

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION – SMART INSIDE®

1^{ER} AVRIL 2026

Éditeur / Prestataire : BAYARD® SASU au capital de 5.204.240 €, siège social 4 avenue Lionel Terray – 69330 Meyzieu, RCS Lyon 316 222 595, TVA intracommunautaire : LYON B 316 222 595 — smart@bayard.fr — Tél. 04 37 44 24 24.

Marque : SMART INSIDE® est une marque déposée de BAYARD® (INPI n° 4122291 – dépôt/enregistrement 2014 10 01, publication BOPI 2014 10 24).

Préambule

Les présentes CGU définissent les conditions d'utilisation par le **Client** des services applicatifs **SMART-INSIDE®** (ci après les "**Services Applicatifs**") fournis par **BAYARD®** en **mode SaaS** (software as a service), **exclusivement par accès par abonnement**, sans concession de licence logicielle. Les **Solutions connectées** suivantes sont accessibles via les Services Applicatifs, en fonction de l'abonnement souscrit par le Client : **COPERNIC®**, **TAGUA®**, **MONECARD®**, **NEO SMART®** (ci après ensemble les "**Solutions**").

Les CGU s'appliquent **en France et à l'international**, sous réserve des spécificités locales et des exigences applicables aux **collectivités et marchés publics**.

1 DÉFINITIONS

Sauf stipulation contraire, les termes suivants ont la signification ci après (au singulier comme au pluriel) :

- **Abonnement SMART-INSIDE® (ou "Abonnement") :** formule d'accès payant aux Services Applicatifs, selon un périmètre, une durée et des options définis dans le Bon de Commande / Devis ou le Contrat d'Abonnement, et aux CGV
- **Administrateur :** personne sous la responsabilité du Client, habilitée à gérer le compte, créer et administrer les accès des Utilisateurs
- **Anomalie Bloquante :** incident privant le Client d'accès à SMART-INSIDE® ou empêchant l'usage des fonctions essentielles
- **Anomalie Majeure :** incident altérant une ou plusieurs fonctions critiques sans bloquer totalement l'accès
- **Anomalie Mineure :** incident n'altérant pas les fonctions critiques
- **CGV :** les présentes Conditions Générales d'Utilisation
- **CPV :** Conditions Générales de Vente de BAYARD® applicables aux Abonnements et prestations
- **Client :** personne morale (ou entité publique) ayant souscrit un Abonnement
- **Codes d'Accès :** identifiant et mot de passe, et/ou tout moyen d'authentification utilisé pour accéder aux Services Applicatifs
- **Data Center :** centre d'hébergement (infrastructures, matériels et logiciels) utilisé par BAYARD® pour l'exploitation des Services Applicatifs et le stockage/sauvegarde des données.
- **Données :** ensemble des informations stockées et traitées via les Services Applicatifs (incluant les Données Personnelles, les données techniques, journaux d'événements/IoT, et métadonnées d'usage)
- **Données Personnelles :** au sens du RGPD, toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable
- **Politique de Confidentialité :** document décrivant les traitements de Données Personnelles effectués par BAYARD® et les droits des personnes concernées.
- **Services Applicatifs :** services SaaS fournis par BAYARD® via SMART-INSIDE®, donnant accès aux Solutions et fonctionnalités associées (collecte, visualisation, supervision, exports, alertes, etc.)
- **SMART-INSIDE® :** plateforme SaaS éditée par BAYARD®, accessible à l'URL communiquée par BAYARD®
- **Sous-traitant (au sens RGPD) :** BAYARD® pour les traitements opérés pour le compte du Client dans le cadre des Services Applicatifs
- **Responsable de traitement (au sens RGPD) :** le Client pour les Données traitées via les Services Applicatifs pour ses finalités
- **Utilisateur :** toute personne autorisée par le Client à accéder aux Services Applicatifs via un compte utilisateur.

Remarque : Les anciennes **CPV (Conditions Particulières de Vente)** sont **supprimées**. Toute référence antérieure aux CPV est réputée **nulle et non écrite**.

2 OBJET

Les CGU encadrent les conditions dans lesquelles BAYARD® fournit au Client, qui l'accepte :

- a - un **droit d'accès** aux Services Applicatifs hébergés par BAYARD®
- b - un **droit d'usage** des Solutions **dans le cadre de l'Abonnement**
- c - un ensemble de services associés : hébergement, sécurité, maintenance et assistance, ainsi que la gestion et la réversibilité des Données.

