

Conditions d'utilisation — Hambrand Technology

Traduction de courtoisie. Le présent document est une traduction française de la page anglaise <https://pabau.com/terms-of-use/> (dernière mise à jour : 14 juillet 2026). En cas de divergence entre les deux versions, **la version anglaise prévaut**. Ce texte n'a pas été validé par un conseil juridique.

En utilisant notre logiciel, vous acceptez d'être lié par les présentes conditions d'utilisation. Dans les présentes conditions, les références à « Pabau » ou au « logiciel » désignent le produit logiciel fourni par Hambrand Technology Limited. « Nous », « nos » et « notre » désignent Hambrand Technology Limited.

1. Conditions relatives aux engagements prépayés

1.1 Options d'engagement et tarifs

Pabau propose des tarifs remisés aux clients qui souscrivent un abonnement prépayé annuel ou pluriannuel :

- **Durée de 12 mois** — 10 % de remise sur les tarifs mensuels standard (payable intégralement d'avance)
- **Durée de 24 mois** — 15 % de remise sur les tarifs mensuels standard (payable intégralement d'avance)
- **Durée de 36 mois** — 20 % de remise sur les tarifs mensuels standard (payable intégralement d'avance)

En choisissant une formule d'engagement prépayé, vous autorisez le prélèvement immédiat de la totalité du montant correspondant à la durée retenue. Ces remises reflètent la valeur de votre paiement anticipé et permettent un investissement de long terme dans le développement du produit et la qualité de service.

1.2 Garantie satisfaction de 30 jours (nouveaux clients uniquement)

Les nouveaux clients bénéficient d'une garantie satisfaction de 30 jours à compter de la date de paiement. Si le service ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez résilier dans un délai de 30 jours et obtenir un remboursement intégral en écrivant à finance@pabau.com. Pour bénéficier d'un remboursement au titre de cette garantie :

- vous devez être un nouveau client, sur votre premier abonnement ;
- la résiliation doit être notifiée par écrit dans les 30 jours suivant le paiement ;
- vous ne devez pas avoir traité plus de 50 dossiers patients ;
- les frais de paramétrage, de formation et de migration de données ne sont pas remboursables.

Cette clause constitue une période d'essai sans risque et prévaut sur tout engagement de plus longue durée pendant sa validité.

1.3 Absence de remboursement au-delà de 30 jours

À l'expiration de la garantie satisfaction de 30 jours, l'ensemble des sommes prépayées est strictement non remboursable. En poursuivant au-delà de la période de garantie, vous confirmez que Pabau répond aux besoins de votre activité et acceptez l'entière responsabilité de la durée prépayée dans son intégralité. Une résiliation anticipée, une absence d'utilisation ou une utilisation partielle ne vous ouvre droit à aucun remboursement, avoir ou ajustement au prorata.

Il s'agit d'une pratique courante pour les logiciels d'entreprise proposés à tarif remisé.

1.4 Nature de l'engagement prépayé

Toutes les formules prépayées garantissent des droits d'accès au logiciel pour la durée totale, indépendamment du niveau d'utilisation. Il s'agit d'un abonnement sous licence et non d'un service facturé à l'usage. L'engagement garantit la *disponibilité* du service, non un *volume* d'utilisation. Votre paiement vous assure le droit d'accès, même si vous choisissez de ne pas utiliser activement la plateforme.

1.5 Absence d'option de résiliation anticipée

Aucune option de résiliation anticipée, de rétrogradation ou d'annulation n'est disponible après la période de garantie satisfaction de 30 jours (voir l'article 1.2). La valeur totale du contrat reste due et exigible pour toute la durée prépayée ou engagée, indépendamment de l'utilisation.

Il est précisé que cela s'applique également aux clients bénéficiant d'un échéancier de paiement au titre de l'article 1.8 (Contrats Entreprise et paiements échelonnés). Les échéances constituent un simple calendrier de paiement et ne réduisent, ne diffèrent ni n'annulent l'obligation du client de régler la valeur totale du contrat.

1.6 Conditions et tarifs de renouvellement

Sauf notification écrite de votre part au moins 30 jours avant la fin de votre période prépayée en cours, votre abonnement sera automatiquement renouvelé pour une nouvelle période de même durée, au tarif standard alors en vigueur. Nous pouvons réviser nos tarifs pour les périodes de renouvellement et vous informerons de toute augmentation au moins 30 jours à l'avance. Il vous appartient de veiller à ce que vos coordonnées de facturation et de contact soient à jour afin que les avis de renouvellement puissent vous parvenir.

1.7 Confirmation de compréhension

En choisissant et en payant une formule d'engagement prépayé, vous confirmez avoir lu, compris et accepté les présentes conditions, et notamment :

- le caractère non résiliable et non remboursable de la formule au-delà de 30 jours ;
- les conditions de renouvellement et de tarification ;
- le fait que le paiement porte sur des droits d'accès et non sur une utilisation garantie.

2. Intégration Stripe, frais PabauPay et Klarna

Si vous choisissez d'intégrer Stripe à notre plateforme ou d'utiliser Pabau Pay, les frais totaux dus sur les transactions de paiement à distance (*Card Not Present*) s'élèveront à environ 2,9 % à 3,1 % + 0,20 £ / 0,25 \$ par transaction, sauf stipulation contraire de votre bon de commande, proposition, page tarifaire ou autres conditions commerciales. Ces frais s'appliquent aux paiements traités via les réservations en ligne, les factures et les transactions en point de vente.

Les frais de paiement à distance constituent des frais commerciaux de plateforme et de services de paiement Pabau Pay, facturés par Pabau au titre de l'utilisation des fonctionnalités de paiement de Pabau. Cela comprend, sans limitation : les paiements en ligne, les liens de paiement, l'enregistrement de cartes, les acomptes, les prépaiements, les frais de non-présentation, les recouvrements automatisés, le rapprochement, le reporting, l'assistance liée aux paiements, les outils de lutte contre la fraude et de gestion du risque, l'infrastructure de paiement, les intégrations de paiement tierces et les fonctionnalités de plateforme associées.

Les frais de paiement à distance sont distincts des coûts de paiement tiers sous-jacents et peuvent inclure des montants s'y ajoutant, notamment les commissions d'interchange, les frais de réseau de cartes, les frais d'évaluation, les frais d'acquéreur, les frais de processeur, les frais transfrontaliers, les frais de change et autres charges de réseau ou de prestataire de paiement. Les commissions d'interchange et les frais de réseau de cartes sont des coûts de paiement tiers susceptibles de varier selon le type de carte, l'émetteur, le réseau, la région, le canal de transaction, la catégorie de commerçant et d'autres facteurs.

Vous ne devez pas présenter les frais de paiement à distance comme une commission d'interchange, un frais de réseau de cartes ou un frais bancaire, sauf si cette description est exacte. Il vous appartient exclusivement de déterminer si vous êtes en droit de répercuter tout frais, surcharge, frais de service ou autre montant lié au paiement sur vos propres clients ou patients. Vous devez vous assurer que tout montant ainsi répercuté est conforme à l'ensemble des lois, réglementations, règles des réseaux de cartes et exigences de protection des consommateurs applicables dans la juridiction concernée.

Pour les clients exerçant en Australie, vous reconnaissez que les surcharges sur cartes sont soumises au droit et aux exigences réglementaires australiens, y compris les règles relatives au coût d'acceptation. Vous ne devez pas présumer que les frais de paiement à distance de Pabau peuvent être répercutés intégralement sur les clients ou patients sous forme de surcharge carte. Toute surcharge que vous appliquez doit faire l'objet de votre propre évaluation indépendante et être conforme aux lois australiennes applicables en matière de surcharge ainsi qu'aux exigences des réseaux de cartes.

Afin de permettre les versements Stripe / Pabau Pay, des crédits Pabau (anciennement crédits SMS) seront déduits au titre des frais de traitement Stripe. Vous trouverez davantage d'informations sur ces frais à l'article 8.

Pour les transactions en présence de la carte (*Card Present*), les frais de terminal sont les suivants :

Région	Frais
Royaume-Uni	1,35 % + 0,20 £ par transaction, carte de débit
États-Unis	3,1 % + 0,25 \$ par transaction
Hors Royaume-Uni / États-Unis	1,35 % + 0,25 \$ / 0,25 € par transaction

* Les frais de réseau, frais de réseau de cartes, commissions d'interchange et autres coûts de paiement tiers peuvent fluctuer. Les frais ci-dessus sont donc indicatifs et susceptibles de variation. Quelle que soit la région, toutes les questions relatives aux frais et à leurs conditions relèvent de la juridiction britannique, même si le logiciel est acheté et utilisé hors du Royaume-Uni. Une surcharge de 0,2 % s'applique aux cartes de crédit britanniques en raison de taux d'interchange plus élevés.

American Express, cartes transfrontalières et frais de carte additionnels

Une surcharge de 0,99 % s'applique aux transactions Amex traitées via des terminaux aux États-Unis.

Une surcharge de 2,5 % s'applique aux transactions Amex traitées au Royaume-Uni, en Europe ou dans d'autres régions hors États-Unis.

Une surcharge de 1,1 % s'applique aux paiements effectués avec des cartes émises hors du pays dans lequel la transaction est traitée (transactions par carte transfrontalières).

Des frais mensuels de 300 crédits Pabau s'appliquent pour chaque terminal actif sur votre compte. Ces frais s'appliquent aussi bien aux terminaux achetés qu'aux terminaux loués. Le prix des crédits Pabau varie selon le volume acheté.

Tous les paiements traités via Pabau sont soumis à des frais de service minimum de 1 £ / 1 \$ / 1 €, quelle que soit la valeur de la transaction.

Tous les frais Pabau Pay au Royaume-Uni sont soumis à une TVA de 20 %. Les pourcentages et frais fixes s'entendent hors TVA.

2.0 Modification des frais Pabau Pay

Nous nous réservons le droit de modifier, actualiser ou faire varier les frais, charges, surcharges et structures tarifaires de Pabau Pay à tout moment.

Lorsque cela est raisonnablement possible, nous donnerons un préavis d'au moins 30 jours avant toute augmentation significative des frais. Ce préavis peut être communiqué via la plateforme, par e-mail ou par la mise à jour de la documentation tarifaire.

La poursuite de l'utilisation de Pabau Pay après la date d'effet d'une modification tarifaire vaut acceptation des nouveaux frais.

Nous pouvons appliquer des modifications avec un préavis plus court lorsque cela est nécessaire pour nous conformer à la loi, à la réglementation, aux règles des réseaux de cartes ou à des changements tarifaires de processeurs tiers échappant à notre contrôle raisonnable.

Klarna

Les paiements Klarna sont soumis à des frais de transaction uniques et tout compris.

Au Royaume-Uni, les frais totaux dus s'élèvent à 5,99 % par transaction plus 0,35 £, TVA applicable en sus.

Aux États-Unis, les frais totaux dus s'élèvent à 6,99 % par transaction plus 0,35 \$.

Ces taux représentent le coût complet du traitement des paiements Klarna et ne s'ajoutent pas aux autres frais de traitement de cartes Pabau Pay ou Stripe.

2.1 Contrat de location de terminal

Propriété du matériel loué — Tous les terminaux demeurent la propriété exclusive de Hambrand Technology Limited. Vous louez le ou les terminaux pour un usage exclusivement lié au système et aux services Pabau. Aucun transfert de propriété n'intervient à quelque moment que ce soit pendant la durée de la location.

Obligations de restitution — À la résiliation de votre contrat avec Pabau, vous devez restituer tous les terminaux loués dans un délai de 14 jours calendaires, selon la procédure de retour fournie. Les terminaux doivent être restitués complets et en état de fonctionnement.

Politique d'échange — Si un terminal doit être remplacé en raison d'un défaut non imputable à une détérioration ou à un usage abusif, Pabau prendra en charge le coût de l'échange, frais de port inclus.

Défaut de restitution ou détérioration — Si un terminal n'est pas restitué dans un délai de 14 jours calendaires, ou est restitué endommagé ou inutilisable, le coût de remplacement intégral vous sera facturé sur la base du prix de vente du terminal à la date de fin du contrat.

3. CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1 Formules d'abonnement

Pabau propose deux modèles d'abonnement :

A. Abonnement mensuel

- Facturé mensuellement d'avance par prélèvement direct sur carte (Stripe)
- Contrat glissant de 30 jours, avec préavis de résiliation de 30 jours
- Tarifs standard, sans engagement de longue durée

B. Formules d'engagement prépayé

- Engagement 12 mois : 10 % de remise (payable intégralement d'avance)
- Engagement 24 mois : 15 % de remise (payable intégralement d'avance)
- Engagement 36 mois : 20 % de remise (payable intégralement d'avance)

Les remises reflètent la valeur commerciale du paiement anticipé et d'un revenu engagé, qui permet la planification des investissements en R&D.

3.2 Garantie satisfaction de 30 jours (nouveaux clients uniquement)

Les nouveaux clients disposent de 30 jours à compter du paiement initial pour évaluer Pabau. Pour bénéficier d'un remboursement :

- adresser une résiliation écrite à office@pabau.com dans les 30 jours ;
- avoir traité moins de 50 dossiers patients ;
- ne pas avoir réalisé d'intégration avec des systèmes tiers.

Cette garantie exclut les frais de paramétrage, de formation, d'onboarding et de migration de données. Au-delà de 30 jours, tous les frais sont non remboursables.

3.3 Engagement non remboursable

Les sommes versées au titre d'un engagement prépayé sont définitivement acquises et non remboursables à l'issue de la période de garantie de 30 jours. Vous achetez une disponibilité de service garantie pour toute la durée, et non un accès facturé à l'usage. Vous pouvez cesser d'utiliser le service mais restez redevable de la totalité de l'engagement. Aucun remboursement, avoir ou ajustement au prorata ne sera accordé.

3.4 Ajustements tarifaires (abonnements mensuels uniquement)

Les frais d'abonnement mensuel peuvent être révisés annuellement selon l'indice britannique des prix de détail (*Retail Price Index*) majoré de 2 %, dans la limite de 8 % par an. Toute augmentation supérieure à 5 % sera communiquée 90 jours à l'avance, période durant laquelle

vous pourrez résilier sans pénalité. Les engagements prépayés verrouillent le tarif pour toute la durée.

3.5 Moyens de paiement et traitement

A. Moyens de paiement acceptés

- Cartes de crédit / débit uniquement (traitées via Stripe)
- Les virements bancaires et prélèvements automatiques ne sont pas acceptés

B. Autorisation de paiement — En fournissant vos données de paiement, vous autorisez :

- le prélèvement immédiat des montants d'engagement prépayé ;
- les prélèvements mensuels sur carte au titre des frais d'abonnement ;
- le recouvrement des soldes de crédits négatifs ;
- l'encaissement de tous les frais dus au titre des présentes conditions.

3.6 Obligation de disposer d'un moyen de paiement valide

Vous devez conserver à tout moment un moyen de paiement valide enregistré. À défaut, votre compte pourra être immédiatement suspendu. Nous tenterons de vous informer des échecs de paiement, mais le maintien de données de paiement valides relève de votre responsabilité. Si, à titre exceptionnel, vous réglez sur facture, vous devez néanmoins disposer d'une carte enregistrée pour les frais accessoires, y compris le paiement des fonctionnalités nécessitant des crédits : <https://support.pabau.com/en/pabau2/pabau-features-requiring-credits>

3.7 Système de crédits Pabau

A. Achat de crédits

- Les crédits sont achetés d'avance et ne sont pas remboursables.
- Les crédits non utilisés expirent 12 mois après la date d'achat.
- Les crédits ne peuvent pas être transférés entre comptes.

B. Rechargement automatique

- Le rechargement automatique, optionnel, maintient un solde de crédits minimum.
- Il se déclenche lorsque le solde passe sous un seuil défini.
- Il peut être désactivé dans les paramètres du compte (sauf lorsqu'il est requis au titre des présentes conditions).

C. Recouvrement des soldes de crédits Pabau négatifs

- Tout solde de crédits Pabau négatif constitue une dette envers Hambrand Technology Limited.
- Nous prélèverons automatiquement toute carte enregistrée afin de recouvrer les soldes négatifs.
- Le prélèvement portera votre solde de crédits Pabau à un minimum de 500 crédits.
- Ce recouvrement automatique s'applique indépendamment des paramètres de rechargement automatique.
- Un solde négatif peut résulter de l'utilisation de SMS, de fonctionnalités d'IA, de déductions PabauPay ou d'autres services consommant des crédits.
- Vous restez redevable de tout solde négatif même en cas d'échec du prélèvement sur votre carte.

- Nous prélèverons les soldes négatifs deux fois par mois, par débit direct de votre carte de crédit ou de débit, au taux de 0,07 \$/£/€ par crédit, le 20 puis le 5 du mois.

D. PabauPay et exigence de crédits minimum

- Afin de permettre les versements Stripe/PabauPay, des crédits Pabau (anciennement crédits SMS) seront déduits au titre des frais de traitement Stripe ; davantage d'informations sur ces frais figurent à l'article 8.
- Des frais mensuels de 300 crédits Pabau s'appliquent pour chaque terminal actif sur votre compte. Le coût des crédits Pabau varie selon le volume acheté.
- Si vous utilisez PabauPay, vous devez maintenir à tout moment un solde minimum de 1 000 crédits afin de garantir le bon déroulement des déductions et la continuité du service.
- Pour les utilisateurs de PabauPay ou les clients de l'offre Entreprise, le seuil de « solde bas » est automatiquement fixé à 1 000 crédits.
- Le rechargement automatique doit rester activé si vous utilisez le terminal PabauPay ou les fonctionnalités de visioconférence, afin que les déductions puissent toujours être effectuées.

3.8 Frais additionnels

A. Crédits Pabau : tarification selon le volume acheté (remises sur volume disponibles). Les clients sont invités à consulter cet article pour connaître l'ensemble des cas où des crédits Pabau sont facturés : <https://support.pabau.com/en/pabau2/pabau-features-requiring-credits>

B. Utilisation de Pabau Scribe : 5 crédits par interaction IA (illimité avec l'option CarePlus).

C. Pabau Video : le rechargement automatique des crédits Pabau doit être activé pour utiliser Video. Facturation de 1 crédit par minute (illimité avec l'option CarePlus). Si vous ne souhaitez pas utiliser Pabau Video (et n'activez donc pas le rechargement automatique des crédits vidéo), la fonctionnalité de téléconsultation ne fonctionnera pas sur votre compte.

D. Options complémentaires :

- **Marketing Plus** : fonctionnalités marketing avancées (tarifs en vigueur sur <https://pabau.com/features/plus/marketing/>)
- **CarePlus** : fonctionnalités premium incluant Pabau Scribe et Pabau Video en illimité (tarifs en vigueur sur <https://pabau.com/features/care-plus/>)

E. Ordonnances : l'envoi d'ordonnances aux pharmacies est facturé 7 crédits par ordonnance envoyée.

Remarque : si vos crédits Pabau disponibles s'épuisent pendant une session Pabau Scribe ou Video en cours, la session se poursuivra sans interruption, à condition que le rechargement automatique soit activé (le système achètera automatiquement des crédits supplémentaires). Si le rechargement automatique est désactivé et que les crédits sont épuisés, la fonctionnalité (par exemple l'appel vidéo) sera indisponible jusqu'à l'ajout de crédits.

3.9 Litiges de facturation et rétrofacturations

A. Résolution des litiges

- Contactez immédiatement finance@pabau.com pour toute question de facturation
- Nous enquêterons et corrigerons rapidement toute erreur
- Les litiges doivent être soulevés dans les 60 jours suivant le prélèvement

B. Politique en matière de rétrofacturation (*chargeback*)

- L'ouverture d'une rétrofacturation peut entraîner la suspension immédiate du compte
- L'enquête dure généralement 24 à 48 heures
- Des rétrofacturations injustifiées peuvent entraîner une résiliation définitive
- Nous contesterons les rétrofacturations en produisant l'ensemble des justificatifs

3.10 Paramétrage et prestations de services professionnels

A. Prestations non remboursables — Tous les frais sont non remboursables dès le commencement des travaux, pour :

- la création et la configuration du compte ;
- la migration et l'import de données ;
- les développements spécifiques ;
- la formation (sur site ou à distance) ;
- les prestations de conseil.

B. Exception onboarding Gold/FPM — À notre entière discrétion, un remboursement partiel peut être envisagé sur la base du temps passé documenté. Toute décision de remboursement est définitive et sans préjudice.

3.11 Gestion de l'abonnement

A. Rétrogradations

- Uniquement au renouvellement pour les formules prépayées
- Immédiates pour les abonnements mensuels
- Peuvent entraîner la perte de fonctionnalités ou de données
- Aucun remboursement des différences de prix

B. Montées en gamme

- Immédiates, avec ajustement de facturation au prorata
- Les formules Startup basculent automatiquement à 100 clients
- Les durées d'engagement sont reportées

C. Résiliations

- Mensuel : préavis écrit de 30 jours à office@pabau.com
- Prépayé : aucune résiliation après la garantie de 30 jours
- La résiliation n'exonère pas des obligations de paiement

3.12 Obligations de paiement

A. Point de départ du paiement

- Dès l'obtention d'un accès de connexion, indépendamment de la date de mise en service
- Le mois est facturé en totalité quelle que soit la date de démarrage
- Aucun remboursement au prorata pour les mois partiels

B. Obligations continues — Vos obligations de paiement se poursuivent jusqu'à :

- la réception et l'accusé de réception d'une résiliation écrite en bonne et due forme ;

- l'expiration du préavis (abonnements mensuels) ;
- le terme de la période prépayée.

C. Responsabilité du client — Il vous appartient d'annuler auprès de votre banque tout prélèvement récurrent sur carte si nécessaire. Le défaut de le faire, entraînant la poursuite des paiements, ne vous ouvre droit à aucun remboursement.

3.13 TVA et taxes

Tous les frais s'entendent hors TVA et hors taxes applicables, qui seront ajoutées aux taux en vigueur. Vous êtes responsable de toute retenue à la source applicable dans votre juridiction.

3.14 Matériel Pabau Pay

Les lecteurs Pabau Pay demeurent notre propriété jusqu'à leur complet paiement. En cas de résiliation du compte avec un solde impayé, vous devez :

- soit régler le montant restant dû ;
- soit restituer le lecteur en état de fonctionnement. Les soldes de lecteurs impayés seront déduits de tout crédit ou dépôt final.

4. Droits de propriété et de propriété intellectuelle du concédant

Le logiciel concédé, les supports du programme et l'ensemble des droits de propriété intellectuelle associés, existants ou à venir, sont et demeurent la propriété exclusive de Hambrand Technologies Ltd. (ci-après le « Concédant »). Cela inclut, sans s'y limiter, les droits d'auteur, brevets, secrets d'affaires, marques, dessins et modèles, droits sur les bases de données et tout autre droit de propriété portant sur les supports du programme concédé.

En tant que licencié, il vous est octroyé une licence limitée, non exclusive, non transférable et révoquant d'utilisation du logiciel et des supports associés, aux seules fins d'accéder aux services fournis au titre du présent contrat et de les utiliser. Cette licence ne confère aucun droit de propriété sur le logiciel sous-jacent ni sur la propriété intellectuelle, au-delà des droits limités expressément accordés aux présentes.

Vous vous engagez à ne pas, et à ne permettre à aucun tiers de :

1. copier, modifier, distribuer, vendre ou louer tout ou partie des supports du programme concédé ;
2. procéder à une ingénierie inverse, décompiler, désassembler ou tenter d'obtenir le code source du logiciel, sauf lorsque ces actes sont expressément autorisés par la loi ou par le présent contrat ;
3. utiliser les supports concédés d'une manière portant atteinte à nos droits de propriété intellectuelle ou à ceux de tout tiers.

Toute amélioration, tout perfectionnement ou toute modification du logiciel ou des supports du programme, qu'ils soient suggérés par vous ou par un tiers, deviendront automatiquement la propriété de Hambrand Technologies Ltd., sans contrepartie ni obligation supplémentaire à votre égard.

Le Concédant se réserve tous les droits qui ne vous sont pas expressément octroyés au titre du présent contrat. Toute utilisation non autorisée des supports du programme concédé ou toute

violation des présentes conditions peut entraîner la résiliation de votre licence et de votre accès aux services fournis.

5. Garanties

Nous garantissons que, dans l'exécution de nos obligations au titre des présentes conditions d'utilisation, nous ferons preuve d'un niveau de diligence et de compétence conforme aux normes en vigueur dans le secteur logiciel. Nous garantissons en outre que l'ensemble du personnel intervenant dans la fourniture des services disposera des qualifications et de l'expérience nécessaires aux tâches qui lui sont confiées.

