

# GENERAL CONDITIONS OF SERVICE FOR PROFESSIONALS (SHADOW BUSINESS SOLUTIONS)

---

## Introduction

These conditions ( the " Shadow Business Solutions Conditions" or the "Conditions") govern the use of the goods and services of the Shadow Business Solutions range offered by SHADOW, a simplified joint-stock company, whose registered office is located at 151 rue Saint Denis 75002 Paris at the Paris Trade and Companies Register under number 891 586 299 (together the "Services"), including access to Shadow Business Solutions' subscription-based access to a remote computer, as well as browsing the websites shadow.tech and all other SHADOW websites (the "Sites"). They constitute a contract between SHADOW and any professional customer who has subscribed to the Services (the "Customer") (together, the "Parties"). Acceptance of these Shadow Business Solutions Terms, as well as the Privacy Policy and Pricing Terms or the Purchase Order is a condition of access to the Services.

Certain Services offered by SHADOW may be subject to special conditions, which, once accepted by the Customer, will supplement or modify these Shadow Business Solutions Terms and will prevail over them, with regard to the Services concerned.

## Definitions

For the understanding and interpretation of the terms contained in these Shadow Business Solutions Terms, whether used in the singular or plural, and unless the context requires otherwise or is expressly stated, the Parties decide to refer to the following definitions:

"**Intellectual Property Assets**" means the intellectual works protected by the provisions of French and international intellectual property law and in particular the Sites and Software.

"**Third Party Applications**" means third-party software, applications, websites and services integrated into the Services or that may be accessed, acquired or subscribed through the Services.

"**Customer Account**" means the Customer's personal account accessible by means of an access ID and password.

"**Shadow Business Solutions Terms**" or "**Terms**" means this agreement between Customer and SHADOW.

"**Date of commencement**" means the date of commissioning of the Shadow® remote computer.

"**Data**" means all data transmitted to SHADOW by the Customer, as indicated in the paragraph "Customer Data and Content ".

"**Software**" means all software made available to the Customer by SHADOW as part of the Services.

"**Subscription Period**" is defined in the paragraph "Shadow: Subscription".

"**Services**" means all services, goods or services offered by SHADOW to the Customer, and governed by these Shadow Business Solutions Terms.

"**Third Party Terminal**" is defined in the paragraph "Shadow".

## Capacity

The signatory hereof will be deemed by virtue of the apparent mandate, to hold all the powers allowing to contract and therefore to bind the Customer. Therefore, the signature of the Shadow Business Solutions Terms will be definitive.

## Document necessary for the subscription of the Services

As part of the subscription of a Service, SHADOW may ask the Customer to provide it with any document relating to the identification of its existence such as the K-bis extract, as well as its legal or financial situation.

SHADOW reserves the right to refuse the provision of any Service to a Customer, in particular if the latter has been declared in default of payment or if SHADOW deems that he presents insufficient guarantees.

## Shadow

SHADOW offers its Shadow Business Solutions customers a Remote Computer Access Service for businesses and business users, called Shadow®, and generally offered on a subscription basis, unless special conditions are agreed upon as part of the subscription.

This computer works in a similar way to a traditional PC: the Customer integrates his own software, data and content, which he finds each time he connects to his machine. It can associate its compatible peripherals (printer, gamepad, etc.).

Shadow® is accessible through various devices (PC, tablet, mobile phone, smart TV) (a "Third Party Terminal") running an operating system for which SHADOW has developed software (collectively referred to as the "Software").

At the technical level, the Customer's inputs (keystrokes, mouse movements, etc.) are transmitted from the Third Party Terminal to SHADOW's computer servers, which process the information received and send back to the Third Party Terminal a signal allowing it to display the image and broadcast the corresponding sound on the Customer's screen. It is therefore imperative for the operation of Shadow® that the Customer is connected to Internet, said connection being entirely at the Customer's expense.

## Shadow: subscription

Unless otherwise agreed upon as part of the subscription to the Service, the duration of the subscription chosen by the Customer will be deducted from the date of commissioning of his remote Shadow® computer (the "Date of start of the Abonnement").

The subscription will continue from the Subscription Start Date for a duration chosen by the Customer (the "Subscription Period").

Unless otherwise specified in the context of the subscription of the Service, and to mens that the Customer has terminated his subscription, at least ten (10) days before its end by email to the address supportb2b@shadow.tech or if possible in the customer area, it has renewed automatically, for a period identical to that of the Subscription period in progress and under the same conditions, unless these conditions are modified at the initiative of SHADOW. It is understood that the deadlines mentioned above are understood to mean the receipt of the request by SHADOW, and not the sending of the request.