3 ACCEPTATION - OPPOSABILITÉ - MODIFICATIONS

L'accès à SMART-INSIDE® suppose l'acceptation préalable des CGU et de la Politique de Confidentialité par un mécanisme de case à cocher lors de la première connexion.

BAYARD® peut modifier les CGU et/ou la Politique de Confidentialité afin de tenir compte des évolutions légales, sécuritaires, techniques ou commerciales. Les nouvelles versions sont opposables à compter de leur mise en ligne et acceptées à la première reconnexion par case à cocher. Lorsque la loi l'exige ou que la modification impacte substantiellement les droits/obligations, BAYARD® procédera à une information préalable raisonnable.

4 DOCUMENTS CONTRACTUELS – HIÉRARCHIE

Le contrat comprend (dans l'ordre hiérarchique décroissant) :

1. le Bon de Commande / Devis ou Contrat d'Abonnement signé
2. les CGV de BAYARD®
3. les présentes CGU
4. la Politique de Confidentialité

En cas de marché public (Collectivités, Régies, Métropoles, etc.), les documents impératifs applicables (ex. CCAG/CCAP) prévalent, selon leur hiérarchie.

Il n'existe pas de CPV : toute référence antérieure est supprimée

5 DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS ET DES SOLUTIONS

5.1 Architecture et accès

Les Services Applicatifs, fournis en mode SaaS, collectent, traitent et restituent uniquement les données effectivement reçues depuis les équipements du Client via des réseaux de communication tiers. BAYARD® n'est ni fournisseur des cartes SIM, ni des abonnements télécoms, ni des réseaux mobiles, radio, IoT ou Internet nécessaires à la transmission de ces données.

En conséquence, BAYARD® ne garantit pas la disponibilité, la performance, la continuité, ni la qualité des communications issues de ces réseaux tiers (tels que réseaux mobiles 2G/3G/4G/LTE M/NB IoT, réseaux IoT publics ou privés, Sigfox, LoRaWAN,



WiFi, fibre, ADSL, etc.). BAYARD® ne peut être tenue responsable des indisponibilités, pertes de données, retards, dégradations ou anomalies résultant d'une défaillance, saturation, interruption ou mauvaise couverture de ces réseaux de communication.

5.2 Solutions couvertes

Selon l'Abonnement souscrit, le Client accède à tout ou partie des Solutions suivantes :

- **COPERNIC®**
- **TAGUA®**
- **MONECARD®**
- **NEO SMART®**

Le fonctionnement des Solutions dépend de la bonne émission des données par les réseaux utilisés pour la communication. BAYARD® n'est pas responsable des interruptions ou défauts de transmission lorsque ceux-ci résultent des opérateurs ou des conditions de couverture réseau.

5.3 Évolutions fonctionnelles

BAYARD® peut faire évoluer les Services Applicatifs (correctifs, mises à jour, améliorations). Les évolutions n'emportent pas de régression des fonctionnalités essentielles incluses dans l'Abonnement au moment de la souscription, sous réserve des impératifs de sécurité, de conformité ou de fin de vie technologique dûment justifiés.

6 ABONNEMENT - ACCÈS - COMPTES - SÉCURITÉ DES IDENTIFIANTS

6.1 Abonnement et périmètre

L'Abonnement confère au Client un droit d'accès non exclusif et non transférable aux Services Applicatifs, pour la durée et le périmètre définis au Bon de Commande / Contrat d'Abonnement, conformément aux CGV.

6.2 Comptes et habilitations

Le Compte Client est créé par BAYARD® ; l'Administrateur gère les Utilisateurs (création, modification, suppression, rôles). Les Codes d'Accès sont personnels, confidentiels et intransmissibles. Le Client met en place des politiques internes adaptées (sécurité des mots de passe, renouvellement, révocation, MFA le cas échéant).

6.3 Sécurité - Incidents

Le Client protège ses postes, réseaux, navigateurs et dispositifs (antivirus, mises à jour, politiques d'accès). En cas d'accès non autorisé ou de compromission présumée, le Client informe immédiatement BAYARD® à l'adresse smart@bayard.fr. BAYARD® peut suspendre l'accès en cas d'usage frauduleux, de non respect des CGU/CGV ou de risques de sécurité graves.

