Aucun droit ne Vous est accordé en vertu des présentes autres que ceux expressément énoncés dans les présentes.
  2. **Restrictions.** Vous ne devez pas (i) permettre à un tiers d'accéder aux Services sauf dans les cas autorisés dans les présentes ou dans un Bon de commande, (ii) créer des œuvres dérivées basées sur les Services, (iii) copier, encadrer ou refléter toute partie ou contenu des Services , autre que la copie ou le cadrage sur vos propres intranets ou autrement à vos propres fins commerciales internes, (iv) effectuer une ingénierie inverse des services, ou (v) accéder aux services afin de (a) créer un produit ou un service compétitif, ou (b ) copier toutes les fonctionnalités, fonctions ou graphiques des Services.
  3. **Propriété de vos données.** Entre nous et vous, vous détenez exclusivement tous les droits, titres et intérêts sur toutes vos données.
  4. **Suggestions.** Nous aurons une licence sans redevance, mondiale, transférable, sous-licenciable, irrévocable et perpétuelle pour utiliser ou incorporer dans les Services toutes suggestions, demandes d'amélioration, recommandations ou autres commentaires fournis par Vous, y compris les Utilisateurs, concernant le fonctionnement des Services.

## CONFIDENTIALITÉ

* 1. **Définition des informations confidentielles.** Telles qu'utilisées dans le présent document, « **informations confidentielles**» désigne toutes les informations confidentielles divulguées par une partie («partie **divulgatrice**») à l'autre partie («partie **réceptrice**»), que ce soit oralement ou par écrit, désignée comme confidentiel ou qui devrait raisonnablement être considéré comme confidentiel étant donné la nature de l'information et les circonstances de la divulgation. Vos informations confidentielles comprendront vos données; Nos informations confidentielles comprendront les services; et les informations confidentielles de chaque partie doivent inclure les termes et conditions du présent contrat et tous les bons de commande, ainsi que les plans commerciaux et marketing, les informations technologiques et techniques, les plans et conceptions de produits et les processus commerciaux divulgués par cette partie. Cependant, les informations confidentielles (autres que vos données) ne doivent inclure aucune information qui (i) est ou devient généralement connue du public sans violation de toute obligation due à la partie divulgatrice, (ii) était connue de la partie destinataire avant son la divulgation par la partie divulgatrice sans violation d'une quelconque obligation envers la partie divulgatrice, (iii) est reçue d'un tiers sans violation de toute obligation due à la partie divulgatrice, ou (iv) a été développée indépendamment par la partie destinataire.
  2. **Protection of Confidential Information.** Sauf autorisation écrite contraire de la partie divulgatrice, (i) la partie destinataire doit faire preuve du même degré de soin que celui qu'elle utilise pour protéger la confidentialité de ses propres informations confidentielles de même nature (mais en aucun cas moins d'un soin raisonnable) non pour divulguer ou utiliser toute information confidentielle de la partie divulgatrice à des fins en dehors du champ d'application du présent accord, et (ii) la partie destinataire limitera l'accès aux informations confidentielles de la partie divulgatrice à ceux de ses employés, sous-traitants et agents qui en ont besoin accès à des fins conformes au présent accord et qui ont signé des accords de confidentialité avec la partie destinataire contenant des protections non moins strictes que celles des présentes.
  3. **Protection de vos données.** Sans limiter ce qui précède, nous maintiendrons des garanties administratives, physiques et techniques appropriées pour la protection de la sécurité, de la confidentialité et de l'intégrité de vos données. Nous ne devons pas (a) modifier vos données, (b) divulguer vos données sauf si la loi l'exige conformément à la section 8.4 (divulgation forcée) ou comme expressément autorisé par écrit par vous, ou (c) accéder à vos données sauf pour fournir le Services ou prévenir ou résoudre les problèmes de service ou techniques, ou à votre demande en relation avec des questions de support client.
  4. **Divulgation forcée.** La partie destinataire peut divulguer des informations confidentielles de la partie divulgatrice si elle est obligée par la loi de le faire, à condition que la partie destinataire donne à la partie divulgatrice un préavis d'une telle divulgation forcée (dans la mesure autorisée par la loi) et raisonnable assistance, aux frais de la partie divulgatrice, si la partie divulgatrice souhaite contester la divulgation. Si la partie destinataire est obligée par la loi de divulguer les informations confidentielles de la partie divulgatrice dans le cadre d'une procédure civile à laquelle la partie divulgatrice est partie et que la partie divulgatrice ne conteste pas la divulgation, la partie divulgatrice remboursera la partie destinataire pour ses coût raisonnable de compilation et d'accès sécurisé à ces informations confidentielles.