## Subscription price

The price of the Services is the price indicated to the Customer as part of his subscription to the Service or in the order form summarizing the offer chosen by the Customer and the corresponding pricing (the "Order Form"). When subscribing to the Service, the Customer may be charged a service fee, the amount of which will be communicated in addition to any commitment.

If SHADOW wishes to change the price of the Services, it will notify the Customer, with reasonable notice before the effective date of the price change. The Customer will then be required to consent to the new pricing conditions if he intends to continue his contract after the date of entry into force of these new conditions. This consent may in particular be expressed and proven by means of a pop-up presented to the Customer at his first connection following shadow's adoption of the new tariff conditions, containing a description of these new conditions. The Customer who has not consented to the new pricing conditions on their effective date will, at Shadow's option, have his contract (i) continued under the previous conditions, or (ii) automatically terminated at the end of the Subscription Period in progress on the date of entry into force of these new conditions.

## Payment dates

The Customer will be charged the subscription amount immediately on the date of subscription. If the subscription continues, subsequent charges will occur at the next subscription period renewal.

## Online payments

### Method of payment

The payment of the price of the Services is made online, by credit card, by SEPA direct debit mandate or any other means indicated on the Sites. In the case of payment by credit card, the transaction is immediately debited from the Customer's card after verification of its data, upon receipt of the debit authorization from the company issuing the credit card used by the Customer. In accordance with Article L.132-2 of the Monetary and Financial Code, the commitment to pay given by means of a payment card is irrevocable. By communicating the information relating to his credit card, the Customer authorizes SHADOW to debit the credit card for the amount corresponding to the price of the Service subscribed. To this end, the Customer confirms that he is the holder of the credit card to be debited and that the name appearing on the credit card is indeed his own. He communicates the sixteen digits and the expiry date of his card as well as, if applicable, the numbers of the visual cryptogram.

It is the Customer's responsibility to ensure that the credit card on which the withdrawals are made is a valid card, that its conditions of use allow a debit without intervention of the holder under the Services, and that the bank account on which the debits are made is sufficiently funded.

In the event that a direct debit is rejected, SHADOW will inform the Customer as soon as possible so that he can regularize his situation.

SHADOW can in no way be held responsible in the event that the Customer proceeds to the payment of the sums due by means other than those officially accepted by SHADOW, it being understood that the payment would then not be discharged and would have to be made again according to one of the means of payment made available to the Customer for this purpose.

### Account suspension

In the event of non-payment, access to the Service will be immediately suspended for the Customer concerned. The Customer then has seven (7) days to rectify the situation. The Customer's data will be permanently deleted at the end of this period. In addition, if Customer's access to the Services has been suspended due to delay or non-payment, regardless of the cause, the subscription fee will remain due to SHADOW in its entirety. In the event of termination at the initiative of SHADOW, following a default of payment (cf. Termination), the entire fee will be immediately due to SHADOW, in respect of the period running until the expiration of the Subscription Period.

### Compensation for late payment

In the event of late payment or failure of the direct debit attempt, the Customer may be liable for a fixed compensation equal to five (5) euros, or the equivalent amount in the currency of the country of invoice. In the event that the delay exceeds thirty (30) calendar days, a late payment compensation at the rate of 10% will be added to the lump sum compensation. The compensation for late payment will be deducted in increments of fifteen (15) days until full payment of the sums remaining due, each period of fifteen (15) days started being due in its

entirety. The Customer authorizes SHADOW to debit the credit card or bank account for the amount corresponding to the late payment compensation, whether concomitantly with the payment of a subscription fee or by means of a separate direct debit, or to use any other means of payment that the Customer has chosen to pay its subscription fees

## Repayment

As part of a refund by SHADOW to the Customer, the refund will be made if possible, using the same means of payment used by the Customer to pay its subscription fees. In the event that the Customer's means of payment is no longer valid, the Customer must inform SHADOW before it proceeds to the refund on this means of payment. In particular, if the Customer has changed bank branches, he must contact his old bank branch to ensure that the latter has made the transfer to his new account or if it has deposited the funds in a suspense account. The payment made by SHADOW to the credit of the bank card or bank account communicated by the Customer will release Shadow from its obligation to the latter.

