

Conditions Générales d'Utilisation des Services du site www.insquery.com

1. Objet

Le site www.insquery.com (ci-après : le « Site ») permet aux Clients d'accéder en ligne (« mode SaaS ») à un Logiciel (ci-après : le « Logiciel ») qui rend des Services (ci-après : les « Services ») d'échange et de traitement d'informations relatives à la conformité des opérations confiées à des tiers en matière de distribution et / ou de gestion de contrats d'assurance.

Le Site est destiné à des professionnels du secteur de l'assurance.

Le Site ne commercialise aucun produit d'assurance.

Les présentes Conditions générales d'utilisation (« CGU ») ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des Services, ainsi que de définir les droits et obligations des Parties dans ce cadre.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de page du Site.

Elles peuvent être complétées, le cas échéant, par un Contrat ou par des conditions d'utilisation particulières à certains Services, lesquels complètent les présentes CGU et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

2. Exploitant du Site et des Services, contact

Le Site, le Logiciel et les Services sont exploités par la société NEOBJECT, SARL immatriculée au RCS de Saintes sous le numéro 528 546 682, dont le siège social est situé 3 chemin de la Margelière 17350 Port d'Envaux (ci-après : « le Fournisseur »).

Le Fournisseur ne conçoit ni ne vend de services d'assurance.

Le Fournisseur peut être contacté par courrier adressé au siège social ou par courriel à l'adresse électronique contact@neobject.fr.

3. Accès au Site et aux Services

Le Site et les Services sont accessibles à toute personne physique ou morale disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes CGU.

Les Services sont accessibles à des Clients caractérisés par un Rôle et un Statut. Le Rôle est défini comme la nature de l'intervention du Client dans le déroulement des opérations d'assurance et permet de distinguer les « déléguants » (porteur de risques, courtiers grossistes) et les « délégués » (personnes auxquelles sont confiées des opérations relatives aux produits d'assurance comme la distribution ou la gestion).

Le Statut se réfère à l'origine de l'Abonnement aux Services : le Client doté d'un Statut « Premium » a la possibilité d'inviter un ou plusieurs Clients « classiques » à s'abonner aux Services, dans les conditions indiquées aux Conditions tarifaires.

Le Fournisseur se réserve le droit d'interrompre l'Abonnement d'un Client « classique » lorsque l'Abonnement « Premium » qui en est à l'origine n'est plus, et quelle qu'en soit la cause, en vigueur, ou si l'Abonné « Premium » qui en est à l'origine lui en fait la demande.

4. Acceptation des CGU

L'acceptation des présentes CGU est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription ou par la signature d'un Contrat de service auquel les CGU sont annexées. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes CGU ne doit pas accéder au Site ni utiliser les Services.

5. Inscription sur le Site

5.1. Navigation

La simple navigation sur la partie publique du Site est gratuite et ne nécessite pas d'inscription.

5.2. Inscription

Pour utiliser les Services, le Client doit s'inscrire sur le Site, en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

À ce titre, le Client doit justifier de sa qualité et fournir l'ensemble des informations et documents marqués comme obligatoires dans le formulaire d'inscription.

Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

5.3. Administration

L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte au nom du Client (ci-après : « l'Abonnement »), lui donnant accès à l'utilisation des Services. L'Abonnement du Client doit être géré par au moins une personne physique (et autant que nécessaire dans la limite du nombre autorisé d'Utilisateurs) appelée Administrateur. Lorsque le Client a un Rôle de « Délégué », il a la possibilité de créer jusqu'à dix (10) accès aux Services, y compris le sien propre, pour des personnes physiques appelées Utilisateurs. Lorsqu'il a un Rôle de « Déléguant », ce nombre est limité à cinq (5).

Le Client est pleinement responsable de l'utilisation des Services faite par les Utilisateurs que l'(les) Administrateur(s) en charge de son Abonnement a (ont) ainsi désigné. L'(les) Administrateur(s) a (ont) accès à l'historique des opérations réalisées par les Utilisateurs sur la plateforme.

Le Client garantit que toutes les informations qu'il donne dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

Il s'engage à mettre à jour ces informations en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

Le Client est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Compte vaillent preuve de son identité. Les informations saisies par le Client l'engagent dès leur validation.

5.4. Accès aux Services

L'Utilisateur peut accéder à tout moment (24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les dimanches et les jours fériés, sous réserve des dispositions de la Convention de niveau de services annexée, tenant notamment aux périodes de maintenance) aux Services après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion et de son mot de passe.