## GARANTIES ET EXCLUSIONS

* 1. **Nos garanties.** Nous garantissons que (i) les Services fonctionneront matériellement conformément au Guide de l'utilisateur, et (ii) la fonctionnalité des Services ne sera pas sensiblement diminuée pendant une période d'abonnement. Pour toute violation de l'une ou l'autre de ces garanties, votre recours exclusif sera tel que prévu à la section 12.3 (Résiliation pour cause) et à la section 12.4 (Remboursement ou paiement à la résiliation) ci-dessous.
  2. **Garanties mutuelles.** Chaque partie déclare et garantit que (i) elle a le pouvoir légal de conclure cet accord, et (ii) qu'elle ne transmettra à l'autre partie aucun code malveillant.
  3. **Avertissement.** Sauf disposition expresse des présentes, aucune des parties n'offre de garantie de quelque nature que ce soit, qu'elle soit expresse, implicite, légale ou autre, et chaque partie rejette spécifiquement toutes les garanties implicites, y compris toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, dans la mesure maximale autorisée. par la loi applicable.

## INDEMNISATION MUTUELLE

* 1. **Indemnisation de notre part.** Nous Vous défendrons contre toute réclamation, demande, poursuite ou procédure («Réclamation») faite ou intentée contre Vous par un tiers alléguant que l'utilisation des Services telle qu'autorisée par les présentes enfreint ou détourne les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, et vous indemnisera pour tout dommage finalement accordé et pour les honoraires d'avocat raisonnables encourus par Vous dans le cadre d'une telle Réclamation; à condition que vous (a) nous notifiiez rapidement la réclamation par écrit; (b) nous donner le contrôle exclusif de la défense et du règlement de la réclamation (à condition que nous ne puissions régler aucune réclamation à moins que le règlement ne vous libère inconditionnellement de toute responsabilité); et (c) nous fournir toute assistance raisonnable, à nos frais.
  2. **Indemnification by You.** You shall defend Us against any Claim made or brought against Us by a third party alleging that Your Data, or Your use of the Services in violation of this Agreement, infringes or misappropriates the intellectual property rights of a third party or violates applicable law, and shall indemnify Us for any damages finally awarded against, and for reasonable attorney’s fees incurred by, Us in connection with any such Claim; provided, that We (a) promptly give You written notice of the Claim; (b) give You sole control of the defence and settlement of the Claim (provided that You may not settle any Claim unless the settlement unconditionally release Us of all liability); and (c) provide to You all reasonable assistance, at Our expense.
  3. **Remède exclusif.** Cette section 10 (Indemnisation mutuelle) énonce la seule responsabilité de la partie indemnisante envers l'autre partie et le recours exclusif de la partie indemnisée contre l'autre partie pour tout type de réclamation décrit dans cette section.

## LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

* 1. **Limitation of liability.** En aucun cas, la responsabilité globale de l'une ou l'autre des parties découlant de ou liée à cet accord, que ce soit dans un contrat, un délit ou en vertu de toute autre théorie de responsabilité, ne dépassera le montant total payé par vous en vertu des présentes ou, en ce qui concerne incident unique, le moindre de 100 000 £ ou du montant que vous avez payé en vertu des présentes au cours des 12 mois précédant l'incident. Ce qui précède ne limitera pas vos obligations de paiement en vertu de l'article 6 (frais et paiement pour les services achetés).
  2. **Exclusion des dommages indirects et connexes.** En aucun cas, l'une ou l'autre des parties n'aura aucune responsabilité envers l'autre partie pour toute perte de profits ou de revenus ou pour tout dommage indirect, spécial, accessoire, consécutif, de couverture ou punitif, quelle qu'en soit la cause, que ce soit dans un contrat, un délit ou en vertu toute autre théorie de la responsabilité et si la partie a été informée ou non de la possibilité de tels dommages. La clause de non-responsabilité ci-dessus ne s'applique pas dans la mesure interdite par la loi applicable.