## Change of subscription plan; Subscription to options

SHADOW may offer the Customer the option to subscribe to one or more options, or to change its subscription plan via its Customer Account.

Unless otherwise specified by SHADOW when subscribing to the relevant options, the subscription of new options or changes to the formula requested by the Customer will take effect immediately (or within a reasonable time) and will be invoiced to the Customer on a pro rata temporis basis, from the date of activation of the options or the change of formula for a higher plan until the end of the current Subscription Period. [Will it work like this by default?] These options will be tacitly renewed in the same way as the main offer. For the terms of termination of options, or change of subscription plan to a lower plan, see Change of subscription plan; Termination of Options.

Options are charged in addition to the main subscription offer.

## Change of subscription plan; Termination of options

Unless otherwise specified by SHADOW when subscribing to the options concerned, in the event that the Customer wishes to change his subscription plan to a lower formula, or terminate one or more options, the modification and/or termination will take effect on the first day following the next expiry of the current Subscription Period, including in the event that the Customer ceases all use of his options before the expiry of his current Subscription Period. For example, if the Subscription Start Date is October 5 for a monthly subscription, and the Customer terminates an option on October 19, the change of plan or termination of the option will not become effective until November 5.

In the event that the Customer has subscribed to an option adding one or more Additional Disk(s), it will be his responsibility to ensure that on the effective date of the termination of such an option, or more generally of the termination of the subscription to Shadow®, he has recovered all the data, including his Data, contained on the Additional Disk(s). SHADOW may delete without delay and permanently the data that would be on the Additional Disk(s) to which the Customer has renounced, from the effective date of the termination of the option concerned or the termination of the subscription to Shadow®.

## Software

Some Services allow the Customer to download adware. This Software may in particular allow the Customer to access his remote Shadow® personal computer from Third Party Terminal. This Software may be automatically updated.

The Software are licensed, not sold. Subject to compliance with these Shadow Business Solutions Terms, SHADOW grants Customer a personal, limited, non-exclusive, non-transferable, non-sublicensable, and revocable license to use the Software, anywhere in the world, on the only compatible terminals belonging to the Customer, and for the sole purpose of allowing the latter to access the Services. The license is granted to the Customer for the duration of his subscription to the Services, and will be automatically revoked at the end of it, regardless of the cause of breach of contract.

This license to use includes the right to install and use one copy of the Software per device.

All rights in the Software not expressly granted by SHADOW or by the third-party rights holders in these Terms remain reserved to them. Customer may not (i) circumvent or override any technological protections included in or relating to the Software; (ii) disassemble, decompile, decipher, illegally penetrate, emulate, exploit or reconstruct the logic of the Software, except to the extent expressly permitted by copyright regulations; (iii) separate the components of the Software for use on different devices; (iv) publish, copy, assign, rent, sell, export, import, distribute or lend the Software; (v) transfer the Software, licenses to the Software or any right to access or use the Software; and (vi) use the Software in an unauthorized manner that could interfere with third parties' use of the Services.

To the extent that certain components of the Software are offered under an Open Source license, SHADOW will make such license available to customer. The terms of this license may expressly override some of these Shadow Business Solutions Terms.

In addition, the download and use of the Software may be subject to specific licenses, the acceptance of which will be a condition of such download or use.

Customers who wish to access their remote computer from a Third-Party Terminal are invited to ensure with SHADOW that there is Software that allows it. SHADOW plans to continue developing the Software necessary to ensure access to Shadow® from as many Third-Party Terminals as possible, but cannot guarantee that Software exists for each of them.

## Devices

The Shadow® remote computer can be associated with most common computer devices (printer, gamepad, etc.), subject to compliance with the terms of use of the operating system installed on the machine.

However, the Customer is invited to ensure with SHADOW that its devices are compatible with the Service and/or Third-Party Terminals that the Customer wishes to use. SHADOW plans to continue the required IT developments to ensure compatibility of the Service with as many devices as possible, but cannot guarantee such compatibility for all existing devices. In particular, the performance of certain devices could be affected in the event that the Customer's internet connection, in particular its bandwidth, is insufficient to ensure its use in the best conditions.

In this regard, the Customer is invited to inform SHADOW of any anomaly that he has observed in the operation of his devices, by sending a message to shadow's Support department, through the Customer Account.