Il est pareillement responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Ceux-ci sont gérés par le Client sous son compte administrateur et sous sa responsabilité. Les identifiants sont destinés à réserver l'accès du Logiciel aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité du Logiciel ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données du Client.

Le Client reconnaît avoir été prévenu par Le Fournisseur de l'importance de conserver secrets les identifiants, les mots de passe le concernant et de ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Les mots de passe sont stockés et chiffrés dans une base confidentielle dont Neobject ne peut pas avoir connaissance.

Toute opération effectuée à partir d'une connexion utilisant son identifiant et son mot de passe est réputée être faite de manière incontestable et irrévocabile par le Client.

Le Client s'engage à informer immédiatement le Fournisseur en cas d'utilisation abusive suspectée ou avérée de son Compte ou informations d'identification ou d'un incident de sécurité lié aux Services.

6. Description des Services

Le Client ne peut utiliser les Services que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, l'accès au Logiciel n'est concédé que dans le seul et unique but de permettre au Client une meilleure maîtrise de ses activités confiées, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le Client a accès aux Services présentés en Annexe 1, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que le Fournisseur juge les plus appropriés.

Le Fournisseur se réserve la possibilité de proposer tout autre Service qu'il jugera utile, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'il estimera les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

Le Client reconnaît être dûment informé des prérequis techniques de ses propres équipements et connexions nécessaires à un bon fonctionnement des Services, lesquels prérequis sont précisés avec les Engagements de services du Fournisseur en Annexe 2.

7. Conditions financières

7.1. Dispositions générales

Les conditions financières d'utilisation sont fixées annuellement.

L'utilisation des Services entraîne pour le Client « Premium » le paiement d'un Abonnement au prix fixé aux Conditions tarifaires, dans la mesure où il les a acceptées formellement.

Le Fournisseur se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont il sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles.

Le Fournisseur se réserve le droit de réviser annuellement ses prix dans la limite de l'évolution annuelle de l'indice SYNTEC.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

7.2. Retards et incidents de paiement

Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans préjudice des dispositions de l'article 11 (sanction des manquements) sans mise en demeure préalable :

- la déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le Client et leur exigibilité immédiate ;
- la facturation au profit du Fournisseur d'un intérêt de retard au taux d'une fois et demie (1,5 fois) le taux de l'intérêt légal, assis sur le montant de l'intégralité des sommes dues par le Client ;
- l'imputation sur son compte des frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire),
- la résiliation de plein droit du Contrat sous trente (30) jours après l'envoi par Le Fournisseur d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

8. Durée des Services

Les Services sont souscrits pour une durée d'un an reconductible tacitement.

Le Client peut se désinscrire des Services à tout moment sur son espace Abonnement sur le Site selon les modalités indiquées sur le Site ou par envoi d'une lettre adressée en recommandé avec avis de réception au Siège du Fournisseur. Il devra cependant s'acquitter de toutes les sommes dues au titre de l'Abonnement en cours avant que la résiliation prenne effet.

La résiliation prendra effet trente (30) jours après la désinscription ou la réception du courrier. L'accès du Client au Site sera alors désactivé, mais ses informations seront conservées dans le souci d'assurer la cohérence des données en lien avec les autres Clients. Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article 14.5.

Le Fournisseur pourra résilier le Contrat, en cas de manquement par le Client à ses obligations contractuelles, de plein droit trente (30) jours après envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. Cette mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées. Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article 14.5 et dès réception des fichiers de réversibilité, les codes d'accès du Client seront inactivés par Le Fournisseur.

9. Obligations du Client

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, le Client s'engage à respecter les obligations qui suivent :

- le Client s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public ;
- le Client reconnaît avoir pris connaissance sur le Site des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services. Il est seul responsable de son utilisation des Services ;
- le Client s'engage à faire un usage strictement personnel des Services. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit ;
- le Client s'engage à fournir au Fournisseur toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement, le Client s'engage à coopérer activement avec le Fournisseur en vue de la bonne exécution des présentes ;
- le Client reconnaît que les Services lui offrent une solution supplémentaire, non alternative, de maîtriser le respect de ses obligations directes et / ou confiées en matière de conformité et que cette solution ne saurait se substituer aux autres moyens dont le Client peut disposer par ailleurs pour atteindre le même objectif ;
- le Client doit prendre les mesures nécessaires pour sauvegarder par ses propres moyens les informations qu'il aura saisies sur le Site qu'il juge nécessaires. Les systèmes de sauvegarde Neobject peuvent prévenir d'une perte de données, le Client doit toutefois appliquer ses propres mesures de sauvegarde. Des outils d'export de données (format CSV) sont mis à disposition à cette fin ;
- le Client est informé et accepte que la mise en œuvre des Services nécessite qu'il respecte les prérequis techniques précisés en Annexe 2, et notamment qu'il soit connecté à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