7 DROIT D'USAGE DANS LE CADRE DE L'ABONNEMENT

Pendant l'Abonnement, BAYARD® concède un droit d'usage limité, non exclusif, non cessible et non transférable des Services Applicatifs, strictement pour les besoins internes du Client.

Le Client s'interdit notamment : toute reproduction, adaptation, ingénierie inverse, décompilation, diffusion, mise à disposition de tiers, extraction de bases, contournement de mesures de sécurité, sauf dispositions d'ordre public.

BAYARD® peut suspendre l'accès en cas de défaut de paiement (selon CGV) ou de violation des CGU, après notification lorsque cela est possible.

Le Client demeure exclusivement responsable du choix, de la mise en service, du fonctionnement et du maintien des services de communication mobile et Internet nécessaires au fonctionnement des Solutions.

8 DISPONIBILITÉ - NIVEAUX DE SERVICE

BAYARD® met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer l'accessibilité des Services Applicatifs et la résilience (hébergement redondé, sauvegardes régulières).

Des interruptions peuvent survenir pour maintenance, mises à jour, sécurité, ou en cas d'incident

BAYARD® ne peut garantir que les Services répondent à toutes exigences spécifiques de performance ni une disponibilité sans discontinuité, compte tenu des aléas des réseaux et dépendances externes (FAI, opérateurs mobiles, électricité)

Les engagements opérationnels complémentaires éventuellement souscrits figurent au Bon de Commande / CGV.

Les Anomalies Bloquantes/Majeures signalées par le Client font l'objet d'une prise en charge prioritaire selon les processus de support (cf. art. 10)

BAYARD® ne peut en aucun cas être tenue responsable des indisponibilités, délais, pertes de données, ou défauts de transmission résultant de défaillances

- des réseaux mobiles fournis par des opérateurs tiers (ex. 2G/3G/4G/LTE M, NB IoT, Sigfox, LoRaWAN privés ou publics),
- des cartes SIM ou profils eSIM installés dans les Solutions
- des fournisseurs d'accès Internet ou réseaux du Client
- de l'infrastructure électrique ou des installations du Client

Les performances des Services Applicatifs dépendent directement de la disponibilité et de la qualité des réseaux de communication que BAYARD® ne maîtrise pas.

9 TRAITEMENT DES DONNÉES - RGPD

9.1 Rôles et responsabilités

Les obligations de BAYARD® au titre du RGPD s'appliquent uniquement aux Données effectivement reçues dans SMART-INSIDE®. BAYARD® ne peut être tenue responsable des Données non transmises, incomplètes, perdues ou retardées en raison d'une défaillance de réseau ou de communication extérieure.

Pour les Données traitées via SMART-INSIDE® pour les finalités du Client, le Client est Responsable de traitement et BAYARD® est Sous-traitant. Pour les Données nécessaires à la gestion de la relation commerciale (comptes, facturation, logs de sécurité), BAYARD® agit en Responsable de traitement conformément à sa Politique de Confidentialité.

9.2 Instructions documentées

BAYARD® traite les Données uniquement sur instructions documentées du Client, sauf obligation légale. Le Client est responsable de la licéité, pertinence et qualité des Données.

9.3 Sécurité

BAYARD® met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées (contrôles d'accès, chiffrement en transit au minimum, journalisation, sauvegardes, cloisonnement logique, durcissement des environnements) afin de préserver la confidentialité, intégrité et disponibilité des Données.

9.4 Sous-traitants ultérieurs

BAYARD® peut recourir à des Sous-traitants (hébergeurs, infogérants, e mailing d'alertes). Une liste est tenue à disposition du Client sur demande. BAYARD® impose contractuellement des obligations de confidentialité et de sécurité équivalentes.

9.5 Localisation - Transferts

L'hébergement principal est réalisé dans un Data Center situé en France. Aucun transfert hors UE/EEE n'est opéré, sauf nécessité opérationnelle dûment encadrée par des garanties adéquates (ex. clauses contractuelles types) et information du Client.