## Servers

SHADOW may use, to ensure the operation of the Services, the equipment or service providers it deems appropriate. These equipment and service providers may evolve over time. SHADOW alone exercises the choice of equipment and service providers used to provide the Services. Except in cases where an evolution of these equipment and service providers would result in a defective performance of the services provided under these Shadow Business Solutions Conditions, and subject in this case to the limitations of liability provided for in these Shadow Business Solutions Conditions, the Customer understands and agrees that it will not be able to make any claim or requirement with respect to SHADOW's choices relating to such equipment and service providers.

SHADOW may offer subscriptions and/or paid options giving access to differentiated configurations or implement mechanisms for the optimized allocation of server computing resources according to customer usage. Thus, in the event that a Customer launches from Shadow® programs and applications that do not require the hardware resources to which it has subscribed, Shadow may use less efficient resources, as long as the Customer's experience is not altered.

In order to ensure an optimal allocation of its it resources, Shadow® works with a mechanism of automatic shutdown and/or standby of the remote computer. SHADOW is not responsible for the loss of data that may result from a standby or shutdown, the Customer having been notified in advance before each standby or extinction of his Shadow®.

## Storage capacity

The Customer is informed, at the subscription stage, of the initial capacity of the storage disk reserved for him within shadow's Cloud infrastructure under his subscription. This initial capacity makes up its primary storage disk (the "Primary Disk").

SHADOW may offer the Customer to increase this capacity by differentiated subscriptions or by a system of paid options, which may in particular consist in the addition of additional capacity(s) via one or more additional storage disk(s) (the "Additional Disk(s)").

## Operating system

Unless otherwise specified, the Shadow® Service runs on the Windows Server operating system (OS) offered by SHADOW, or on a customer-installed operating system (BYOL).

It is the Customer's responsibility to ensure that its use of the operating system complies with the terms and conditions of the license to use said operating system, in particular regarding any installation and use for Shadow's needs of an OS subscribed by it (BYOL). The Customer guarantees SHADOW against any recourse in this regard.

In any case, by subscribing to Shadow® the Customer does not acquire any right of use on the operating system of his remote computer, which would last after the termination of his subscription.

## Access to Internet

Access to the Services, from the Third-Party Terminals, assumes that the Customer has, for each of the places where he plans to use Shadow, a working Internet connection. This connection is not included in the Services offered by SHADOW and it is the Customer's responsibility to assume the installation and cost. In addition, the quality of the Services depends on the quality of this connection (in particular in terms of stability, throughput, bandwidth, response time, etc.).

It is the Customer's responsibility to ensure the quality of its Internet connection before subscribing to the Services. Regarding the use of the Services for bandwidth-demanding needs, the Customer is informed that it is possible that an ADSL connection, or of lower quality, does not allow optimal use of the Services.

SHADOW cannot be held responsible for any interruptions or alterations in access to its services that may result from the interruption or alteration of the Customer's access to the Internet. No compensation will be granted to the Customer whose access to the Services has been interrupted or altered due to a lack of access to Internet. As such, the Customer declares to be aware of the fact that the quality of the Services is conditioned by connectivity and latency. The Customer is therefore responsible for the connectivity and geographical area from which he uses the Services.

SHADOW does not guarantee a quality user experience in the geographical areas where the Services are marketed. Each Customer is attached to the Datacenter closest to the address entered at the time of subscription.



Therefore, SHADOW cannot be held responsible for the quality of services (i) because of the connectivity conditions and (ii) the place chosen by the Customer when it is not conform to the information given at the time of subscription. In addition, the Customer is informed that the use of the Services is likely to cause the transmission of significant amounts of data. SHADOW will not bear the additional costs that may be charged to the Customer for the transmission of this data.

Finally, the Customer is informed that for optimal operation of the Services, it is strongly recommended to connect the Third-Party Terminals to the local Internet installation by using an Ethernet cable. The use of in-line powerline (PLC) devices is not recommended.

## Identifiers and PINs

Access to the Services requires the Customer to create one or more personal accounts, which involves the entry of personal information and data and the creation or use of personal access credentials (the "Customer Account").

The Customer undertakes to provide, for the creation of his Customer Office and access to the Services, accurate, up-to-date and complete information, and to update this information in the event of a change. In the event that the Customer provides inaccurate, outdated or incomplete registration data, SHADOW would be entitled to suspend or terminate its Customer without notice and to refuse immediately and for the future access to all or part of the Services, without having to reimburse the sums previously paid by the Customer. The Customer undertakes to keep, throughout his use of the Services, a valid e-mail address that can be used for exchanges between SHADOW and the Customer.