10. Comportements prohibés

Il est strictement interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers ;
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur ;
- l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité ;
- l'envoi de courriels non sollicités et / ou de prospection ou sollicitation commerciale ;
- les manipulations destinées à améliorer le référencement d'un site tiers ;
- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus ;
- et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

Il est strictement interdit au Client de copier et / ou de détourner à ses fins propres ou à celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément du Site du Fournisseur.

Sont également strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services, (ii) toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes du Fournisseur, (iii) tous détournements des ressources système du Site, (iv) toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, (v) toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, (vi) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux du Fournisseur ou des usagers de son Site, et enfin plus généralement (vii) tout manquement aux présentes CGU.

Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services ou au Site, ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et / ou partagées. Sont interdits toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

11. Sanctions et manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions générales ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par le Client, le Fournisseur se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et notamment de :

- suspendre l'accès du Client aux Services, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé ;
- supprimer tout contenu mis en ligne sur le Site ;
- publier sur le Site tout message d'information que le Fournisseur jugera utile ;
- avertir toute autorité concernée ;
- engager toute action judiciaire.

En cas de manquement du Client à une obligation découlant des présentes Conditions générales, le Fournisseur se réserve le droit de résilier son accès à tout ou partie des Services, avec effet immédiat, par lettre ou courriel. La résiliation prend effet de plein droit à la date d'envoi, par le Fournisseur, de l'écrit adressé au Client en application de la présente clause. Elle entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable la suppression du Compte du Client, sans préjudice des autres conséquences éventuellement induites en application des présentes Conditions générales.

12. Garantie du Client

Le Client garantit le Fournisseur contre toutes plaintes, réclamations, actions et / ou revendications quelconques que le Fournisseur pourrait subir du fait de la violation, par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes Conditions générales.

Il s'engage à indemniser le Fournisseur de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et / ou condamnations qu'il pourrait avoir à supporter de ce fait.

13. Responsabilité et garantie du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur lui une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Le Fournisseur décline toute responsabilité en cas de perte éventuelle des informations saisies sur le Site par le Client, celui-ci devant en sauvegarder une copie et ne pouvant prétendre à aucun dédommagement à ce titre.

Le Fournisseur s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité du Site. A ce titre, le Fournisseur se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons de maintenance. De même, le Fournisseur ne saurait être tenu responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au Site qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

Le Fournisseur ne garantit pas au Client (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Client donné en fonction de ses propres contraintes spécifiques ou personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

Les présentes CGU ne couvrent pas les problèmes de fonctionnement ou de disponibilité :

- qui seraient dus à une détérioration imputable à un cas de force majeure ;
- qui découleraient de l'utilisation de services que le Fournisseur n'aurait pas fournis (exemple non limitatif : bande passante insuffisante) ;
- qui surviendraient pendant ou dans le cadre de versions d'évaluation, pré-commerciales, bêta ou d'essai d'un Service, ou dans le cadre d'offres commerciales prévoyant la gratuité du Service ;
- qui seraient dus à une utilisation des Services de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation, ou au manque d'action, le cas échéant, de la part du Client ou de ses employés, représentants, prestataires ou fournisseurs, ou de toute personne qui accède au réseau du Fournisseur en utilisant les mots de passe ou équipement du Client, ou de toute autre manière résultant du non-respect des pratiques de sécurité appropriées ;
- qui résulteraient d'une mauvaise utilisation des services applicatifs (exemple non limitatif : saisies d'instructions ou d'arguments erronés, demandes d'accès à des fichiers inexistants).

Le Fournisseur n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants, cette liste n'étant pas limitative :

- refus du Client de collaborer avec le Fournisseur dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- modification non autorisée du Logiciel par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Logiciel ;
- prérequis techniques non respectés ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage.