Les garanties prévues aux présentes sont subordonnées au respect par vous des obligations énoncées dans les présentes conditions d'utilisation. Ces garanties sont également soumises aux limitations et exclusions de responsabilité stipulées au présent contrat. En particulier, les garanties ne s'appliqueront pas si un défaut ou un dysfonctionnement des programmes concédés résulte de l'un des éléments suivants, ou est aggravé par lui :

1. une utilisation incorrecte, une exploitation inappropriée ou une corruption des programmes concédés ;
2. toute modification, altération ou personnalisation non autorisée des programmes concédés ;
3. l'utilisation des programmes concédés conjointement avec d'autres logiciels, matériels ou équipements incompatibles ou non recommandés par nous.

Dans toute la mesure permise par le droit applicable, nous :

- excluons toute autre garantie, expresse ou implicite, y compris, sans s'y limiter, toute garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier ou de capacité à atteindre un résultat déterminé ;
- ne garantissons pas que les programmes concédés seront exempts d'erreurs, ni un usage ininterrompu de ceux-ci. Le licencié reconnaît et accepte que la survenance de telles erreurs ou interruptions ne constitue pas une violation des présentes conditions d'utilisation.

5.1 Diligence préalable et évaluation du produit

Avant de souscrire, le Client reconnaît avoir consulté la base de connaissances Pabau, la documentation produit et toute démonstration fournie, et avoir procédé à toutes les vérifications nécessaires pour apprécier l'adéquation à son activité. Le Client accepte que l'ensemble du logiciel soit fourni « en l'état », pour les fonctionnalités et le périmètre décrits publiquement à la date de la commande. Pabau ne garantit pas que le logiciel répondra à un cas d'usage ou à une exigence de flux de travail spécifique, sauf confirmation écrite expresse. Il incombe au seul Client de déterminer, avant l'achat, l'adéquation du logiciel à l'usage qu'il entend en faire.

En conséquence, une insatisfaction résultant d'un écart entre les attentes du Client, ses impressions lors d'une démonstration ou son cas d'usage interne et les fonctionnalités livrées ne constitue pas un motif de remboursement, de résiliation ou de rétrofacturation.

5.2 Accès non pris en charge via les navigateurs mobiles

L'accès à Pabau via un navigateur web mobile — y compris, sans s'y limiter, Safari, Chrome ou Microsoft Edge sur appareils iOS — en se rendant sur app.pabau.com n'est pas pris en charge.

Nous ne prenons en charge que l'accès via l'application Pabau GO sur iPhone et iPad.

Tout problème technique, incohérence de données ou problème de performance résultant de l'utilisation de Pabau par des moyens d'accès non pris en charge (tels que les navigateurs mobiles) se situe entièrement hors du périmètre de nos obligations d'assistance.

Il appartient aux clients de veiller à ce que l'ensemble du personnel accédant à Pabau depuis des appareils iOS le fasse exclusivement via l'application Pabau GO, à ce que les systèmes d'exploitation et navigateurs de leurs appareils soient maintenus à jour, et à ce qu'ils respectent la configuration minimale requise indiquée à l'adresse <https://support.pabau.com/en/pabau2/software-system-requirements>

6. Responsabilité

6.1 Responsabilité limitée

Sous réserve de ce qui suit, aucune des parties (y compris ses dirigeants, mandataires sociaux, salariés, agents ou sous-traitants) ne sera responsable envers l'autre de tout dommage indirect, accessoire, spécial, punitif ou consécutif, y compris, sans s'y limiter :

- la perte de données,
- la perte de chiffre d'affaires ou de bénéfices,
- la perte d'économies escomptées,
- l'interruption d'activité,
- les coûts liés à la modification des processus internes ou à la reformation,

qu'ils résultent d'un contrat, d'un délit (y compris la négligence), de la loi ou de toute autre cause — même s'ils étaient prévisibles ou prévus.

6.2 Responsabilité ne pouvant être exclue

Aucune stipulation des présentes conditions ne limite ni n'exclut la responsabilité en cas de :

1. dommage corporel ou décès causé par la négligence d'une partie ;
2. déclaration frauduleuse ; ou
3. toute autre responsabilité ne pouvant légalement être exclue ou limitée en vertu du droit applicable.

6.3 Plafond de responsabilité

Sauf stipulation contraire du présent article, la responsabilité cumulée totale de chaque partie au titre ou à l'occasion des présentes conditions (y compris toute réclamation contractuelle, délictuelle, pour négligence ou autre) n'excédera pas le montant total versé par le client à Pabau au cours des 12 mois précédant le fait générateur de la réclamation.

6.4 Faute lourde et faute intentionnelle

Les exclusions et limitations du présent article ne s'appliquent pas aux dommages causés par la faute lourde ou la faute intentionnelle d'une partie.

6.5 Exception relative à la perte de données

En cas de perte ou de corruption irrécupérable des données du client causée par la faute lourde ou la faute intentionnelle de Pabau, la responsabilité de Pabau sera limitée au plus faible des deux montants suivants :

1. le coût raisonnable et documenté engagé par le client pour restaurer ces données ; ou
2. le total des sommes versées à Pabau par le client au cours des 12 mois précédant l'incident.

6.6 Caractère raisonnable et opposabilité

Les parties conviennent que les exclusions et limitations énoncées au présent article sont raisonnables au regard de la nature des services, des sommes versées et des risques encourus, et qu'elles constituent une répartition équitable de la responsabilité. Si une partie du présent article était jugée inopposable en vertu du droit applicable, le reste demeurerait pleinement en vigueur.

7. Résiliation

7.1 Résiliation à l'initiative du client — Il vous appartient exclusivement de résilier votre compte. Vous pouvez résilier votre compte à tout moment en complétant le formulaire de résiliation prévu à cet effet ou en donnant un préavis écrit d'au moins 30 jours. À la résiliation de la licence, tout accès à votre abonnement ainsi qu'aux données et services associés sera interrompu immédiatement. Aucun remboursement ne sera accordé au titre de la période d'abonnement restante après la résiliation, sauf stipulation contraire du présent contrat.

7.2 Résiliation à notre initiative — Nous pouvons suspendre ou résilier votre accès aux Services à tout moment si :

- vous manquez à l'une des stipulations des présentes conditions,
- vous n'effectuez pas un paiement dû au titre des présentes conditions,
- la loi nous y contraint, ou
- nous estimons raisonnablement, de bonne foi, qu'il y a eu une rupture irrémédiable de la relation de travail entre nous (y compris, sans s'y limiter, des comportements abusifs envers le personnel, un risque réputationnel ou une divergence fondamentale d'attentes).

Dans la mesure du possible, nous donnerons un préavis de 30 jours. Dans tous les cas, nous prendrons les mesures raisonnables pour vous assister dans l'export de vos données.

Si nous résilions le contrat pour un motif autre qu'un manquement de votre part, un défaut de paiement ou une obligation légale, et que vous avez prépayé une durée d'abonnement plus longue, vous aurez droit au remboursement au prorata de la partie non utilisée de cette période prépayée.

7.21 Signalement des difficultés de service et déclarations publiques — Lorsque le Client rencontre des difficultés opérationnelles, de performance ou de service, il s'engage à les signaler directement à Pabau via les canaux d'assistance mis à disposition au titre du Contrat et à laisser une possibilité raisonnable d'échange, d'analyse et de réponse. Cela peut inclure, le cas échéant, un entretien avec un Customer Experience Manager afin d'examiner pleinement les préoccupations du Client. Le Client reconnaît que les Services sont fournis « selon disponibilité » et qu'un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs n'est pas garanti. Lorsque le Client formule publiquement des déclarations ou des représentations au sujet de Pabau ou des Services raisonnablement susceptibles de causer un préjudice réputationnel important, sans avoir

préalablement donné à Pabau une possibilité raisonnable d'échanger et de travailler de manière constructive avec lui pour traiter les difficultés sous-jacentes, un tel comportement peut constituer un manquement aux présentes conditions. Dans ces circonstances, et sans préjudice de tout autre droit ou recours, Pabau peut suspendre ou résilier les Services conformément à l'article 7.2 lorsque Pabau estime raisonnablement, de bonne foi, qu'il y a eu une rupture irrémédiable de la relation de travail entre les parties, y compris, sans s'y limiter, des comportements abusifs envers le personnel, un risque réputationnel ou une divergence fondamentale d'attentes.

7.3 Effets de la résiliation — En cas de résiliation de la licence ou du présent contrat (quel qu'en soit le motif), les conditions suivantes s'appliquent :

Tous les droits qui vous sont octroyés au titre du présent contrat cessent immédiatement, et vous n'aurez plus accès aux programmes concédés ni aux services associés.

Tous frais ou charges encourus avant la résiliation, y compris les factures impayées et les frais courus, restent dus.

La résiliation n'affecte ni les droits ou obligations acquis par l'une ou l'autre partie avant sa date d'effet, ni le maintien en vigueur des stipulations du présent contrat expressément ou implicitement destinées à survivre à la résiliation.

7.4 Transfert des données à la résiliation — En cas de résiliation pour rupture de la relation, telle que nous l'apprécions, nous procéderons, sur votre demande écrite et dans un délai raisonnable, à la mise en paquet de vos données et vous assisterons dans leur transfert vers un autre prestataire de votre choix. Vous devez nous fournir toutes les informations nécessaires concernant le nouveau prestataire afin de permettre un transfert sécurisé. Les coûts éventuels liés au transfert vous seront communiqués à l'avance.

7.5 Survie des stipulations — Les stipulations du présent contrat qui, par leur nature, sont destinées à survivre à la résiliation (y compris, sans s'y limiter, celles relatives aux droits de propriété intellectuelle, à la confidentialité, à la limitation de responsabilité et aux paiements dus) demeureront pleinement en vigueur après la résiliation.

8. Frais d'abonnement en cas de résiliation ou d'annulation d'options ou de services d'assistance

8.1 Responsabilité du client en matière de résiliation ou d'annulation — Il vous appartient exclusivement, en tant qu'abonné, de résilier ou d'annuler expressément tout abonnement, option ou service d'assistance fourni par Hambrand Technology Limited, notification devant en être faite par écrit à office@pabau.com. Hambrand Technology Limited ne saurait être tenue de restituer ou de rembourser les sommes versées en trop si les paiements se poursuivent après l'envoi d'une demande de résiliation ou de rétrogradation.

8.2 Exigence d'une notification écrite formelle — Toute demande d'annulation ou de rétrogradation d'un abonnement, d'une option ou d'un service d'assistance doit nous être adressée par écrit. Les demandes verbales ou informelles ne seront pas acceptées. L'annulation ne prendra effet qu'après réception et accusé de réception de votre notification écrite formelle.

8.3 Obligations de paiement continues — Il vous appartient exclusivement d'annuler tout ordre permanent, paiement par carte ou mandat de prélèvement lié à votre ou vos comptes chez Hambrand Technology Limited. À défaut, la facturation se poursuivra et Hambrand Technology Limited ne sera pas tenue de rembourser les paiements effectués durant cette période. Cela

s'applique également aux situations où vous fermez ou supprimez des établissements au sein de la plateforme Pabau.

À défaut de réception d'une notification écrite de résiliation, notre contrat avec vous demeurera pleinement en vigueur et vous resterez redevable de tous les frais encourus, que vous accédiez ou non au compte, aux services d'assistance ou aux options.

8.4 Absence de remboursement des services non utilisés — Hambrand Technology Limited n'audite ni les comptes, ni l'utilisation, ni les contrats d'assistance. En conséquence, la poursuite des paiements au titre d'abonnements, d'options ou de services d'assistance sera réputée indiquer que le contrat entre nous demeure actif et opposable. Aucun remboursement ni avoir ne sera accordé pour des services, prestations d'assistance ou options non utilisés, même si vous n'accédez pas à votre compte ou n'utilisez pas les services.

8.5 Maintien des obligations contractuelles — Jusqu'à réception et accusé de réception d'une résiliation écrite formelle, le contrat entre Hambrand Technology Limited et vous demeurera pleinement en vigueur, et tous les frais, y compris les paiements récurrents au titre d'abonnements, d'options ou de services d'assistance, resteront dus. Le manquement à votre obligation de notification écrite entraînera le maintien des obligations de paiement, sans droit à remboursement ni avoir pour quelque motif que ce soit.