The Customer is solely responsible for the custody and use of the access credentials to the Services that SHADOW has transmitted to him or that he has chosen. He undertakes to keep them secret and not to disclose them to third parties in any way whatsoever. The Customer will be responsible for any use of the Services by third parties, carried out by means of its access credentials.

In the event of loss or theft or, more generally, misuse of identifiers by third parties, the Customer will notify SHADOW without delay, by sending a message to shadow's Support department, through the Customer Account, mentioning its nom and first name and providing proof of identity if necessary.

## Code of Conduct

The proper functioning of the Services, including open publication spaces such as forums or help centers, implies that the Customer makes responsible and reasonable use of them. In particular, the right of access to a Shadow® remote computer offered by SHADOW, as well as to any other Service in the Shadow Business Solutions range is a right reserved exclusively to the Customer, for his sole use and within the strict framework of the rules use specific to the Service concerned, excluding in particular any marketing activity or resale of the Service to third parties.

Therefore, it is forbidden for the Customer to misuse the Services , or to instruct a third party to do so, and in particular, in the context of his use of the Services:

- to violate any applicable law or regulation or any charter of use or ethics, national or international, in any way whatsoever, in particular by storing, publishing or sharing content that is fraudulent, defamatory or misleading, or aimed at inciting crimes and misdemeanors, inciting racial hatred or suicide, glorifying crimes against humanity, or containing elements of child pornography, or any content of a violent or pornographic nature as long as such content would be likely to be accessible to minors;
- to infringe the privacy or rights of third parties, in particular by reproducing, representing, making available or communicating to the public data, images or sounds that may constitute defamation, insult, denigration or infringe privacy, the right to the image, morality or public order, or by the dissemination of tangible or immaterial property protected by an intellectual, literary, artistic or industrial property right that may constitute an infringement;
- to carry out intrusions or attempted intrusions into third-party computer systems or "hacking", host aggressive botnet-type services, spread viruses, worms, spyware, time bombs, attacks (DDoS, DoS, scanning, spamming, brute force, etc. ), or any other computer programs whose object or effect is to restrict, disrupt or impair the proper functioning of any computer equipment or programs;
- to probe, analyze or test the vulnerability of any computerized system or network (for example by performing so-called "pentesting" tests), unless this is done in accordance with a vulnerability research and vulnerability detection program (known as "Bug Bounty") expressly authorized by SHADOW ; violate, circumvent or otherwise force any security or authentication measures;
- access, use or modify non-public areas or parts, or shared areas or parts, of any computerized system or network, or any service, including the Services, to which the Customer is not invited to access;
- disrupt or interrupt the access of a third party or other Customer, host or network, including, by other means, by sending a virus, overloading, flooding data, sending spam, or sending a large number of emails or requests, to any part of the Services or any part of the services of third parties;
- to consult or attempt to consult accounts giving access to the Services other than that of the Customer, to perform actions or to create them by means other than our public interfaces made available for this purpose (for example, creation of bulk accounts or implementation of so-called "scraping" techniques);
- to mine cryptocurrencies or to use the computing power of the Shadow® to break encryption keys;
- to send unsolicited communications, promotions or advertisements, or spam, or altered, misleading or false information identifying the source, including via spoofing methods or so-called "phishing" methods, and generally to impersonate any person;
- to re-market the Services in any way, directly or indirectly, or more generally, without the prior authorization of SHADOW, to use the remote computer made available by SHADOW in the context of commercial services, or in such a way that it has as its object or effect the making available all or part of the Services to third parties, free of charge or for a fee; or, unless expressly authorized by the Service concerned, to use Shadow® as a server or with software having a server function;

- disrupt or attempt to disrupt in any way the proper functioning of the Services, including disabling, altering, violating or circumventing, or attempting to disable, alter, violate or circumvent, in any way, any device or functionality of the Services, including but not limited to any security or authentication features, access restrictions, storage limits, or any mechanism to pause or disable, or to provide SHADOW with false or inaccurate information, or to access, modify or use non-public areas or parts of the Services or shared areas of the Services that you are not invited to access;
- to hack, copy or reverse compile any code or equipment of SHADOW, including the Software, or more generally to take any action that is detrimental to SHADOW;
- probe, scan or test the vulnerability of any system or network.

For greater certainty, the above list is not exhaustive. The applicable laws and regulations may be understood in particular as those applicable to the geographical location of the servers, those applicable to the geographical location of the Customer when using the Services, as well as those of the country in which the Customer has subscribed to the Services.