## DURÉE ET RÉSILIATION

* 1. **Durée de l'accord.** Cet accord prend effet à la date à laquelle vous l'acceptez et se poursuit jusqu'à ce que tous les abonnements utilisateur accordés conformément à cet accord aient expiré ou aient été résiliés. Si vous choisissez d'utiliser les services pour une période d'essai gratuite de 30 jours et que vous n'achetez pas d'abonnement avant la fin de cette période, le présent contrat prendra fin à la fin de la période d'essai gratuite de 30 jours.
  2. **Durée des abonnements utilisateur achetés.** Les abonnements utilisateur que Vous avez achetés commencent à la date de début indiquée dans le Bon de commande applicable et se poursuivent pendant la période d'abonnement qui y est spécifiée. **Sauf indication contraire dans le bon de commande applicable, tous les abonnements d'utilisateurs seront automatiquement renouvelés pour des périodes supplémentaires égales à la période d'abonnement expirant ou d'un an (selon la période la plus courte), à moins que l'une des parties ne donne à l'autre un avis de non-renouvellement au moins 30 jours avant la fin de la période d'abonnement concernée. Le prix unitaire pendant une telle période de renouvellement sera le même que celui de la période précédente, à moins que nous ne vous ayons informé par écrit d'une augmentation de prix au moins 30 jours avant la fin de ladite période précédente, auquel cas l'augmentation de prix sera être en vigueur lors du renouvellement et par la suite.Une telle augmentation de prix ne doit pas dépasser 10% par rapport au prix des Services concernés au cours de la période d'abonnement immédiatement précédente, à moins que le prix de cette période précédente n'ait été désigné dans le Bon de commande comme promotionnel ou unique.**
  3. **Résiliation motivée.** Une partie peut résilier le présent contrat pour un motif valable: (i) moyennant un préavis écrit de 30 jours à l'autre partie d'une violation substantielle si une telle violation reste non garantie à l'expiration de cette période, ou (ii) si l'autre partie fait l'objet d'un requête en faillite ou toute autre procédure relative à l'insolvabilité, mise sous séquestre, liquidation ou cession au profit des créanciers.
  4. **Remboursement ou paiement à la résiliation.** En cas de résiliation motivée par vous, nous vous rembourserons tous les frais prépayés couvrant le reste de la durée de tous les abonnements après la date effective de résiliation. Upon any termination for cause by Us, You shall pay any unpaid fees covering the remainder of the term of all Order Forms after the effective date of termination. En aucun cas, une résiliation ne vous libèrera de l'obligation de payer les frais qui nous sont dus pour la période précédant la date effective de résiliation.
  5. **Retour de vos données.** Sur demande de Votre part formulée dans les 30 jours suivant la date effective de résiliation d'un abonnement aux Services achetés, Nous mettrons à votre disposition pour téléchargement un fichier de Vos Données dans un format standard avec les fichiers source et cible dans leur format natif. Après cette période de 30 jours, nous n'aurons aucune obligation de conserver ou de fournir l'une de vos données et par la suite, sauf interdiction légale, supprimer toutes vos données dans nos systèmes ou autrement en notre possession ou sous notre contrôle.
  6. **Dispositions de survie.** Section 6 (Frais et paiement pour les services achetés), 7 (Droits de propriété), 8 (Confidentialité), 9.3 (Clause de non-responsabilité), 10 (Indemnisation mutuelle), 11 (Limitation de responsabilité), 12.4 (Remboursement ou paiement en cas de résiliation), 12.5 (Retour de vos données), 13 (Loi applicable) et 14 (Dispositions générales) survivront à toute résiliation ou expiration du présent Contrat.

## LOI APPLICABLE

* 1. **Général.** Cet accord sera régi et interprété conformément aux lois de l'Angleterre.
  2. **Manière de donner un avis.** Sauf indication contraire dans le présent Contrat, tous les avis, autorisations et approbations ci-dessous seront par écrit et seront réputés avoir été donnés lors de: (i) la livraison personnelle, (ii) le deuxième jour ouvrable après l'envoi , (iii) le deuxième jour ouvrable après l'envoi par télécopie confirmée, ou (iv) le premier jour ouvrable après l'envoi par e-mail (l'e-mail fourni ne sera pas suffisant pour les avis de résiliation ou une réclamation indemnisable). Les notifications qui vous sont adressées doivent être adressées à l'administrateur système que vous avez désigné pour votre compte de services concerné et, dans le cas d'avis liés à la facturation, au contact de facturation que vous avez désigné.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