14. Traitement des données

Le Client est seul responsable de la qualité, de la légalité, de la pertinence des données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation du Logiciel. Il garantit, en outre, être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les données et contenus. En conséquence, Le Fournisseur dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client. Le Client garantit Le Fournisseur à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via le Logiciel.

Sous réserve des dispositions de l'article 13 « Responsabilité et garantie du Fournisseur », le Fournisseur s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des données contenues dans le Logiciel. Le Fournisseur met en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des données.

14.1. Propriété

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des données qu'il véhicule via les Services dans le cadre du Contrat.

Le Fournisseur est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément du Logiciel, ainsi, plus généralement, que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Services. La mise à disposition temporaire des Services dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire, sauf accord du Fournisseur, tout élément des Services ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

14.2. Garantie d'éviction

Le Fournisseur déclare et garantit que :

- les solutions qu'il a développées sont originaires au sens du code français de la propriété intellectuelle ;
- il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

Le Fournisseur déclare et garantit que les solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

14.3. Responsabilité

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, Le Fournisseur ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires, des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, Le Fournisseur ne pourra, en aucune circonstance, encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexhauste ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, sanction décidée par l'Etat ou toute autorité administrative ou juridictionnelle, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Le Fournisseur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure (décision gouvernementale), et ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre, d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique ou plus généralement, tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence. La Partie constatant l'événement devra, sans délai, informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour inexécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

En outre, la responsabilité susceptible d'être encourue par le Fournisseur au titre des présentes ne saurait être engagée au cas où l'utilisation des Services entraînerait des dommages financiers directs ou indirects au Client notamment dans l'hypothèse où le Client, ou un ou plusieurs de ses éventuels « déléguaires », n'aurait pas respecté tout ou partie de ses obligations réglementaires.

14.4. Assurances

Le Fournisseur a souscrit les assurances nécessaires (afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

14.5. Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, Le Fournisseur s'engage à restituer gratuitement à la première demande du Client, dans un délai de trente (30) jours, l'ensemble des données lui appartenant.

A la demande du Client, Le Fournisseur pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et / ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif de prestations du Fournisseur en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

14.6. Confidentialité

Chacune des Parties s'oblige à :

- tenir confidentielles toutes les informations nominatives qu'elle recevra de l'autre Partie ;
- ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ;
- n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat. Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui :
 - o seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant,
 - o seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant,
 - o seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue,
 - o seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les Parties s'engagent, par ailleurs, à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers, qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

Le Fournisseur sera autorisé à utiliser les informations de manière non nominative et anonymes à des fins d'analyse et de statistique, de manière à proposer à ses clients des axes de développement supplémentaires de leur activité.

15. Force Majeure

Les Parties conviennent qu'un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible, insurmontable et extérieur à la volonté de la Partie qui en est victime, suspendra les obligations contractuelles à compter de la preuve du cas de force majeure par la Partie qui le subit et jusqu'à son extinction.

Les obligations suspendues seront exécutées à nouveau dès que les effets de l'événement de force majeure auront cessé.

Toutefois, en cas de persistance du cas de force majeure supérieur à trente (30) jours, les présentes Conditions Générales pourront, au choix des Parties, être résiliées de plein droit et ce, sans aucune indemnisation de l'une ou l'autre des Parties.

16. Propriété intellectuelle du Fournisseur

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc.) exploités par le Fournisseur au sein du Site sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur pour le compte de la marque « INSQuary ». Tous

désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation du Fournisseur sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

17. Données à caractère personnel

Le Fournisseur pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans la page du Site intitulée « Protection des données », dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance sur le Site.

18. Modifications

Le Fournisseur se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes Conditions générales. Le Client sera informé de ces modifications par tout moyen utile un (1) mois au moins avant leur entrée en vigueur.

S'il n'accepte pas les Conditions générales modifiées, il doit se désinscrire des Services selon les modalités prévues à l'article 8. Son accès au Site sera alors désactivé jusqu'à l'acceptation des nouvelles CGU.

Tout Client qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des Conditions générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

19. Langue

Dans l'hypothèse d'une traduction des présentes Conditions générales dans une ou plusieurs langues, la langue d'interprétation sera la langue française en cas de contradiction ou de contestation sur la signification d'un terme ou d'une disposition.