SHADOW reserves, in particular, the right to suspend or terminate any use of the Services that would disrupt the proper functioning of SHADOW's computer equipment or the general proper functioning of the Services, or in the event of use of the Services contrary to the Code of Conduct.

With regard to the shadow remote workstation access service, reasonable use means use similar to that of a local work machine, by the Customer's employees (or by the Customer's teachers, pupils or students, in the case of an Education-type offer), and during their normal working hours or courses. Regular intensive use or over longer time slots may be the subject of Services expressly dedicated to such uses. It is understood that the Customer is fully responsible for the use of the Service by its employees, pupils or students, and that it is committed to their compliance with these Conditions.

In addition, SHADOW reserves the right to monitor, moderate and/or remove any content posted on the Sites and on open publishing spaces such as forums or help centers. However, SHADOW will in no way be responsible for the content posted by Customers and has no obligation to carry out such monitoring, moderation and/or deletion. SHADOW reserves the right to refuse to post, edit or remove content for any reason. In addition, in the event that SHADOW agrees to publish, modify or delete content, it will not be responsible for failures and/or delays in this procedure. If Customer publishes content on the open publishing spaces, it grants SHADOW a free, transferable and sublicensable license to use, reproduce, modify, adapt, publish, translate, create a derivative work from, distribute and display such content worldwide, for a period of ten (10) years.

## Third-party services and applications

The Services may incorporate third-party software, applications, websites and services (the "Third Party Applications"), or offer the Customer the option to acquire or subscribe for Third Party Applications. These Tierces Applications may have their own terms and conditions of use and privacy policies, which will then govern the use of such Tierces Applications. SHADOW will not incur any liability for these Third-Party Applications, nor for any goods or services that the

Customer may acquire or subscribe to by means of his remote computer. The Customer declares to be fully aware that the Third-Party Applications that he will be required to install may not be used on a virtual machine as offered by SHADOW. As such, the Customer ensures that the Third-Party Applications they wish to install are compatible with the Service.

## Customer Data and Content

As part of its use of the Services, the Customer is required to transmit to SHADOW, or within the servers operated by SHADOW or on its behalf, certain files, content, e-mails, contacts, etc. (hereinafter the "Data"). They belong to the Customer and in no way to SHADOW. Under the terms of these Shadow Business Solutions Terms, the Customer consents to SHADOW, on this Data, the only rights of use that are required for the proper functioning of the Services subscribed by the Customer. Except for these limited rights of use, these Shadow Business Solutions Terms do not grant SHADOW any rights in the Data.

The limited rights granted to SHADOW include in particular the right to host, save and share the Data, as part of the normal operation of the Customer's remote computer, and the right to analyze the Data for encoding, decoding and transmission.

Some Services may allow the Customer to share his Data with third parties. Such sharing is the sole responsibility of the Customer. In this regard, SHADOW calls on the Customer to exercise the utmost caution regarding the choice of the Data it chooses to share, and the persons with whom it shares it.

It is also the Customer's responsibility to take all necessary precautions to safeguard and protect his Data, in particular against contamination by any viruses circulating on the Internet. It is also the Customer's responsibility to make regular backups of its data, including the Data, on a medium outside the Services and by any means at the Customer's convenience (for example using an external hard drive or a cloud storage service).

In the event of termination of the Customer's subscription, SHADOW will permanently delete the data concerned on the date the termination takes effect, including the Customer's Data, which will therefore no longer be accessible to the Customer. It is the Customer's responsibility to ensure that on the effective date of termination of the Customer's subscription, the Customer has recovered all of its data, including its Data.

## Personal data

In addition to the Data stored on the Customer's remote computer, SHADOW is required to collect certain personal data from the Customer.

The processing of the Customer's personal data by SHADOW is indicated in our Privacy Policy posted on the Sites. By accepting these Shadow Business Solutions Terms, the Customer also adheres to the Privacy Policy in all its provisions.

The personal data that the Customer transmits to/on his remote Shadow® computer are under his own responsibility. The Customer is the guardian of this data and is his own data controller. The Customer alone decides what data he decides to transmit to his remote computer, and what he does with it once transferred to his computer. In particular, if the Customer decides to

transfer personal data to his remote Shadow® computer and use them on websites or third-party software or applications, he will be solely responsible, with the possible exception of third parties to whom he has communicated this information. Under no circumstances can SHADOW be held responsible, nor be considered as a controller of such data, nor be considered as having transmitted this data outside the European Union.