9. Garantie « satisfait ou remboursé » de 30 jours sur les abonnements

Nous offrons une garantie « satisfait ou remboursé » de 30 jours sur tous les nouveaux abonnements payants, vous assurant un remboursement intégral si le service ne vous donne pas satisfaction — sans justification à fournir. Cette garantie s'applique à tous les types de formules, y compris mensuelles, annuelles et pluriannuelles, et prévaut sur toute durée minimale d'engagement ou clause de résiliation pendant cette période.

9.1 Conditions d'éligibilité au remboursement

Pour être éligible, vous devez adresser une demande écrite à office@pabau.com dans les 30 jours suivant la réception de vos identifiants de connexion. Le délai de 30 jours court à compter de la date d'octroi de l'accès, indépendamment de l'utilisation effective.

9.2 Portée du remboursement

La garantie couvre uniquement les frais d'abonnement réglés au titre de la période initiale. Elle ne s'applique pas aux services additionnels, options ponctuelles, développements spécifiques ou frais d'assistance, sauf accord contraire de Hambrand Technology Limited.

9.3 Procédure d'annulation et de remboursement

Les demandes doivent être adressées par écrit à office@pabau.com, en indiquant les informations de votre compte. Aucun motif n'est exigé, mais tout retour de votre part est le bienvenu. Les remboursements seront traités dans un délai de 30 jours, via le moyen de paiement d'origine.

9.4 Exclusions

- La garantie ne s'applique pas aux renouvellements d'abonnement.
- Les frais d'options, de formation ou de personnalisation ne sont pas remboursables.
- Les demandes présentées au-delà du délai de 30 jours ne sont pas éligibles.

9.5 Limitations

Cette garantie ne s'applique qu'à votre premier abonnement payant chez Pabau. Si vous résiliez puis vous réabonnez ultérieurement, la garantie ne s'applique pas aux abonnements suivants.

9.6 Primauté contractuelle

Lorsqu'un contrat de longue durée a été signé (par exemple annuel ou pluriannuel), la présente garantie de 30 jours prévaut sur les conditions de résiliation standard et sur les frais de résiliation anticipée si la résiliation est demandée dans la fenêtre de 30 jours. Au-delà de cette période, les conditions contractuelles standard reprennent pleinement effet.

10. Frais de formation et de paramétrage non remboursables / échec de l'onboarding

10.1 Frais non remboursables — En concluant un contrat d'utilisation de Pabau et en complétant le bon de commande, vous reconnaissez et acceptez que tous les frais de formation et de paramétrage sont non remboursables, en toutes circonstances. Ces frais couvrent le démarrage immédiat des travaux sur votre compte par nos équipes, y compris l'intervention de nos développeurs et spécialistes de l'import, facturés à des taux compris entre environ 100 £ et 150 £ de l'heure.

10.2 Démarrage immédiat des travaux — Dès que le bon de commande est complété et transmis, nos équipes commencent immédiatement le paramétrage de votre compte, l'import de vos données et la configuration. Compte tenu de la nature des travaux et des ressources engagées, aucun remboursement ne sera accordé au titre des coûts de paramétrage ou de formation, que vous choisissiez ou non de poursuivre l'utilisation de la plateforme après le paramétrage.

10.3 Exception onboarding Gold/FPM — Si vous avez souscrit un onboarding Gold ou FPM, nos équipes peuvent, dans des circonstances exceptionnelles, envisager un remboursement partiel sans préjudice. Ce remboursement relève de notre seule discrétion et reposera sur une évaluation détaillée du temps consacré par nos équipes au paramétrage de votre compte. Le remboursement partiel éventuel sera calculé sur la base des heures effectivement consacrées par nos équipes à votre onboarding, et son montant vous sera communiqué à l'issue de l'évaluation.

10.4 Caractère définitif des décisions de remboursement — Toute décision de remboursement au titre de l'exception onboarding Gold/FPM est définitive, et Hambrand Technology Limited se réserve le droit de refuser toute demande ne répondant pas aux critères ci-dessus. Aucun autre remboursement ne sera accordé au titre des prestations de paramétrage ou de formation, en quelque circonstance que ce soit.

10.5 Absence d'incidence sur les autres services — La présente clause de non-remboursement s'applique exclusivement aux frais de paramétrage et de formation. Elle n'affecte pas les autres stipulations relatives aux abonnements ou aux options, qui peuvent être soumises à des conditions de résiliation ou de remboursement différentes, telles qu'énoncées dans les articles correspondants du présent contrat.

10.6 Absence de garantie de résultat et limitation de responsabilité — En utilisant Pabau, vous reconnaissez et acceptez que Hambrand Technology Limited n'est redevable d'aucun remboursement ni d'aucune indemnisation en cas d'échec de l'onboarding, de perte de revenus, d'échec d'intégration à votre site web ou d'insatisfaction quant aux performances de notre système, indépendamment de votre appréciation du respect de nos obligations. Hambrand

Technology Limited ne garantit ni le succès de votre onboarding, ni l'adéquation de notre système à vos besoins spécifiques, ni aucun résultat financier que vous pourriez escompter de l'utilisation de notre plateforme. Notre rôle consiste à fournir le système ainsi que les prestations de paramétrage et de formation décrites au présent contrat, et nous déclinons toute responsabilité au titre des dommages directs ou indirects pouvant résulter de l'utilisation ou de la défaillance de notre système ou de nos services.

11. Données

11.1 Qualité de sous-traitant

Pabau agit en qualité de sous-traitant pour votre compte, en votre qualité de client, qui est généralement responsable du traitement au sens de la législation applicable en matière de protection des données, notamment l'article 28 du RGPD britannique (*UK GDPR*). Le détail de la manière dont nous gérons, stockons et protégeons vos données est disponible à l'adresse : www.pabau.com/gdpr

11.2 Conservation des données après la fin du contrat

Si vous cessez d'être un client payant actif de Pabau, nous conserverons vos données pendant 90 jours à compter de la date à laquelle votre compte est marqué comme inactif. À l'issue de ce délai de grâce, vos données seront définitivement supprimées de nos systèmes.

11.3 Échecs de paiement ou abonnements résiliés

Si votre prélèvement est annulé ou si les paiements d'abonnement échouent de manière répétée et que nous ne parvenons pas à rétablir le contact avec vous, nous vous adresserons une notification écrite confirmant que votre compte sera considéré comme résilié. Vos données seront ensuite conservées pendant 90 jours, puis définitivement supprimées conformément à l'article 11.2.

11.4 Inactivité et suppression des données des clients non payants

Si aucun utilisateur de votre organisation n'accède au système Pabau pendant une période continue de 6 mois et qu'aucun abonnement ni échéancier de paiement n'est en cours, nous considérerons votre compte comme abandonné et vous serez réputé avoir cessé d'utiliser le service.

Avant toute suppression de données, nous adresserons un avertissement 30 jours à l'avance à l'adresse e-mail enregistrée. En l'absence de réaction dans ce délai, votre compte et l'ensemble des données associées seront supprimés.

Dans certains cas, il peut être possible de récupérer les données supprimées dans les 6 mois suivant la suppression, moyennant des frais de restauration de 700 £ (destinés à couvrir le coût de l'intervention d'un développeur). Pabau ne garantit toutefois ni le succès de la récupération, ni l'exhaustivité des données.

Exception : Pabau ne supprimera pour cause d'inactivité aucun dossier patient ou clinique que le responsable du traitement est légalement tenu de conserver (par exemple pendant 7 à 10 ans ou selon les obligations légales). Les obligations légales de conservation prévalent sur la politique standard de suppression pour inactivité.

11.5 Responsabilité du client

En tant que responsable du traitement, il vous appartient de veiller à ce que vos données soient exportées, sauvegardées et gérées activement selon vos besoins. Pabau décline toute responsabilité en cas de perte de données résultant d'un défaut de paiement, d'une inactivité prolongée, d'une absence de réaction aux communications ou de l'expiration du délai de récupération.

12. Export de données

Hambrand Technology Limited (« nous », « notre ») propose plusieurs options d'export de vos données depuis la plateforme Pabau. Ces options visent à garantir que les clients gardent la maîtrise de leurs données, tout en assurant la conformité à la législation applicable en matière de protection des données, notamment le RGPD britannique (UK GDPR) et le *Data Protection Act 2018*.

12.1 Export de données en autonomie

À tout moment pendant votre abonnement, vous pouvez exporter vos données de manière autonome à l'aide des fonctions de reporting intégrées de Pabau. Cela comprend :

- Analytics > Rapports > Clients > Nouveaux clients : sélection d'une plage de dates personnalisée (par exemple de plusieurs années en arrière jusqu'à aujourd'hui).
- Analytics > Rapports > Clients > Clients avec solde
- Analytics > Rapports > Finances > Paiements / Factures / Factures impayées
- Analytics > Rapports > Rendez-vous > Planning des rendez-vous : également avec une plage de dates personnalisée.

Ces rapports peuvent être exportés aux formats Excel, PDF ou CSV.

Pour les dossiers médicaux électroniques (EMR), y compris les formulaires de consentement, les notes de traitement, les antécédents médicaux et les photos, vous pouvez procéder à un export manuel en accédant à chaque dossier client, en ouvrant la section EMR et en téléchargeant chaque fichier requis.

Nous fournissons une documentation d'assistance et des conseils, mais Hambrand Technology Limited n'est pas responsable des omissions, erreurs ou exports incomplets résultant de ce processus autonome. Il vous appartient de vérifier l'exhaustivité et l'intégrité de toutes les données exportées par ce moyen.

12.2 Export de données géré (option payante)

Les clients peuvent demander un export de données géré et complet moyennant des frais uniques de 450 £ + TVA, payables intégralement avant le lancement de l'export. Une fois le paiement reçu, l'export sera programmé à une date convenue d'un commun accord. Ce service comprend une extraction complète des données par nos développeurs.

Les données seront transmises via un lien WeTransfer protégé par mot de passe, à une adresse e-mail d'administrateur désignée par le client. Les données ajoutées après le lancement du processus d'export ne seront pas incluses.

Les demandes d'export géré doivent être adressées par écrit via le chat en direct ou par e-mail à finance@pabau.com — et le paiement doit être effectué avant tout export.

12.3 Export de données géré (option gratuite en cas de résiliation du compte)

Si vous résiliez votre abonnement en donnant un préavis écrit d'au moins 30 jours, vous avez droit à un export géré gratuit, aux conditions suivantes :

- L'export débutera le dernier jour de votre abonnement actif.
- Aucune donnée ajoutée après le début de l'export ne sera incluse.
- Les données seront transmises via un lien WeTransfer protégé par mot de passe, à une adresse e-mail d'administrateur.
- Vous devez confirmer par écrit votre souhait de bénéficier de l'export gratuit, via le chat en direct ou par e-mail à finance@pabau.com. Hambrand Technology Limited décline toute responsabilité au titre des retards, erreurs ou problèmes d'accessibilité ultérieurs une fois l'export livré.

12.4 Structure et format de l'export de données

Les exports gérés comprennent :

Structure de dossiers standard

- Chaque patient est exporté sous forme de dossier intitulé : `PrenomPatient_NomPatient_IDPatient`
- Sous-dossiers :
 - Consentements (PDF)
 - Traitements (PDF)
 - Questionnaires (PDF)
 - Pièces jointes (documents, photos médicales, images d'avatar, pièces jointes d'e-mails, images de newsletters, notes vocales)
 - Factures (PDF)
 - Pièces jointes de modèles (PDF/Word/CSV)

Métadonnées (format CSV)

- Rendez-vous
- Pièces jointes (référencées par ID patient)
- Indisponibilités (*blockouts*)
- Notes clients
- Clients (patients)
- Alertes clients
- Factures (liées par ID système aux lignes de facture)
- Lignes de facture
- Prospects (*leads*)
- Formulaires médicaux
- Forfaits
- Produits
- Prestations
- Utilisateurs

En cas de volume de données important, les exports peuvent être segmentés en fichiers de lots structurés, pour plus de clarté.

12.5 Limites de l'export de données

Hambrand Technology Limited n'exportera les données que dans les formats disponibles dans le système à la date de la demande. Nous ne sommes pas tenus de transformer, personnaliser ou intégrer les données avec des systèmes ou plateformes tiers.

Le service d'export géré n'inclut pas :

- la conversion vers des formats autres que ceux proposés (PDF, CSV, Word) ;
- la restructuration des données ;
- l'export de contenus propriétaires de tiers.