20. Loi applicable et juridiction

Les présentes Conditions générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et / ou l'exécution des présentes Conditions générales, les Parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

Annexe 1 - Description des Services

1. Synthèse des fonctionnalités

Les Services standards proposés permettent notamment de : gérer des Rôles de Clients : « délégué » (assureur, ...), « déléguaire » (courtier distributeur, gestionnaire, ...); permettre à un Client « Premium » d'inviter des partenaires (dans des limites précisées aux Conditions tarifaires), Clients « classiques », à alimenter le système ou à y rechercher des informations ; ouvrir des droits à des Utilisateurs ; gérer des informations relatives aux conventions entre « délégants » et « déléguaires » ; gérer différents questionnaires (identité du Client, conformité des conventions, conformité des opérations) ; filtrer les questions applicables au « déléguaire » en fonction de différents critères ; répondre aux questions et téléverser des pièces justificatives (dans des limites de volumes précisées aux Conditions tarifaires), l'ensemble constituant un « dossier » de conformité ; attribuer une note de conformité au « déléguaire » ; synthétiser les relations avec des partenaires ; inviter un ensemble de « déléguaires » à répondre à un ensemble de questions (« gestion de campagnes ») ; consulter, de manière détaillée ou synthétique un dossier de conformité ou les éléments le composant ; télécharger un ou plusieurs dossiers ; gérer un plan d'action de remise en conformité ; visualiser un tableau de bord de conformité, individuel ou de synthèse.

Un service spécifique de comparaison des intermédiaires (présents dans les bases de l'assureur ou du courtier grossiste et dans le registre officiel des intermédiaires) est proposé, qui est inclus dans l'abonnement standard mais peut également être souscrit spécifiquement.

2. Sauvegardes

Le prestataire d'hébergement du Fournisseur opère une plateforme de sauvegarde sur disque, qui utilise les technologies de compression et de déduplication pour assurer une sauvegarde et une restauration rapide des données. La technologie RAID garantit que la baie de sauvegarde peut maintenir un niveau opérationnel de service, même si elle venait à perdre jusqu'à 15 % de ses disques.

Pour garantir un meilleur niveau de protection, en cas d'incident majeur sur le site d'hébergement principal, la plateforme de sauvegarde est physiquement située dans un datacenter différent de celui des serveurs (distance supérieure à 15 kilomètres).

Cette plateforme de sauvegarde est supervisée et administrée sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre par les équipes d'ingénierie de l'hébergeur du Fournisseur, pour identifier, isoler et résoudre tout incident ou perte de performance. Les données sauvegardées sont conservées pendant 30 jours.

3. Sécurité et confidentialité

L'accès au Logiciel se fait à partir d'un accès sécurisé (Https) avec un chiffrement de haut niveau (clé AES-256 256 bits). Un pare-feu mis en place par l'hébergeur filtre tous les accès et empêche les intrusions sur la plateforme d'hébergement.

Le Fournisseur a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du prestataire, ainsi qu'aux renseignements confidentiels du Client afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux données du Client est limité aux personnes autorisées et que les renseignements confidentiels du Client sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.

Annexe 2 – Convention de niveau de services

1. Objet

L'objet de la Convention de niveau de services est de préciser les engagements de services pris par le Fournisseur envers le Client et ses Utilisateurs, ainsi que leurs modalités de suivi.

Son application permet d'obtenir une image synthétique de la qualité de la prestation et d'en suivre les évolutions.

La Convention de niveau de service s'applique au périmètre de la prestation tel qu'il est décrit dans l'Annexe 1 Description des Services.

Cette Convention de niveau de service sera mise à jour pour tenir compte des futures évolutions du service.

2. Limites

La présente Convention de niveau de service ne couvre pas les problèmes de fonctionnement ou de disponibilité :

- qui seraient dus à des facteurs échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur ou à des cas de force majeure ;
- qui découleraient de l'utilisation de services que le Fournisseur n'a pas fournis (exemple non limitatif : bande passante insuffisante) ;
- qui surviendraient pendant ou dans le cadre de versions d'évaluation, pré commerciales, bêta ou d'essai d'un Service, ou dans le cadre d'offres commerciales prévoyant la gratuité du Service ;
- qui seraient dus à des actions non autorisées ou au manque d'action, le cas échéant, de la part du Client ou de ses employés, représentants, prestataires ou fournisseurs, ou de toute personne qui accède au réseau du Fournisseur en utilisant les mots de passe ou équipement du Client, ou de toute autre manière résultant de son non-respect des pratiques de sécurité appropriées ;
- qui seraient dus au fait que le Client ne se conformerait pas à tous les besoins de configuration requis, n'utiliseraient pas les plateformes prises en charge ou ne respecteraient pas toute règle de bon usage, ou qui découleraient de son utilisation du Service d'une manière non conforme à ses fonctions et fonctionnalités (par exemple, des tentatives d'effectuer des opérations non supportées) ou aux recommandations publiées par le Fournisseur ;
- qui résulteraient de saisies, d'instructions ou d'arguments erronés (par exemple, des demandes d'accès à des fichiers inexistants).