9.6 Droits des personnes - Assistance

BAYARD® assiste le Client, dans la mesure du raisonnable, pour répondre aux demandes d'exercice de droits (accès, rectification, suppression, limitation, portabilité, opposition) et pour la réalisation des analyses d'impact lorsque requis.

9.7 Violations de Données

BAYARD® notifie au Client sans retard injustifié toute violation de Données Personnelles dont elle a connaissance et fournit les informations disponibles pour permettre au Client de satisfaire, le cas échéant, à ses obligations de notification (art. 33 RGPD).

9.8 Conservation - Réversibilité - Suppression

À l'issue de l'Abonnement, et sur instruction du Client, BAYARD® restitue les Données sur des formats standard (ex. CSV/Excel) dans un délai indicatif de 30 jours ouvrés, puis supprime ou anonymise les Données restantes, sous réserve des obligations légales de conservation (cf. art. 17).

10

MAINTENANCE - SUPPORT

10.1 Assistance

Un service d'assistance est disponible jours ouvrés (lundi-vendredi), 9h-12h / 14h-17h au 04 37 44 23 80 ou via smart@bayard.fr.

10.2 Maintenance corrective

Sur signalement d'Anomalie, le Prestataire procède au diagnostic et met en œuvre la correction dans les meilleurs délais, avec priorisation des Anomalies Bloquantes/Majeures. Des interruptions ponctuelles peuvent être nécessaires.

10.3 Maintenance évolutive

BAYARD® déploie régulièrement des mises à jour techniques/fonctionnelles. La documentation pertinente est mise à jour. Les versions successives restent régies par les CGU.

10.4 Limitations

BAYARD® n'est pas responsable de la maintenance en cas :

- a - de non coopération du Client
- b - d'usage non conforme
- c - de modifications non autorisées
- d - d'environnement non supporté
- e - de défaillance des réseaux tiers
- f - d'actes de malveillance
- g - de force majeure.

11

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client demeure propriétaire de ses Données.

BAYARD® demeure titulaire de tous droits sur les Services Applicatifs, Solutions, logiciels, interfaces, bases de données (en tant qu'ensembles structurés), documentations, méthodes, savoir faire et éléments sous jacents, ainsi que sur les marques, logos et signes distinctifs.

Aucun transfert de propriété intellectuelle n'est opéré au bénéfice du Client du fait des CGU. Toute réutilisation, reproduction, extraction ou diffusion non autorisée est interdite.

12

GARANTIE D'ÉVICTION

BAYARD® déclare que les Solutions qu'elle met à disposition sont originales et qu'elle détient les droits nécessaires. BAYARD® garantit le Client contre toute réclamation de tiers fondée sur une atteinte alléguée à des droits de propriété intellectuelle du fait des Services Applicatifs, sous réserve que le Client :

- a - notifie promptement la réclamation à BAYARD® par LRAR
- b - lui laisse la conduite de la défense
- c - coopère de bonne foi

En cas d'atteinte avérée, BAYARD® pourra, à son choix et à ses frais : (a) obtenir un droit d'usage, (b) modifier le service pour lever l'atteinte, (c) remplacer par une solution équivalente, ou (d) résilier l'accès au service affecté en restituant les sommes prépayées au prorata.

13

RESPONSABILITÉ - LIMITATION

BAYARD® est tenue d'une obligation de moyens. Les Services sont fournis "en l'état" et selon disponibilité.

BAYARD® ne pourra être tenue responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de données, d'exploitation, de chance, d'image, de profits), ni des conséquences des choix matériels/logiciels/environnements du Client.

En tout état de cause, la responsabilité globale de BAYARD®, tous faits générateurs confondus, est plafonnée au montant HT effectivement payé par le Client au titre des 12 derniers mois pour l'Abonnement concerné. Rien n'exclut la responsabilité ne pouvant l'être en vertu de la loi.

La responsabilité de BAYARD® ne pourra en aucun cas être engagée du fait d'une indisponibilité, anomalie ou perte de service résultant directement ou indirectement :

- d'une défaillance des réseaux mobiles ou Internet,
- d'un défaut des opérateurs télécoms,
- d'une carte SIM endommagée, expirée ou désactivée,
- de saturations, coupures ou perturbations des réseaux,
- de toute intervention du Client ou d'un tiers sur les équipements.