12.6 Caractère définitif de l'export de données

À la livraison d'un export géré ou gratuit, vous devez en accuser réception et vérifier les données dans un délai de 7 jours ouvrés. Passé ce délai, l'export sera considéré comme définitif. Toute demande ultérieure de nouvel export ou d'assistance donnera lieu à des frais supplémentaires et devra être formulée par écrit.

12.7 Conservation et suppression des données

Les données sont conservées pendant 90 jours après la résiliation du compte, puis supprimées de manière sécurisée et irréversible. Les demandes de données formulées au-delà de cette période de conservation ne pourront être satisfaites.

12.8 Accès et portabilité des données

Toutes les options d'export sont conçues pour répondre à vos droits au titre de l'article 20 du RGPD britannique, relatif à l'accès et à la portabilité de vos données à caractère personnel.

12.9 Sécurité et conformité juridique

Tous les transferts de données sont réalisés conformément aux meilleures pratiques en matière de sécurité des données et dans le respect du RGPD britannique et du *Data Protection Act 2018*. Les exports sont chiffrés et transférés exclusivement par des moyens sécurisés.

Hambrand Technology Limited maintient un engagement de transparence et de responsabilité, conformément aux recommandations de l'*Information Commissioner's Office* (ICO), pour toutes les questions relatives au traitement, au stockage, à l'export et à la suppression des données clients.

12.10 Délais d'export

Le traitement d'un export prend généralement jusqu'à 5 jours ouvrés. Si le volume de données est particulièrement important, le processus peut être plus long. Les clients sont invités à ne pas contacter l'assistance avant l'expiration de ce délai de 5 jours, car nous ne serons pas en mesure de fournir d'information sur un export en cours ; dans les rares cas où le délai excède 5 jours, nous pourrions éventuellement communiquer une estimation. Une fois l'export terminé, un e-mail contenant le lien de téléchargement vous sera adressé.

12.11 Hébergement seul (accès en lecture seule)

Hambrand Technology Limited peut, à sa discrétion, proposer aux clients une option « Hébergement seul » (lecture seule), par laquelle les données du client restent hébergées sur la plateforme Pabau sans utilisation active du logiciel. Dans le cadre de cette option :

- L'accès est strictement en lecture seule et ne permet ni la création, ni la modification, ni la suppression, ni le traitement, ni l'import, ni l'export, ni la transmission de données (« Activité d'écriture »).
- L'option Hébergement seul est facturée à 50 % des frais d'abonnement applicables au client, selon la même périodicité que l'abonnement d'origine, sauf accord écrit contraire.
- Hambrand Technology Limited se réserve le droit d'auditer le compte à tout moment afin de vérifier le respect des restrictions de lecture seule.

Si une Activité d'écriture est détectée — y compris, sans s'y limiter, la mise à jour de dossiers, la création de rendez-vous, la modification de données clients, le déclenchement d'automatisations, l'export de données ou toute autre interaction avec le système au-delà de la simple consultation :

- l'arrangement Hébergement seul sera réputé caduc avec effet immédiat ;
- les frais d'abonnement standard complets s'appliqueront rétroactivement à compter de la date de début de la période d'Hébergement seul ;
- tout solde en résultant deviendra immédiatement exigible.

L'accès en Hébergement seul n'inclut ni assistance client, ni mises à jour de fonctionnalités, ni intégrations, ni automatisations, ni modifications de reporting, ni services de traitement de données ; il est fourni uniquement pour permettre un accès limité, à titre de consultation, aux données historiques. Les conclusions d'audit de Hambrand Technology Limited seront définitives et opposables aux fins de déterminer l'usage du système et les frais applicables.

13. Protection des données

13.1 Protection des données

Respect de la législation sur la protection des données — Hambrand Technology Limited (ci-après « nous ») et vous, en tant que client, vous engagez à respecter l'ensemble de la législation applicable en matière de protection des données, y compris, sans s'y limiter, le *Data Protection Act 2018*, le RGPD britannique (UK GDPR) et toute autre législation, réglementation ou recommandation connexe applicable pendant la durée du présent contrat.

13.2 Rôles et responsabilités

- En qualité de sous-traitant, Hambrand Technology Limited traitera les données à caractère personnel pour votre compte (en votre qualité de responsable du traitement) dans le strict respect des instructions et stipulations du présent contrat, ainsi que des exigences légales applicables. Nous mettrons en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel traitées au titre du présent contrat.
- En qualité de responsable du traitement, vous reconnaissez qu'il vous appartient de veiller à ce que les données à caractère personnel que vous nous transmettez aux fins de traitement aient été collectées licitement et que vous disposiez d'une base légale valable pour ce traitement, conformément à la législation applicable.

13.3 Licéité du traitement

En qualité de responsable du traitement, vous garantissez que toute donnée à caractère personnel transférée à Hambrand Technology Limited aux fins de traitement a été collectée licitement, et que vous avez obtenu tous les consentements nécessaires et/ou satisfait à toutes les exigences légales relatives au traitement licite de ces données. Nous ne saurions être tenus responsables d'un traitement effectué conformément à vos instructions qui serait illicite, inexact ou contraire à la législation sur la protection des données.

13.4 Sous-traitants ultérieurs

Vous acceptez que nous puissions faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour concourir au traitement des données à caractère personnel, sous réserve que :

- nous nous assurons que ces sous-traitants ultérieurs sont contractuellement tenus de respecter les mêmes obligations de protection des données que celles énoncées au présent contrat ;
- nous demeurons pleinement responsables des actes ou omissions de nos sous-traitants ultérieurs concernant le traitement de vos données à caractère personnel ;
- nous vous informons préalablement de toute modification de notre liste de sous-traitants ultérieurs, étant entendu que vous conservez le droit de vous opposer au recours à un sous-traitant ultérieur déterminé, pour autant que votre objection repose sur des motifs raisonnables et licites. En cas d'objection de votre part, nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier les services lorsque cela est nécessaire pour y donner suite.

13.4 (numérotation dupliquée dans la version anglaise) Sécurité des données et notification des violations

Nous mettrons en œuvre des mesures de sécurité appropriées afin de protéger les données à caractère personnel contre tout accès non autorisé, toute perte ou toute divulgation, conformément au *Data Protection Act 2018* et au RGPD britannique. En cas de violation de données, nous vous en informerons dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance, en fournissant les informations suffisantes pour vous permettre de satisfaire à vos obligations de notification au titre de la législation applicable. Nous prendrons également les mesures appropriées pour en atténuer l'impact et prévenir de nouveaux incidents.

13.5 Droits des personnes concernées et assistance

Nous vous apporterons une assistance raisonnable, en votre qualité de responsable du traitement, pour répondre aux demandes des personnes concernées exerçant leurs droits au titre du *Data Protection Act 2018* ou du RGPD britannique, y compris, sans s'y limiter, les droits d'accès, de rectification et d'effacement. Toute assistance ainsi fournie sera facturée à nos tarifs standard, sauf disposition légale contraire.

13.6 Transferts de données

Si des données à caractère personnel traitées au titre du présent contrat sont transférées hors de l'Espace économique européen (EEE) ou du Royaume-Uni, ces transferts n'auront lieu que si :

- le transfert est effectué vers un pays reconnu par les autorités compétentes comme offrant un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel ; ou
- des garanties appropriées ont été mises en place conformément au RGPD britannique et au *Data Protection Act 2018*, telles que des clauses contractuelles types approuvées par les autorités compétentes.

13.7 Résiliation et conservation des données

À la résiliation du présent contrat, nous procéderons, selon vos instructions, soit à la suppression sécurisée, soit à la restitution de l'ensemble des données à caractère personnel traitées pour votre compte, sauf obligation légale de conservation. Si vous demandez la restitution ou le transfert des données, les coûts associés vous seront communiqués à l'avance et devront être réglés avant le transfert.

13.8 Garantie d'indemnisation

En qualité de responsable du traitement, vous vous engagez à garantir et à tenir indemne Hambrand Technology Limited de toute réclamation, amende, dommage ou responsabilité résultant de votre manquement à la législation sur la protection des données ou de votre défaut d'obtention des consentements ou de la base légale nécessaires au traitement. Nous ne saurions être tenus responsables des sanctions, réclamations ou pertes résultant du traitement de données à caractère personnel effectué conformément à vos instructions qui contreviendraient à la législation applicable.

13.9 Limitation de responsabilité

La responsabilité totale de Hambrand Technology Limited au titre d'un manquement à la présente clause de protection des données ou de toute réclamation liée aux données découlant du présent contrat sera limitée dans la mesure permise par le droit applicable. Nous ne saurions être tenus responsables des dommages indirects, consécutifs ou accessoires résultant de violations en matière de protection des données, sauf si ces violations résultent de notre faute lourde ou de notre faute intentionnelle.

13.10 Australian Privacy Principles (APPs)

Pour les clients situés en Australie, Hambrand Technology Limited traite les informations personnelles et de santé conformément à des principes de confidentialité substantiellement similaires à ceux énoncés dans les *Australian Privacy Principles* (APPs) au titre du *Privacy Act 1988* (Cth).

L'ensemble des données clients est stocké au Royaume-Uni, sur une infrastructure cloud fournie par DigitalOcean, prestataire certifié selon des normes internationalement reconnues, notamment ISO 27001 et SOC 2. Hambrand Technology Limited a mis en place des garanties conformes à l'APP 8.1, alignées sur le RGPD britannique, lequel est largement reconnu comme atteignant ou dépassant les standards des APPs.

14. Événements échappant à notre contrôle

14.1 Absence de responsabilité en cas de force majeure — Ni Hambrand Technology Limited (« nous ») ni vous, le client, ne serez responsables d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de nos obligations respectives au titre du présent contrat lorsque ce manquement ou ce retard résulte d'un événement ou d'une circonstance échappant au contrôle raisonnable de la partie affectée (« Événement de force majeure »). Les Événements de force majeure comprennent, sans s'y limiter :

- la défaillance d'un ou plusieurs de nos serveurs ou de notre infrastructure,
- les coupures de courant ou défaillances électriques,
- les défaillances ou interruptions de fournisseurs d'accès à Internet,
- les mouvements sociaux, grèves ou conflits du travail,

- les troubles ou désordres civils,
- les catastrophes naturelles telles qu'incendies, inondations, tempêtes, tremblements de terre ou autres phénomènes naturels,
- les actes de terrorisme, actes de guerre ou autres menaces pour la sécurité publique,
- les actions, ordonnances ou restrictions gouvernementales ou réglementaires,
- les pandémies, épidémies ou autres urgences de santé publique,
- tout autre événement ou circonstance échappant au contrôle raisonnable de la partie affectée par le retard ou le manquement.

14.2 Notification d'un Événement de force majeure — La partie affectée doit adresser à l'autre partie une notification écrite dans les meilleurs délais raisonnablement possibles après avoir eu connaissance d'un Événement de force majeure, en précisant la nature de l'événement, sa durée prévisible et la mesure dans laquelle sa capacité à exécuter ses obligations sera affectée.

14.3 Suspension des obligations — Pendant la survenance d'un Événement de force majeure, les obligations de la partie affectée au titre du présent contrat seront suspendues dans la mesure nécessaire et pour la durée de l'événement. Les deux parties s'engagent toutefois à prendre les mesures raisonnables pour en atténuer l'impact et reprendre la pleine exécution de leurs obligations dès sa résolution.

14.4 Résiliation en cas d'Événement de force majeure prolongé — Si l'Événement de force majeure se poursuit pendant une période continue de plus de 14 jours, chacune des parties peut résilier le présent contrat par notification écrite à l'autre partie. En cas de résiliation pour force majeure, aucune des parties n'aura d'autre obligation envers l'autre, à l'exception du paiement des frais ou charges restant dus à la date de résiliation.

14.5 Limitation de responsabilité pendant un Événement de force majeure — Hambrand Technology Limited ne saurait être tenue responsable des dommages, pertes ou réclamations résultant directement ou indirectement de son défaut ou de son retard d'exécution pendant la durée de l'Événement de force majeure, sous réserve que des efforts raisonnables soient déployés pour reprendre les services dès que possible.

14.6 Exclusions — Ne constituent pas des Événements de force majeure les circonstances résultant :

- de tout manquement ou retard causé par vos propres actions ou négligences, y compris le défaut de maintenir une connectivité Internet suffisante ou le non-respect des présentes conditions ;
- de l'obligation de payer les frais, charges ou autres sommes dues au titre du présent contrat, laquelle ne saurait être excusée par un Événement de force majeure. Les obligations de paiement demeurent exigibles pendant toute la durée d'un tel événement.