3. Prérequis techniques

Les modalités d'accès au réseau Internet sont choisies par le Client qui devra respecter les prérequis techniques du Fournisseur.

Ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, Le Fournisseur attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau. Le Client reconnaît que Le Fournisseur lui a conseillé de prendre une option de secours indispensable pour avoir un haut niveau de disponibilité.

Chaque poste qui doit utiliser les Services doit avoir une connexion Internet opérationnelle. Les éventuels pare-feu ou autre équipement de sécurité réseau du Client doivent autoriser l'accès au domaine « INSquery.com » sur les protocoles HTTP et HTTPS.

La connexion doit avoir un débit descendant au minimum de 1 mégaoctets par seconde ou 8 mégabits par seconde. La connexion doit avoir un débit montant au minimum de 256 kilooctets par seconde.

La résolution graphique de chaque poste doit être au minimum de 1280x768 (format 4/3) ou 1920x768 (format 16/9).

La mémoire vive pour chaque poste doit être au minimum de : 4 gigaoctets pour un poste équipé du système d'exploitation Windows 7, 8 ou 10 ; 6 gigaoctets pour un poste équipé du système d'exploitation Windows XP SP3 ; 4 gigaoctets pour un poste équipé du système d'exploitation MAC OSX.

L'exploitation du Site est possible sur mobile multifonction (smartphone) et tablette, mais déconseillée et non garantie par le Fournisseur.

Les navigateurs supportés à la date de mise à jour des pré CGU sont : Chrome: v65.0 ou + ; Firefox: v59 ou + ; Safari: v11 ou + ; Opera: v50 ou + ; Edge: v15 ou +.

Les prérequis techniques peuvent être amenés à évoluer pour garantir la compatibilité avec les nouvelles versions des navigateurs. Certaines versions des navigateurs nécessitent également la mise à jour des systèmes d'exploitation (OS).

Ces prérequis pourront évoluer dans le temps : les présentes informations seront mises à jour régulièrement sur le Site www.insquery.com.

4. Disponibilité

La disponibilité est définie comme la capacité pour un Utilisateur d'accéder aux Services. Elle est mesurée pour chacune des fonctionnalités décrite dans l'Annexe 1 Description des Services.

L'hébergeur assure aux Services un taux de disponibilité de 99,95 %, ce qui équivaut à un temps d'indisponibilité de 8 h maximum par an ou 10 min par semaine. Ce taux de disponibilité s'applique uniquement à l'infrastructure de l'hébergeur, en dehors des opérations de maintenance applicatives liées aux Services et hors également les accès « backbone » réseau et Internet.

Le Fournisseur s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les solutions concernées aux heures déterminées au Contrat.

Les engagements du Fournisseur sont une disponibilité permanente, dans la limite du taux d'indisponibilité précité, et hors temps d'indisponibilité planifié, pour chacun des services suivants :

- consultation ;
- mise à jour ;
- téléchargement et téléversement de documents statiques (PDF...) ;
- téléchargement et téléversement de documents dynamiques (exploitation ou mises à jour de données du système au format XLS ou CSV).

Le temps d'indisponibilité planifié désigne toute période de temps d'Indisponibilité liée à la maintenance ou la mise à jour du réseau, du matériel ou du Service. Dans la mesure du possible, le Fournisseur publie une notification ou informera le Client au minimum cinq (5) jours avant le début d'un tel temps d'Indisponibilité.

Le Fournisseur procédera aux opérations de maintenance nécessaires afin de permettre un hébergement des applications conforme aux spécifications – notamment en matière de disponibilité. Il pourra être amené, afin d'assurer à ses services un niveau de qualité suffisant, à procéder à des interruptions de services afin d'effectuer des travaux d'entretien et de maintenance matérielle et logicielle, sous réserve de tenir informé préalablement le Client de ses interventions.