14

FORCE MAJEURE

Aucune Partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure tel que défini par la loi/jurisprudence (incluant notamment : décisions gouvernementales, grèves, catastrophes naturelles, guerre, interruptions ou blocages des réseaux, actes de piratage, incendies, pannes électriques étendues, etc.). Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'évènement.

15

ASSURANCES

BAYARD® maintient les assurances nécessaires (responsabilité civile professionnelle, risques inhérents aux prestations informatiques) auprès d'un assureur notoirement solvable et fournit des attestations sur demande.



16 CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie s'engage à garder confidentielles les informations de l'autre Partie et à ne les utiliser que pour l'exécution des CGU, sauf :

- a - information publique sans faute
- b - développement indépendant
- c - connaissance antérieure
- d - divulgation par un tiers légitime
- e - obligation légale ou injonction (information préalable dans la mesure du possible)

Cette obligation perdure 3 ans après le terme de l'Abonnement. À la fin des relations, chaque Partie restitue ou détruit les informations confidentielles sur demande.

17 DURÉE - SUSPENSION - RÉILIATION - RÉVERSIBILITÉ

17.1 Durée

L'Abonnement court pour la durée définie au Bon de Commande / Contrat d'Abonnement. Il peut être renouvelé dans les conditions des CGV.

17.2 Suspension

BAYARD® peut suspendre l'accès en cas de :

- a - défaut de paiement
- b - risque de sécurité grave
- c - violation substantielle des CGU/CGV, après notification lorsque possible.

17.3 Résiliation

Chaque Partie peut résilier de plein droit en cas de manquement grave non réparé dans un délai de 30 jours suivant mise en demeure. BAYARD® peut résilier immédiatement en cas d'activité illicite manifeste, atteinte à la sécurité, contrefaçon volontaire, ou cessation de paiement du Client.

17.4 Réversibilité

En cas de fin de l'Abonnement, BAYARD® met à disposition les Données du Client dans des formats standard (ex. CSV/Excel, documentation d'export) dans un délai indicatif de 30 jours ouvrés à compter de la demande. Au delà, les Données sont supprimées ou anonymisées, sous réserve des obligations légales de conservation.

18 RÉFÉRENCES - COMMUNICATION

Sauf opposition écrite du Client, BAYARD® peut citer le nom, le logo et l'objet de la collaboration à titre de référence commerciale (listings, présentations, appels d'offres).

Pour les collectivités/établissements publics, BAYARD® respecte les règles de communication applicables et toute clause de confidentialité contractuelle.

19 DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les CGU sont régies par le droit français. En cas de litige relatif à la conclusion, l'interprétation ou l'exécution des documents contractuels, les Parties cherchent une solution amiable dans un délai de 60 jours à compter d'une notification LRAR. À défaut, compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège de BAYARD®, sauf règle impérative contraire (ex. marchés publics).

20 DIVERS

- **Divisibilité** : la nullité d'une clause n'affecte pas les autres
- **Renonciation** : le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un droit ne vaut pas renonciation
- **Cession** : le Client ne peut céder ses droits/obligations sans accord écrit de BAYARD®
- **Preuve** : les logs, enregistrements techniques et journaux de BAYARD® font foi jusqu'à preuve contraire
- **Notifications** : à l'adresse postale usiegeet@smart@bayard.fr

ANNEXE - INFORMATIONS RGPD OPÉRATIONNELLES

- **Nature et finalités** : fourniture des Services Applicatifs (collecte IoT, supervision, administration comptes, alertes, reporting).
- **Catégories de personnes** : Utilisateurs (identité professionnelle, coordonnées), personnes physiques éventuellement concernées par les données collectées au travers des Solutions (selon paramétrage Client).
- **Mesures de sécurité** : accès authentifiés, chiffrement en transit (TLS), sauvegardes, journaux, segmentation, principes de moindre privilège.
- **Sous-traitants** : hébergeur en France ; autres Sous-traitants sur demande.
- **Localisation** : France (pas de transferts hors UE sauf garanties).
- **DPO / Contact** : smart@bayard.fr (ou contact RGPD indiqué dans la Politique de Confidentialité).
- **Durées** : pendant l'Abonnement + durées légales applicables ; réversibilité à la fin (30 jours ouvrés).
- **Droits des personnes** : via le Client Responsable de traitement ; BAYARD® assiste dans la limite du raisonnable.