## Availability of the Service

SHADOW will endeavor to ensure permanent access to the Services. However, on an exceptional basis, SHADOW may suspend access to all or part of the Services, for maintenance or updating purposes, as well as for reasons aimed at improving the Services delivered to the Customer.

Except in cases justified by urgency or force majeure, SHADOW will notify the Customer before such suspension, on its Site or by any other useful means.

In the event of a total interruption of the Services for more than 24 hours, the Customer may obtain from SHADOW the reimbursement of the subscription pro rata temporis of the lack of access to the Services and may also benefit from a credit of the same amount on his subsequent invoice, unless the interruption results from a case of force majeure, due to an irresistible and unpredictable third party, or a fault of the Customer. In addition, given the nature of the Internet network, the Customer acknowledges and accepts that SHADOW cannot be held responsible for any interruptions or alterations in access to the Services that may result from the network itself, or from the means of connection used by the Customer.

## License to Use the Sites

SHADOW grants customer, subject to compliance with these Shadow Business Solutions Terms, a limited, non-exclusive, non-transferable, non-sublicensable and revocable license for the simple access, navigation and personal use of the Sites.

SHADOW authorizes, on a non-exclusive and revocable basis, the creation of hypertext links pointing to the home page of the Sites provided that this link does not present a false, pejorative or misleading character with regard to SHADOW or its Services, or more generally is not likely to cause SHADOW any harm.

The reproduction of any documents published on the Sites is only authorized for the exclusive purpose of information, for strictly personal and private use, any commercial use being strictly prohibited.

## Intellectual property

The Sites and software (together the "Intellectual Property Assets") are intellectual works protected by the provisions of French and international intellectual property law worldwide.

Intellectual Property Assets and all the elements that compose it (such as trademarks, logos, photographs, works, texts, documents, descriptions, slogans, domain names, patents, know-

how, software, source code, applications, Customer interface, databases, drawings, designs, designs, works, images, graphics, illustrations, digital downloads, animated and sound sequences or not, as well as any other intellectual works incorporated into the Intellectual Property Assets) are the exclusive property of SHADOW or third parties who have authorized SHADOW to use them. These elements, taken together or separately, are protected by national and international intellectual property law worldwide. The trademarks appearing on the Intellectual Property Assets are registered trademarks.

It is specified that the use granted to the Customer hereunder does not imply and does not include, expressly or implicitly, any transfer to his benefit, of any nature whatsoever, of any intellectual property right on the elements used. All rights remain, in fact, unless otherwise agreed in writing and unequivocally, the exclusive property of SHADOW or third parties who have authorized SHADOW to use them.

## Termination and suspension

### Termination at the initiative of SHADOW

SHADOW reserves the right to suspend the Services automatically and without notice, in the event of a breach by the Customer of its legal obligations or these Shadow Business Solutions Terms, in particular in the event of a breach of the Code of Conduct. SHADOW also reserves the right to suspend the Services in case of late payment.

Once the Service is suspended and after a formal notice sent to the Customer by e-mail and remained without effect for seven (7) days, SHADOW will be entitled to terminate the Customer's subscription, also by e-mail.

By way of exception, in the event of a serious breach by the Customer of its legal obligations or of these Shadow Business Solutions Terms, in particular in the event of a serious breach of the Code of Conduct, SHADOW reserves the right to terminate the Services automatically and without notice. The severity of the breach is determined by SHADOW in its sole discretion and may result in particular from the repetition of the breach, the number of breaches, the effect of the breach on the proper functioning of SHADOW's computer equipment or on the general proper functioning of the Services, or shadow's liability for the Customer's breach.

In the event of termination at the initiative of SHADOW, following a failure to pay, or a breach by the Customer of its legal obligations or these Shadow Business Solutions Terms, and in particular the Code of Conduct, the Customer will be liable to SHADOW, immediately on the date of termination, for all royalties due for the remaining period of the current Subscription Period. This amount may be recovered by SHADOW according to the payment method used for the payment of the Customer's subscription invoices, or by any other means.

### Termination at the initiative of the Customer

The Customer may terminate his subscription to the Services at any time by any means made available to the Customer for this purpose, in particular in his Customer Account or by message addressed to the Support Department. In this case, the Service and the related payments will continue until the last day of the current A Period, and will cease immediately once this term has

expired, subject, where applicable, to the period offered to the Customer for the download of the data saved on the main disk of his remote computer, including his Data. Thus, unless a mandatory legal provision provides otherwise, SHADOW will not make any refund following the termination of the Services.