Le Fournisseur pourra procéder, sans contrainte de plage horaire, à des maintenances, mises à jour et / ou évolutions exceptionnelles avec une indisponibilité totale ou partielle de service de deux (2) heures consécutives au maximum, pour anticiper un problème important (faille de sécurité, virus, ...) ou effectuer une opération curative. Le Client sera informé, dans la mesure du possible, par une notification électronique. Le Fournisseur s'engage à ce que ce type de maintenance soit effectué en procurant le moins de gêne possible à son Client. Le Client reconnaît que les interruptions ou dégradations de service liées aux opérations de maintenance, mise à jour et / ou évolution ne sont pas considérées comme des incidents, ou encore comme un manquement au service fourni ou à un engagement du Fournisseur.

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Fournisseur ne sera pas tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements lors de l'utilisation des Services.

Le fonctionnement des Services peut être occasionnellement suspendu en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Fournisseur. En cas d'interruption pour maintenance, Le Fournisseur s'engage à respecter la procédure des opérations de maintenance (article 6) afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

En cas de non-respect de l'engagement de disponibilité, la durée de l'Abonnement est prolongée d'une durée équivalente à la durée d'indisponibilité.

5. Traitement des incidents

Les engagements du Fournisseur en matière de traitement des incidents sont résumés comme suit :

	Fort		Moyen		Faible	
	Cible	Engagement	Cible	Engagement	Cible	Engagement
Délai de prise en compte d'un incident	1 h	80 %	1 h	80 %	1 h	80 %
Délai de résolution d'un incident	10 h	90 %	J+2	90 %	J+5	90 %

Définitions :

- Cible : valeur idéale proposée
- Engagement : pourcentage de réussite d'atteinte de la Cible
- Témoin de régularité : valeur minimale à ne pas dépasser
- H : heures ouvrées (de 9 h à 18 h) du lundi au vendredi
- J : jour ouvré.

En cas de non-respect de l'engagement de prise en charge des incidents, la durée de l'Abonnement est prolongée d'une durée équivalente à la durée du retard constaté.

6. Indicateurs

Les indicateurs d'engagement sont établis annuellement dans le cadre d'un reporting établi et transmis par le Fournisseur.

Lorsqu'un Client dit « classique » bénéficie d'un Abonnement souscrit par un Client dit « Premium », les indicateurs d'engagement tiennent compte de l'utilisation faite par les Utilisateurs du Client « classique » et sont adressés dans le reporting fait au Client « Premium ».

6.1 Maintenance

Le Fournisseur assure la maintenance du Logiciel.

Une prestation de support assurée par un service Assistance, par courriel à l'adresse contact@neobject.com avec engagement de rappel dans les deux heures, permettant de recueillir les anomalies en vue de les corriger, est disponible du lundi au vendredi inclus de 9 h à 18 h, hors jours fériés.

Le Client s'engage à confirmer les signalements d'anomalies par email au Fournisseur en lui apportant le plus possible de précisions (circonstances, environnement de travail, description et éventuellement copies d'écran).

En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 4 heures ouvrées. Le Fournisseur s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais et propose une solution de contournement.

En cas d'anomalie majeure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 8 heures ouvrées. Le Fournisseur s'efforce de corriger l'anomalie et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause.

En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Logiciel qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

La mise en ligne d'une nouvelle version, suite à la maintenance évolutive, a lieu en règle générale tous les mois. Elle peut occasionner une indisponibilité temporaire.

De manière générale, le Client sera prévenu, depuis le Logiciel, des opérations de maintenance préventive et évolutive avant la date de leur réalisation. Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Le Fournisseur peut recommander, voire imposer, les mises à jour d'antivirus ainsi que la mise en œuvre de correctifs des systèmes d'exploitation.

Avant de procéder à la mise à jour de son navigateur internet, le Client devra s'assurer auprès du support du Fournisseur, de la compatibilité de la nouvelle version, faute de quoi Le Fournisseur décline toute responsabilité sur des dysfonctionnements éventuels du Logiciel.

6.2 Assistance technique

Le Fournisseur assure un service d'assistance technique accessible par courriel à l'adresse contact@neobject.com avec engagement de rappel téléphonique dans les deux heures (du lundi au vendredi de 9 h à 18 h, hors jours fériés).

Une FAQ (Foire aux Questions) du Fournisseur est également consultable dans la rubrique assistance du Site du Fournisseur.

Date de mise à jour : 09/11/2025