* 1. **Relation des parties.** Les parties sont des entrepreneurs indépendants. Cet accord ne crée pas de partenariat, de franchise, de coentreprise, d'agence, de fiduciaire ou de relation de travail entre les parties.
  2. **Pas de tiers bénéficiaires.** Il n'y a pas de tiers bénéficiaires de cet accord.
  3. **Renonciation et recours cumulatifs.** Aucun manquement ou retard de l'une ou l'autre des parties dans l'exercice d'un droit en vertu du présent Accord ne constituera une renonciation à ce droit. À l'exception de ce qui est expressément indiqué dans les présentes, les recours prévus dans les présentes s'ajoutent et ne sont pas exclusifs à tout autre recours d'une partie en droit ou en équité.
  4. **Divisibilité.** Si une disposition du présent Contrat est jugée contraire à la loi par un tribunal compétent, la disposition sera modifiée par le tribunal et interprétée de manière à atteindre au mieux les objectifs de la disposition originale dans toute la mesure permise par la loi, et les autres dispositions du présent accord resteront en vigueur.
  5. **Frais juridiques.** Vous devrez payer sur demande tous nos frais juridiques raisonnables et autres frais engagés par nous pour percevoir les frais ou charges qui nous sont dus en vertu du présent accord suite à votre violation de la section 6.2 (facturation et paiement)
  6. **Affectation.** Aucune des parties ne peut céder aucun de ses droits ou obligations en vertu des présentes, que ce soit par application de la loi ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie (à ne pas refuser sans motif raisonnable). Nonobstant ce qui précède, l'une ou l'autre des parties peut céder le présent contrat dans son intégralité (y compris tous les bons de commande), sans le consentement de l'autre partie, à son affilié ou dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une réorganisation d'entreprise ou de la vente de la totalité ou de la quasi-totalité des ses actifs n'impliquant pas un concurrent direct de l'autre partie. Le seul recours d'une partie pour toute prétendue cession par l'autre partie en violation de ce paragraphe sera, à l'élection de la partie non cédante, la résiliation du présent Contrat sur notification écrite à la partie cédante. In the event of such a termination, We shall refund to You any prepaid fees covering the remainder of the term of all subscriptions after the effective date of termination. Sous réserve de ce qui précède, le présent Contrat lie et s'applique au profit des parties, de leurs successeurs respectifs et ayants droit autorisés.
  7. **Accord complet.** Cet accord, y compris toutes les pièces et addenda aux présentes et tous les bons de commande, constitue l'intégralité de l'accord entre les parties et remplace tous les accords, propositions ou représentations antérieurs et contemporains, écrits ou oraux, concernant son objet. Aucune modification, amendement ou renonciation à une disposition du présent Contrat ne sera effectif à moins d'être signée par écrit ou acceptée électroniquement par la partie contre laquelle la modification, l'amendement ou la renonciation doit être invoquée. Cependant, en cas de conflit ou d'incohérence entre les dispositions du corps du présent Contrat et toute pièce ou addenda aux présentes ou tout Bon de commande, les conditions de cette exposition, addendum ou Bon de commande prévaudront. Nonobstant toute langue à l'effet contraire, aucune modalité ou condition énoncée dans votre bon de commande ou autre documentation de commande (à l'exclusion des bons de commande) ne sera incorporée ou ne fera partie d'aucune partie du présent accord, et toutes ces modalités ou conditions seront nulles et non avenues.