15. Comptes et mots de passe

15.1 Obligation d'inscription — Pour accéder aux services Pabau (« Service ») et les utiliser, vous devez être un utilisateur enregistré. En créant un compte, vous vous engagez à fournir des informations exactes, à jour et complètes lors de l'inscription. La fourniture d'informations inexactes peut entraîner la suspension ou la résiliation de votre compte.

15.2 Exactitude des informations du compte — Il vous appartient de veiller à ce que toutes les informations fournies lors de l'inscription, ainsi que toute mise à jour de votre compte, soient

exactes, sincères et actuelles. Hambrand Technology Limited n'est pas responsable des problèmes ou retards résultant de la fourniture d'informations inexactes ou incomplètes.

15.3 Sécurité du mot de passe — Il vous appartient exclusivement de conserver votre mot de passe de compte en sécurité et de manière confidentielle. Vous devez prendre toutes les précautions nécessaires pour que votre mot de passe ne soit ni divulgué à un tiers ni accessible par lui. Hambrand Technology Limited ne saurait être tenue responsable des pertes ou dommages résultant d'un défaut de protection de vos identifiants.

15.4 Responsabilité au titre de l'activité du compte — Vous êtes pleinement responsable de toutes les activités réalisées depuis votre compte, qu'elles aient été autorisées ou non par vous. Cela inclut les actions de tiers ayant accédé à votre compte du fait de votre manquement à la confidentialité de votre mot de passe. Hambrand Technology Limited ne saurait être tenue responsable d'un accès ou d'un usage non autorisé de votre compte.

15.5 Prévention des accès non autorisés — Vous devez déployer tous les efforts raisonnables pour empêcher tout accès ou usage non autorisé du Service. Si vous soupçonnez ou constatez un accès ou un usage non autorisé de votre compte, vous devez nous en informer immédiatement à office@pabau.com. Vous êtes responsable des pertes, dommages ou réclamations résultant d'un accès non autorisé à votre compte si vous omettez de nous en informer sans délai.

15.6 Mesures de sécurité du compte — Hambrand Technology Limited peut, à sa discrétion, mettre en œuvre des mesures de sécurité complémentaires pour protéger les comptes utilisateurs, y compris, sans s'y limiter, l'authentification à deux facteurs, la surveillance de l'activité des comptes et des protocoles de réinitialisation de mot de passe. La mise en œuvre de telles mesures ne vous décharge toutefois pas de votre responsabilité de maintenir la sécurité de votre compte.

15.7 Suspension ou résiliation en cas de manquement — Hambrand Technology Limited se réserve le droit de suspendre ou de résilier votre compte si elle a des raisons de croire que vous avez manqué à l'une des stipulations ci-dessus, y compris la fourniture d'informations inexactes ou le défaut de maintenir la sécurité de votre compte. En cas de suspension ou de résiliation, vous restez redevable des frais ou obligations en souffrance.

16. Utilisation acceptable

Le présent article régit votre utilisation acceptable du Service Pabau (« Service »). Il vise à garantir que vous n'utilisez pas le Service à des fins illégales ou interdites et précise vos responsabilités quant à votre conduite et à vos données.

16.1 Usage et conduite responsables — Vous êtes seul responsable de votre conduite et de toute donnée que vous ou vos utilisateurs autorisés saisissez, téléversez ou traitez au moyen du Service. Vous garantissez disposer de l'ensemble des droits, licences, autorisations et consentements nécessaires à l'utilisation du Service et au traitement de vos données, y compris le respect des lois et réglementations applicables. Hambrand Technology Limited ne saurait être tenue responsable d'un usage abusif des données ou d'un non-respect de vos obligations légales.

16.2 Garantie d'indemnisation — Vous vous engagez à garantir, défendre et tenir indemne Hambrand Technology Limited, ses mandataires sociaux, dirigeants, salariés et agents de toute réclamation, responsabilité, perte, coût, dommage ou frais (y compris les frais de justice) découlant de ou liés à :

- vos données,

- votre utilisation du Service, ou
- toute violation des présentes conditions de service par vous, vos salariés, prestataires, agents ou tout autre tiers accédant au Service via votre compte.

16.3 Usage autorisé du Service — Le Service, y compris tout logiciel qui en fait partie, est fourni exclusivement pour votre usage personnel ou pour les besoins internes de votre activité. Vous vous engagez à ce que votre utilisation respecte l'ensemble des lois, règles et réglementations applicables, y compris, sans s'y limiter, les lois relatives à la protection de la vie privée, et à ce qu'elle ne porte pas atteinte aux droits de tiers.

16.4 Interdiction de partager les identifiants de connexion — Vous n'êtes en aucun cas autorisé à partager vos identifiants de connexion avec un tiers, y compris, sans s'y limiter, des concurrents, agences ou sociétés de développement web. Il vous appartient de préserver la confidentialité de vos identifiants ainsi que de répondre de tout usage abusif ou accès non autorisé résultant d'un manquement de votre part.

16.5 Limitation du nombre d'utilisateurs — Le nombre d'utilisateurs autorisés à accéder au Service est limité en fonction de la formule souscrite. Vous ne devez pas permettre à des utilisateurs supplémentaires, au-delà de la limite convenue, d'accéder au Service ou de l'utiliser. Tout utilisateur non autorisé peut entraîner la résiliation de votre compte ou la facturation de frais supplémentaires.

16.6 Migration de données et frais supplémentaires — Bien que nous puissions vous assister dans l'import de comptes et la migration de données depuis des systèmes antérieurs, l'hébergement de volumes importants de fichiers constitue un service payant. Vous serez informé de tous frais de ce type avant le début du processus de migration. Vous reconnaissez que certains rapports peuvent ne pas fonctionner avec des données migrées depuis des systèmes antérieurs, et il est recommandé d'exécuter les rapports à compter de la date de votre mise en service.

16.7 Droit d'audit — Hambrand Technology Limited se réserve le droit d'auditer votre utilisation du Service, à ses frais et moyennant un préavis raisonnable, afin de vérifier le respect des présentes conditions de service et de toute autre condition applicable. Si un audit révèle que vous avez dépassé le périmètre d'utilisation autorisé, vous vous engagez à régler immédiatement, dès notification, les frais de service supplémentaires correspondants.

16.8 Usage non autorisé et conséquences juridiques — Tout usage non autorisé du Service, y compris le dépassement des limites d'utilisateurs ou le partage d'identifiants avec des tiers non autorisés, constitue une violation des présentes conditions de service et peut contrevenir au droit anglais applicable. De telles violations peuvent exposer vous-même, votre personnel ou votre société à des sanctions civiles et pénales.

16.9 Disponibilité du Service — Bien que nous nous efforcions de rendre le Service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, vous reconnaissez et acceptez que le Service puisse être ponctuellement indisponible lors de périodes de maintenance planifiées ou non. Nous nous efforcerons de programmer la maintenance en dehors des heures ouvrées habituelles dans la mesure du possible, tout en nous réservant le droit de procéder à une maintenance non planifiée à tout moment.

17. Divisibilité

Si une stipulation ou une partie de stipulation des présentes conditions d'utilisation était jugée illicite, invalide ou inopposable par un tribunal ou une autre autorité compétente, cette stipulation ou partie de stipulation serait réputée détachée du reste des présentes conditions.

Cette divisibilité n'affecte pas la validité et l'opposabilité des stipulations restantes, qui demeureront pleinement en vigueur et opposables dans toute la mesure permise par la loi.

Les deux parties conviennent que, si nécessaire, la stipulation invalide ou inopposable sera modifiée dans la mesure minimale requise pour la rendre valide, licite et opposable. Toute modification de ce type respectera l'objet initial de la stipulation, afin de préserver l'intention fondamentale du contrat.

18. Successeurs et ayants droit

Le présent Contrat lie les deux parties, leurs successeurs respectifs et leurs cessionnaires autorisés, et bénéficie à ceux-ci. Toute référence à une « Partie » dans le présent Contrat inclut une référence aux successeurs ou cessionnaires autorisés de cette Partie.

Aux fins du présent Contrat, les références à une Partie incluent toute personne physique ou morale :

- qui est, au moment considéré, en droit, par voie de cession, de novation ou par tout autre moyen, d'exercer les droits de cette Partie au titre du présent Contrat, ou de bénéficier d'un intérêt sur ces droits ; ou
- qui, en qualité d'administrateur, de liquidateur ou en toute qualité analogue, est en droit d'exercer les droits de cette Partie au titre du présent Contrat, y compris toute personne à laquelle ces droits, ou un intérêt sur ces droits, sont transférés ou dévolus à la suite d'une fusion, d'une acquisition, d'une scission, d'une restructuration ou de toute autre réorganisation concernant cette Partie.

En outre, les références aux droits d'une Partie dans le présent Contrat incluent tout droit similaire dont une autre personne deviendrait titulaire à la suite d'une novation du présent Contrat, ou de tout autre transfert de droits dûment constitué par les présentes conditions d'utilisation.

19. Vie privée et protection des données

19.1 Rôles au titre du RGPD — Aux fins de la conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD) (Règlement (UE) 2016/679), Hambrand Technologies Ltd (« Pabau ») est désignée comme sous-traitant, et vous, le Client, êtes désigné comme responsable du traitement.

19.2 Politique de confidentialité — L'utilisation du site web et des services Pabau est régie par la Politique de confidentialité de Pabau, incorporée par référence aux présentes conditions d'utilisation. La Politique de confidentialité est accessible sur notre site web et doit être lue conjointement avec les présentes conditions.

19.3 Désignation de Pabau en qualité de sous-traitant — En qualité de responsable du traitement, le Client désigne Pabau comme sous-traitant chargé de traiter les données à caractère personnel pour son compte, dans la mesure nécessaire à la fourniture des services décrits au présent contrat. Le périmètre du traitement est limité aux services et finalités qui y sont décrits.

19.4 Finalité et périmètre du traitement — Pabau ne traitera les données à caractère personnel que dans la mesure nécessaire à la fourniture des services demandés par le Client ou

requis par les lois et exigences réglementaires applicables. Pabau ne traitera pas les données à caractère personnel à d'autres fins, sauf instruction écrite expresse du Client.

19.5 Confidentialité — Pabau veillera à ce que l'ensemble du personnel ayant accès aux données à caractère personnel soit soumis à une obligation de confidentialité, qu'elle résulte de contrats de travail, de contrats commerciaux ou d'obligations légales.

19.6 Mesures de sécurité — Pabau mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte, l'altération, l'accès ou la divulgation non autorisés, ainsi que contre tout traitement illicite. Ces mesures visent à garantir la sécurité des données conformément au RGPD. Pour plus de détails, veuillez consulter notre article relatif à la sécurité des données, qui présente certaines des principales mesures de sécurité en place.

19.7 Sous-traitants ultérieurs — Le Client autorise Pabau à faire appel aux sous-traitants ultérieurs qu'elle juge nécessaires à la fourniture des services. Pabau veillera à ce que ces sous-traitants ultérieurs soient soumis à des obligations contractuelles conformes aux exigences du RGPD. La liste des sous-traitants ultérieurs sera communiquée au Client sur demande.

19.8 Assistance relative aux droits des personnes concernées — Pabau assistera le Client pour répondre aux demandes des personnes concernées, y compris celles relatives à l'accès, à la rectification, à l'effacement et à la limitation du traitement, conformément au RGPD. Toute assistance ainsi fournie peut donner lieu à des frais supplémentaires en fonction de l'ampleur de la demande.

19.9 Assistance à la conformité au RGPD — Pabau assistera le Client dans sa mise en conformité au RGPD, notamment en matière de sécurité du traitement, de notification des violations de données à caractère personnel et de réalisation des analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) requises par la loi.

19.10 Accès aux données et suppression — Pabau fournira au Client les moyens de télécharger l'ensemble des données à caractère personnel à tout moment. Le Client peut également demander la suppression des données d'une personne concernée déterminée, ou la suppression de l'ensemble des données à caractère personnel au terme du contrat. Pabau veillera à ce que ces demandes soient traitées dans les meilleurs délais et conformément au RGPD.

19.11 Droits d'audit et d'inspection — Pabau accepte de se soumettre à des audits et inspections du Client, sous réserve que celui-ci règle les frais d'audit applicables intégralement et par avance. Tout audit ou inspection doit être programmé moyennant un préavis raisonnable et se dérouler de manière à minimiser les perturbations de l'activité de Pabau.

19.12 Signalement des instructions illicites — Pabau informera immédiatement le Client si elle reçoit une instruction contraire au RGPD ou à toute autre législation applicable en matière de protection des données. Pabau ne sera pas tenue d'exécuter de telles instructions et informera le Client de leurs implications juridiques.

19.13 Obligations propres de Pabau au titre du RGPD — Aucune stipulation du présent contrat ne décharge Pabau de ses propres responsabilités et obligations au titre du RGPD. Pabau demeure indépendamment responsable de sa propre conformité au RGPD, y compris, sans s'y limiter, du maintien de mesures de sécurité appropriées et de la notification des violations de données à caractère personnel aux autorités compétentes lorsque cela est nécessaire.

19.14 Enregistrement vidéo — Les téléconsultations vidéo de Pabau ne sont pas enregistrées, aucune fonction d'enregistrement vidéo n'existant actuellement dans Pabau Video. Par défaut, aucun contenu vidéo ou audio de consultation n'est généré ni stocké ; il n'est donc pas nécessaire de prévoir un paramètre au niveau du compte pour désactiver l'enregistrement.

20. Communications marketing et promotionnelles, et désinscription

En demandant une démonstration, vous acceptez de recevoir des communications de notre part. Nous traiterons vos informations conformément à nos conditions de confidentialité présentées ici. En renseignant un numéro de téléphone, vous consentez à recevoir des appels et des SMS de notre part.

Si nous traitons vos données à caractère personnel pour vous adresser des communications marketing, vous pouvez cesser de recevoir ces messages à tout moment. Pour vous désinscrire, il vous suffit de suivre les instructions de désinscription figurant dans nos e-mails ou de répondre en indiquant votre demande. Vous pouvez également nous contacter à marketing@pabau.com.

Veuillez noter que la désinscription des communications marketing n'affecte pas les communications importantes liées à votre relation en cours avec Pabau. Vous pourrez continuer à recevoir les informations essentielles concernant vos abonnements, vos inscriptions à des événements, les annonces de service et les informations de sécurité.

21. Offre Pabau Startup

21.1 Limite de clients pour l'offre Startup — L'offre Pabau Startup est conçue pour les comptes comptant au maximum 100 clients actifs. Si le nombre de clients actifs de votre compte dépasse 100 à un moment quelconque, votre compte sera automatiquement basculé vers le palier Pabau Solo, aux tarifs supérieurs correspondants, à compter du cycle de facturation suivant.

21.2 Passage automatique à Pabau Solo — En cas de dépassement de la limite de 100 clients, le passage au palier Pabau Solo interviendra sans autre préavis, et les frais applicables au palier Pabau Solo seront facturés lors de votre prochain cycle de facturation. Vous ne pourrez pas conserver le tarif Pabau Startup, sauf à ramener le nombre de clients actifs sous le seuil de 100 avant le début du cycle de facturation suivant.

21.3 Maintien du tarif Startup — Le seul moyen de continuer à bénéficier du tarif Pabau Startup consiste à maintenir en permanence votre compte sous la barre des 100 clients actifs. Une fois la limite dépassée, le passage au palier supérieur est obligatoire et irréversible, sauf réduction du nombre de clients actifs avant le début du cycle de facturation suivant.

21.4 Notification du changement de palier — Si vous recevez une notification vous informant du passage de votre compte à un palier supérieur pour dépassement de la limite de clients et que vous souhaitez l'éviter, vous devez :

- ramener votre nombre de clients actifs sous la barre des 100 ;
- informer immédiatement notre service comptable, via le chat en direct ou par e-mail, avant le cycle de facturation suivant, afin d'éviter la facturation au palier supérieur. À défaut, les tarifs du palier Pabau Solo seront automatiquement appliqués.

21.5 Absence de remboursement en cas de dépassement de la limite de clients — Une fois le passage automatique au palier Pabau Solo appliqué, aucun remboursement ni ajustement ne sera accordé au titre des périodes de facturation durant lesquelles votre compte a dépassé 100 clients. Il vous appartient de surveiller votre nombre de clients et de veiller au respect des limites de l'offre Startup.

21.5 (numérotation dupliquée dans la version anglaise) Surveillance du compte — Pabau se réserve le droit de surveiller l'utilisation de votre compte et votre nombre de clients actifs afin

de vérifier le respect des conditions de l'offre Pabau Startup. Si vous dépassez la limite de clients et ne réduisez pas votre nombre de clients dans un délai raisonnable, le changement de palier sera appliqué comme indiqué ci-dessus.

22. Nature du contrat

22.1 Caractère intuitu personae et restrictions de cession — Le présent contrat, tel qu'énoncé dans les présentes conditions d'utilisation, est conclu intuitu personae entre Hambrand Technology Limited (« nous ») et vous, le client (« vous »), et aucune des parties ne peut céder, nantir, grever (autrement que par une sûreté flottante), sous-licencier ou transférer de toute autre manière ses droits ou obligations au titre du présent contrat sans l'accord écrit préalable de l'autre partie. Cet accord ne saurait être refusé de manière déraisonnable.

22.2 Cession autorisée — Nonobstant ce qui précède, chacune des parties peut céder ou transférer le présent contrat et les droits qui y sont attachés à :

- un acquéreur de la totalité ou de la quasi-totalité des titres, actifs ou activités de cette partie en lien avec l'objet du présent contrat ; ou
- une entité affiliée placée sous contrôle commun avec la partie cédante,

sans qu'un accord supplémentaire soit requis. Toute tentative de cession ou de transfert en violation de la présente stipulation sera nulle et sans effet.

22.3 Intégralité du contrat — Le présent contrat, ensemble avec les présentes conditions d'utilisation, constitue l'intégralité de l'accord entre nous et vous concernant son objet. Il remplace tout accord, entente, négociation ou déclaration antérieur ou concomitant, écrit ou oral, portant sur cet objet. Aucune modification, aucun avenant ni aucune altération du présent contrat ne sera valable s'il n'est établi par écrit et signé par les représentants dûment habilités des deux parties.

22.4 Absence de recours à des déclarations externes — Les deux parties reconnaissent qu'en concluant le présent contrat, aucune d'elles ne s'est fondée sur une déclaration, garantie ou autre affirmation, sauf stipulation expresse du présent contrat et des présentes conditions d'utilisation. Dans toute la mesure permise par la loi, toutes les conditions, garanties ou autres stipulations implicites en vertu de la loi ou de la common law sont exclues.

22.5 Absence de renonciation — Le fait pour une partie de ne pas exercer, ou de tarder à exercer, un droit, un pouvoir ou un recours au titre du présent contrat ne vaut pas renonciation à celui-ci et n'empêche ni ne restreint son exercice ultérieur. De même, la renonciation à se prévaloir d'un manquement ou d'une défaillance de l'autre partie ne vaut pas renonciation à se prévaloir d'un manquement ou d'une défaillance ultérieurs, qu'ils portent sur la même stipulation ou sur une autre.

23. Acceptation des conditions

23.1 Acceptation des conditions — En passant votre commande, en réglant des frais de paramétrage ou en enregistrant un moyen de paiement pour le service Pabau, vous reconnaissez et acceptez d'être juridiquement lié par les présentes conditions d'utilisation. Le présent contrat demeurera pleinement en vigueur jusqu'à son remplacement ou sa mise à jour selon les stipulations ci-dessous. En outre, la connexion au logiciel vaut prise de connaissance et acceptation des conditions d'utilisation.

23.2 Portée contraignante des frais de paramétrage et des moyens de paiement — Le paiement de frais de paramétrage ou la communication de vos données de paiement pour des services d'abonnement valent acceptation expresse des présentes conditions d'utilisation. Cela constitue un contrat juridiquement contraignant entre vous et Hambrand Technology Limited.

23.3 Droit de mise à jour des conditions — Hambrand Technology Limited se réserve le droit de modifier, actualiser ou remplacer les présentes conditions d'utilisation à tout moment, à sa seule discrétion. Les modifications prennent effet immédiatement dès leur publication sur notre site web ou au sein de la plateforme Pabau.

23.4 Notification des modifications — Nous ne sommes pas tenus de notifier individuellement ou expressément les mises à jour. Toutefois, lorsque cela est possible, nous pourrions informer par e-mail les titulaires de compte principaux des mises à jour importantes. Il vous appartient de consulter régulièrement les conditions. La poursuite de l'utilisation des Services après la publication d'une mise à jour vaut acceptation des conditions révisées. Nous adresserons également chaque année un e-mail à l'ensemble des clients les invitant à relire les conditions générales afin de prendre connaissance des mises à jour susceptibles de les concerner.

23.5 Utilisation continue et acceptation — Chaque fois que vous accédez aux Services Pabau ou les utilisez — y compris en vous connectant à votre compte — vous confirmez votre acceptation de la version la plus récente des présentes conditions.

23.6 Désaccord avec les conditions mises à jour — Si vous n'acceptez pas une modification des conditions, vous devez cesser immédiatement d'utiliser les Services et nous en informer par écrit. La poursuite de l'utilisation après la prise d'effet des modifications vaudra acceptation.

23.7 Aménagement pour les contrats à durée déterminée — Si vous bénéficiez d'un abonnement à durée déterminée et que vous n'acceptez pas une modification substantielle des présentes conditions, vous pouvez demander la résiliation de votre contrat. À condition que votre demande intervienne dans les 30 jours suivant la prise d'effet de la modification et que vous ayez prépayé la période, vous aurez droit au remboursement au prorata de la partie non utilisée de votre abonnement.

Une « modification substantielle » désigne toute mise à jour qui altère significativement vos droits, vos obligations ou le coût commercial des Services (par exemple les tarifs, les fonctionnalités principales ou les conditions d'utilisation des données). Les mises à jour administratives mineures ou les améliorations techniques ne sont pas considérées comme substantielles. La présente clause ne s'applique qu'aux contrats à durée déterminée prépayés. Les clients facturés mensuellement peuvent résilier à compter de la date d'effet de la modification, sans droit à remboursement.

24. Rétrofacturations (*chargebacks*)

24.1 Suspension du compte en cas de rétrofacturation — Si une rétrofacturation de prélèvement est initiée ou aboutie pour quelque montant que ce soit alors que vous disposez d'un abonnement actif auprès de Hambrand Technology Limited (« Pabau »), votre compte sera immédiatement suspendu. Pendant cette suspension, vous ne pourrez accéder ni à votre compte ni aux services associés tant que la situation n'aura pas été examinée et résolue par nos équipes.

24.2 Durée de l'enquête — L'enquête relative à la rétrofacturation peut durer de 24 à 48 heures. Pendant cette période, nos équipes examineront les circonstances de la rétrofacturation et détermineront si le compte peut être réactivé. Nous vous informerons dès la clôture de l'enquête et vous indiquerons, le cas échéant, les étapes suivantes.

24.3 Conditions de résolution — Si la rétrofacturation est jugée légitime, votre compte pourra rester suspendu jusqu'au règlement des soldes en souffrance. S'il est établi que la rétrofacturation a été initiée par erreur ou sans motif valable, votre compte sera réactivé une fois le montant litigieux recouvré, et l'accès normal sera rétabli.

24.4 Absence de responsabilité au titre de la perte d'accès — Hambrand Technology Limited ne saurait être tenue responsable des pertes, dommages ou réclamations résultant de la suspension de votre compte à la suite d'une rétrofacturation. Il vous appartient de veiller à ce que les paiements soient effectués conformément aux conditions de votre contrat d'abonnement.

24.5 Prévention des rétrofacturations futures — En cas de rétrofacturations répétées ou injustifiées, Hambrand Technology Limited se réserve le droit de résilier votre compte ou d'exiger un autre moyen de paiement pour les transactions futures.

24.6 Rétrofacturations et résolution des litiges — Vous vous engagez à nous contacter de bonne foi pour tenter de résoudre tout problème ou litige de facturation avant d'initier une demande de rétrofacturation. Tout en reconnaissant votre droit de contester une transaction auprès de votre banque, vous reconnaissez que les rétrofacturations initiées sans tentative préalable de résolution avec Hambrand Technology Limited pourront être contestées par nous, sur le fondement du présent contrat, des preuves de fourniture du service et des échanges intervenus.