## Annexe 1

## Corporate Service Level Agreement

For XTM Cloud and XTM Hosted by XTM International

1. **Definitions:** 
   1. "**Purchased Services**" means Services that You or Your Affiliates purchase under an Order Form, as distinguished from those provided pursuant to a 30-day free trial.
   2. "**Services**" means the online, Web-based application XTM provided by Us via the internet as described in the User Guide.
   3. "**We**," "**Us**" or "**Our**" means the company XTM International Ltd with our registered address at 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, UK.
   4. "**You**" or "**Your**" means the company or other legal entity for which you are accepting this Agreement, and Affiliates of that company or entity.
   5. "**Your Data**" means all electronic data or information submitted by You to the Purchased Services including, source files, target files, translation memories, terminology information and customers.
   6. **Le temps de disponibilité du système** signifie le pourcentage de temps pendant lequel l'application XTM est disponible pour la connexion et l'utilisation, plus tout moment pour la maintenance programmée.
2. **Our Responsibilities.** Nous devons:
   1. Vous fournir une assistance standard pour les services achetés, comme décrit ci-dessous aux paragraphes 6 et 7, et une assistance étendue telle que décrite au paragraphe 8 si elles sont achetées séparément.
   2. Faire des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services achetés disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf pour:
      1. Maintenance planifiée planifiée, ou
      2. Toute indisponibilité causée par des circonstances indépendantes de notre volonté et ne pouvant être évitées par des mesures raisonnables, y compris, sans s'y limiter, les actes de Dieu, les actes de gouvernement, les inondations, les incendies, les tremblements de terre, les troubles civils, les actes de terreur, les grèves ou autres problèmes de travail (autres que ceux impliquant nos employés), ou des pannes ou des retards de fournisseur de services Internet.
   3. Fournir les services achetés uniquement conformément aux lois applicables et aux réglementations gouvernementales.
3. **Engagement de niveau de service.** Nous nous engageons à fournir une disponibilité de 99.5%. Si, au cours d'un mois civil, cet engagement de disponibilité n'est pas respecté par nous et que vous avez été affecté négativement (c'est-à-dire que vous avez tenté de vous connecter ou d'accéder au service et que vous avez échoué en raison du temps d'arrêt imprévu du service), nous fournirons, à titre unique et exclusif remède, un crédit de service égal à un mois de frais d'utilisation du Service pour chaque mois où vous avez été touché. Ce crédit sera appliqué à la facture pour la prochaine période de service. Dans le cas où vous êtes touché pendant deux mois civils consécutifs, vous pouvez choisir de résilier les services achetés sans autre obligation ni responsabilité et nous vous rembourserons au prorata de tout service prépayé, dans les trente (30) jours suivant cette résiliation.
4. **Maintenance prévue.**Le temps de maintenance planifié régulièrement ne compte pas comme un temps d'arrêt. Sur une base trimestrielle, nous vous fournirons un calendrier d'entretien régulier. Le temps de maintenance est convenu avec vous à l'avance et est programmé en dehors des heures normales de bureau pour minimiser l'impact sur vous. La maintenance normalement planifiée prend moins de 2 heures par trimestre.
5. **Maintenance ad hoc.** De temps à autre, il peut être nécessaire d'effectuer une maintenance non planifiée impliquant des temps d'arrêt du système afin de corriger les bogues signalés ou de charger des mises à niveau urgentes. Whenever possible ad hoc maintenance time is agreed with You in advance and is scheduled outside normal business hours to minimize the impact to You.
6. **Processus de support.** Nous établirons et maintiendrons l'organisation et les processus pour vous fournir une assistance. L'assistance comprendra, mais sans s'y limiter:
   1. un diagnostic de problèmes ou de déficiences de performance des programmes soutenus
   2. a resolution of problems or performance deficiencies of the Supported Programs.

Nous fournirons une assistance dans les meilleurs délais et en temps opportun via (1) l'assistance téléphonique et (2) le courrier électronique. Vous pouvez nous informer des anomalies et bogues que vous découvrez ou dont vous avez connaissance. Nous ferons de notre mieux pour corriger, comme décrit ci-dessous, les erreurs signalées et reproductibles dans les programmes pris en charge afin que les programmes pris en charge fonctionnent comme spécifié.

1. **Disponibilité du support.** Notre équipe de support technique fonctionne du lundi au vendredi de 8h00 à 23h00 CET. Pendant ces heures, nos ingénieurs répondront aux e-mails et aux appels téléphoniques
2. **Résolution des problèmes.** Comme décrit ci-dessous, nous classons les bogues logiciels en quatre niveaux d'erreur:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Code de priorité** | **La description** | **Niveaux de service** |
| 0 (élevé) | Le produit n'est accessible à aucun utilisateur. | Nous ferons de notre mieux pour résoudre ces problèmes dans les 2 heures. |
| 1 | Le produit ne peut pas être utilisé; l'erreur a un impact critique sur le processus métier. Un contournement n'est pas disponible; la situation nécessite une solution immédiate. | We will use our best efforts to fix these problems within 24 hours. |
| 2 | L'utilisation du produit est limitée; certaines fonctions ne peuvent pas être utilisées. A bypass is not available; the situation requires a solution as soon as possible. | We will use our best efforts to fix these problems within 1 week. |
| 3 | Le produit est opérationnel; l'utilisation de plusieurs fonctions est restreinte. Un contournement est disponible permettant aux processus métier de se poursuivre. | We will use our best efforts to fix these problems within 2 weeks. |
| 4 (faible) | The Product is operational; the use of several functions has minor restrictions. A bypass is available allowing business processes to continue. | Nous corrigerons avec la prochaine mise à jour de routine. |

* 1. Les niveaux de service se réfèrent uniquement aux fonctionnalités de XTM et non au traitement de documents source défectueux, en particulier du XML mal formé.
  2. Les temps de réponse ci-dessus s'appliquent uniquement aux bogues et excluent spécifiquement les demandes de fonctionnalités de votre part.
  3. Afin de résoudre certains problèmes, nos ingénieurs peuvent avoir besoin de consulter les données en cours de traitement.



XML International Ltd, PO Box 2167, Gerrards Cross, SL9 8XF, Royaume-Uni

Tél .: +44 (0) 1753 480467 courriel: sales@xtm-intl.com http://www.xtm-intl.com