25. Limitation de responsabilité et recours à des prestataires tiers

25.1 Hébergement et prestataires de services tiers

Nous faisons appel à des prestataires tiers reconnus pour soutenir l'exploitation de nos services, notamment :

- **DigitalOcean** et **AWS** pour l'hébergement des données.
- **SendGrid (Twilio)** pour la distribution des e-mails.
- **Twilio** pour l'envoi de SMS au Royaume-Uni, la visioconférence et certains messages internationaux.
- **Telnyx** comme prestataire de secours pour l'envoi de SMS en cas de défaillance du service Twilio.
- **AssemblyAI** pour les services de transcription et de synthèse au sein de Pabau Scribe.
- **Anthropic (Claude)**
- **Google (API Gemini)**
- **Voyage AI**
- **Fireflies.ai**
- **Slack** (opérations internes)

Ces prestataires assurent l'infrastructure, les communications et les traitements d'IA nécessaires au fonctionnement sûr et efficace de notre plateforme.

25.2 Limitation de responsabilité

Bien que nous visions des standards élevés de sécurité et de fiabilité, nous déclinons toute responsabilité au titre des interruptions de service, violations de données ou autres incidents

résultant des actes ou défaillances de ces prestataires tiers. Nous ne donnons aucune garantie quant à la continuité ou à l'absence d'erreur de leurs prestations, ces services échappant à notre contrôle direct.

25.3 Responsabilité de l'utilisateur

Les utilisateurs sont responsables de la sécurité de leurs propres comptes, y compris de la protection de leurs identifiants, et doivent nous signaler sans délai tout accès non autorisé ou usage abusif présumé.

25.4 Stockage et sauvegarde des données

Bien que nous réalisions des sauvegardes régulières afin de renforcer la sécurité et la résilience, nous ne pouvons garantir la conservation indéfinie des données et nous réservons le droit de modifier ou de supprimer les données stockées lorsque cela est nécessaire au maintien du bon fonctionnement du service.

26. Avertissement relatif à Pabau Scribe

Les fonctionnalités Pabau Scribe de Pabau, y compris l'agent de soins IA, l'agent médicaments et l'agent courriers, sont fournies exclusivement comme outils de productivité et de documentation destinés à assister les professionnels de santé.

- **Statut réglementaire** — Pabau n'a pas réalisé d'évaluation réglementaire formelle de Pabau Scribe au titre des *UK Medical Devices Regulations 2002* (telles que modifiées) ni du règlement européen MDR (2017/745). Pabau Scribe est destiné uniquement à servir d'outil d'aide à la documentation. Il ne diagnostique, ne prévient, ne surveille, ne traite ni ne soulage aucune maladie, et ne fournit aucune décision clinique autonome. Sur cette base, Pabau ne considère pas Pabau Scribe comme un dispositif médical. Pabau Scribe ne porte ni le marquage CE ni le marquage UKCA, et Pabau ne suit pas les cadres ou référentiels spécifiques du NHS.
- **Utilisation et supervision** — Toutes les productions de Pabau Scribe sont générées à titre de documentation provisoire uniquement. Elles sont non diagnostiques, non directives, et doivent être relues, validées et approuvées par un clinicien qualifié avant leur intégration au dossier patient ou leur utilisation en pratique. La responsabilité finale quant à l'exactitude, à la pertinence et à l'utilisation du contenu généré incombe entièrement au professionnel de santé.
- **Modèle d'IA** — Pabau Scribe repose exclusivement sur AssemblyAI, qui fournit les services de transcription et de synthèse. Les modèles d'AssemblyAI sont mis à jour périodiquement afin d'améliorer leurs performances et ne sont pas « figés ». Aucune donnée patient réelle n'est conservée à des fins d'entraînement ou d'affinage.
- **Sécurité des données** — Les enregistrements et transcriptions sont traités via des canaux sécurisés et chiffrés, et stockés au sein de l'infrastructure d'hébergement de Pabau (AWS/DigitalOcean), au Royaume-Uni ou dans l'UE selon la configuration contractuelle. Les données sont chiffrées en transit (TLS 1.2+) et au repos (AES-256). Pabau agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD et ne traite les données clients que sur instruction du responsable du traitement, comme énoncé dans nos conditions d'utilisation et notre accord de traitement des données.
- **Auditabilité** — Pabau Scribe ne fournit ni piste d'explicabilité ni enregistrement des étapes intermédiaires de traitement par l'IA. Le document médico-légal de référence est la note de consultation validée par le clinicien et stockée dans Pabau. Les brouillons d'IA et les journaux de raisonnement ne sont pas conservés.

- **Surveillance** — Pabau ne réalise pas d'audits systématiques des productions de Pabau Scribe. Les améliorations au niveau du modèle sont apportées par les mises à jour d'AssemblyAI, et l'assurance qualité est réalisée en interne. Aucune vérification externe ou indépendante n'est effectuée.
- **Responsabilité** — Pabau décline toute responsabilité au titre des erreurs, omissions ou allégations médicales découlant de l'utilisation de Pabau Scribe. Pabau ne fournit aucune garantie d'indemnisation. Les cliniciens et opérateurs assument l'entière responsabilité de l'utilisation du contenu généré.
- **Conditions commerciales** — Chaque interaction Pabau Scribe est facturée 5 crédits Pabau. Le coût des crédits varie selon le volume acheté.
- **Disponibilité** — Pabau Scribe est fourni comme fonctionnalité optionnelle et complémentaire au sein de Pabau. Il ne constitue pas un composant central du système, et sa disponibilité peut varier ou être suspendue sans préavis pour maintenance, mise à jour ou toute autre raison. Pabau ne garantit pas un accès ininterrompu et ne saurait être tenue responsable des pertes, retards ou perturbations résultant de l'indisponibilité de Pabau Scribe.
- **Contrôle de la fonctionnalité** — Les fonctionnalités Pabau Scribe sont optionnelles et peuvent être désactivées à la discrétion de la clinique, sans incidence sur les autres fonctionnalités de Pabau.

27. Droit applicable et juridiction compétente

Le présent contrat, y compris l'intégralité des conditions d'utilisation, des frais de résiliation et de la politique de remboursement, est régi exclusivement par le droit du Royaume-Uni, même si le logiciel est acheté et utilisé aux États-Unis. Tout litige, réclamation ou différend découlant des présentes conditions d'utilisation ou s'y rapportant relèvera de la compétence exclusive des tribunaux d'Angleterre et du pays de Galles.

Toute notification écrite de résiliation ou correspondance juridique doit être adressée via notre chat en direct ou directement à office@pabau.com, et sera réputée effective à réception.

Récapitulatif des mises à jour

Dernière mise à jour : 14 juillet 2026

Cette section constitue un journal des mises à jour des présentes conditions d'utilisation, à des fins de transparence. Les clients sont invités à la consulter et à relire l'intégralité des conditions générales de temps à autre afin de se tenir informés des évolutions.

- **14 juillet 2026** : mise à jour de l'article 25.1 (Hébergement et prestataires de services tiers) et de l'annexe C (Sous-traitants ultérieurs) pour y inclure Anthropic (Claude), Google (API Gemini), Voyage AI, Fireflies.ai et Slack (opérations internes), au titre du traitement effectué par l'agent commercial IA.
- **21 mai 2026** : mise à jour de l'article 2 pour préciser que les frais PabauPay de paiement à distance (*Card Not Present*), y compris les éventuels frais TWINT ou autres moyens de paiement locaux le cas échéant, constituent des frais commerciaux de plateforme et de services de paiement PabauPay, distincts des coûts tiers sous-jacents tels que les commissions d'interchange, frais de réseau de cartes, frais de processeur, frais transfrontaliers et autres charges de réseau de paiement. Il a également été précisé qu'il appartient aux clients de s'assurer que les frais, surcharges ou frais de service répercutés sur leurs propres clients sont

conformes aux lois applicables, aux règles des réseaux de cartes et aux exigences réglementaires locales.

- **20 mars 2026** : article 3.7 : C. Recouvrement des soldes de crédits Pabau négatifs — nous prélèverons les cartes enregistrées sur tous les comptes deux fois par mois afin de résorber les soldes négatifs. Mise à jour de l'article 3.6 pour préciser qu'une carte doit dans tous les cas être enregistrée.
- **12 février 2026** : introduction d'une surcharge de 0,2 % pour les transactions par carte de crédit (hors American Express). Ajout d'un droit de variation des frais Pabau Pay, prévoyant un préavis d'au moins 30 jours pour les augmentations significatives lorsque cela est raisonnablement possible.
- **16 décembre 2025** : ajout de précisions sur les frais Klarna dans le cadre de PabauPay.
- **4 décembre 2025** : précision selon laquelle les frais mensuels de terminal s'appliquent aux terminaux loués comme aux terminaux achetés. Ajout d'un lien indiquant où les crédits Pabau sont consommés : <https://support.pabau.com/en/pabau2/pabau-features-requiring-credits>
- **4 novembre 2025** : mise à jour de l'article 26 (Avertissement relatif à Pabau Scribe) pour préciser que Pabau Scribe est une fonctionnalité complémentaire et non un service central, et que Pabau décline toute responsabilité en cas de perte ou de perturbation résultant d'une indisponibilité ou d'une suspension temporaire de la fonctionnalité.
- **2 octobre 2025** : mise à jour de l'article 3.7 (Système de crédits Pabau) pour préciser que les clients utilisant PabauPay doivent maintenir à tout moment un solde minimum de 1 000 crédits, et que le rechargement automatique doit rester activé pour les fonctionnalités PabauPay et visioconférence afin d'éviter toute interruption de service.
- **30 septembre 2025** : mise à jour de l'article 1 (Conditions relatives aux engagements prépayés) pour préciser que tous les contrats Entreprise comportent une durée fixe minimale de 12 mois ; précision qu'une option de paiement échelonné peut être proposée, à notre discrétion, pour les contrats de 12/24/36 mois (trois échéances) ; ajout d'une clause d'exigibilité anticipée en cas d'échéance impayée ; et renvoi aux conditions d'échelonnement à l'article 1.5.
- **10 septembre 2025** : mise à jour de l'article 25.1 (Hébergement et prestataires de services tiers) pour y inclure Twilio (visioconférence et prestataire SMS de secours) et AssemblyAI (transcription et synthèse pour Pabau Scribe).
- **10 septembre 2025** : mise à jour de l'article 26 (Avertissement relatif à Pabau Scribe) pour développer et préciser le statut réglementaire de Pabau Scribe, le traitement des données et les exigences de supervision clinique.
- **3 septembre 2025** : mise à jour de l'article 3.8 (Frais additionnels) pour ajouter le point E. Ordonnances, fixant une facturation de 7 crédits par ordonnance envoyée aux pharmacies.
- **7 août 2025** : mise à jour de l'article 6.1 (Responsabilité) pour clarifier certains points relatifs à la responsabilité.
- **1er août 2025** : mise à jour de l'article 1 (Conditions relatives aux engagements prépayés) pour préciser les exigences de paiement des contrats de longue durée et introduire une politique de non-remboursement en cas de résiliation au-delà de 30 jours.

Notes du traducteur — à examiner avant publication

1. **Statut juridique.** Traduction de courtoisie, non validée par un conseil. La clause de primauté de la version anglaise figure en tête de document : elle doit être conservée si le texte est publié.
2. **Article 1.8 introuvable.** Les articles 1.5 et le journal de mises à jour renvoient à un « article 1.8 (Contrats Entreprise et paiements échelonnés) » qui **ne figure pas** dans la version anglaise en ligne. Renvoi orphelin, présent dans la source.
3. **Numérotations dupliquées dans la source** : deux articles « 13.4 » et deux articles « 21.5 ». Conservés tels quels, avec mention.
4. **Coquille dans la source** : l'article 2.0 commence par « e reserve the right » (pour « We reserve the right »). Traduit au sens voulu.
5. « **Telynx** » est orthographié ainsi dans la source anglaise ; le prestataire s'appelle **Telnyx**. Corrigé dans la traduction — à aligner côté anglais.
6. **Adresses e-mail** : la page anglaise les masque (protection anti-spam Cloudflare). Décodées et rétablies ici : `finance@pabau.com`, `office@pabau.com`, `marketing@pabau.com`, aux mêmes emplacements que dans l'original.
7. **Annexe C (Sous-traitants ultérieurs)**, citée dans le journal des mises à jour, ne figure pas sur la page anglaise et n'est donc pas traduite.
8. **Montants, devises et dates** repris à l'identique. Aucune conversion en euros n'a été faite : les tarifs sont contractuels et propres à chaque devise.
9. **TVA** : la mention « TVA 20 % » vise la TVA britannique. Pour une audience française/belge/suisse, ce point mérite une relecture commerciale — le taux local ne s'applique pas automatiquement.