In order to identify and authenticate the terminations received, any request for termination must specify at least the surnames, first names, and subscriber IDENTIFIER of the Customer.

### **Consequence of termination**

In the event of termination at the initiative of SHADOW for violation of the Code of Conduct or for non-payment, the data stored on all storage disks of the remote computer (Primary Disk and Additional Disk(s) if applicable), including the Data, will be completely deleted without delay.

The Customer acknowledges the termination of the Service will result in the irreversible loss of all the Customer's data recorded on the Primary Disk and on the Additional Disk(s) of his remote computer, including his Data.

In addition, unless otherwise indicated when subscribing to an option, any termination of the Services will cause the Customer to lose the benefit of the options he had subscribed to in connection with the terminated Services and which will be terminated de facto on the same date as the main subscription.

To the extent that the Customer would resubscribe a subscription to the Services, even in the event that he proceeds to the new subscription from the same Customer Account, he will not be able to benefit from the restoration of his data and will access a blank machine. The Customer will also not be able to claim to subscribe to the options to which he previously had access if they are not or no longer marketed.

## **Place of provision of the Services**

The Services are available only in the countries mentioned on the Sites.

Access to the Shadow® remote computer is possible anywhere in the world, provided that you have Third-Party Terminal connected to the Internet. However, the distance between the Customer and shadow's data centers, in which the servers are located, is likely to alter the quality of the Services, in particular because of the additional latency required for the transmission of data between the Customer's end and the server.

In the event that the Customer resides outside a country in which Shadow® is officially marketed, SHADOW will not bear any responsibility for the proper functioning of the Shadow®. In addition, SHADOW reserves the right to suspend or terminate the Customer's subscription by operation of law.

## Responsibility

SHADOW is automatically responsible for the proper performance of its contractual obligations. SHADOW will ensure the availability, security and integrity of the Services to the best of its ability. The Customer acknowledges, however, that SHADOW's responsibility for the availability, security and integrity of the Services is understood as an obligation of means.

Apart from the legal guarantees, which the Customer enjoys, the Services are provided "as is", "with all their imperfections", "as available" and without guarantee as to their proper functioning or their adequacy to the needs of the Customer, even in the event that the latter has communicated its needs to SHADOW prior to the acceptance of the Shadow Business Solutions Conditions.

The Customer acknowledges and agrees that the computer and telecommunication systems are not free from defects and that interruptions of the Services may occur occasionally. SHADOW does not warrant that the Services will be uninterrupted, regular, secure or error-free.

Thus, unless a mandatory legal provision provides otherwise, SHADOW will not be liable for (a) indirect, special, incidental or punitive damages, or (b) deprivation of use, loss of Data, business interruption or loss of profits. It is the Customer's responsibility to make regular backups of its data, including the Data, on a medium outside the Services and by any means at the Customer's convenience (for example using an external hard drive or a cloud storage service).

Shadow cannot be held liable if the non-performance or improper performance of its obligations is attributable either to the Customer (use not in accordance with the instructions communicated by SHADOW or these Shadow Business Solutions Terms) or to the unforeseeable and irresistible fact of a third party (including any SHADOW contractor), or a case of Force Majeure.

Thus, neither SHADOW nor the Customer will be held responsible, or considered to have breached its obligations, for any delay or non-performance, when the cause of the delay or non-performance is related to a case of Force Majeure or a fortuitous case usually recognized by case law.

Given the nature of the Internet network, the Customer acknowledges and accepts that SHADOW cannot be held responsible for any interruptions or alterations in access to the Services that may result from the network itself, or from the means of connection used by the Customer.

In addition, in the event that the Customer, shadow's liability cannot be withheld under any circumstances beyond the amount of the payments made by the **Customer to SHADOW's** liability could not, under any circumstances, be held beyond the amount of payments made for the Subscription period or the last two months in the case of a monthly subscription, except in the event of gross negligence on the part of SHADOW. SHADOW cannot, moreover, be held liable for any damage whatsoever corresponding to commercial losses, loss of data, loss of profits or any other indirect damage or that was not foreseeable at the time of the use of the Sites or the Customer's subscription to the Services.

It is recalled that the Customer is solely responsible for the use that could be made of his Customer Account and secure access to the Sites and his remote Shadow® computer. The Customer carries out the installation of the Services, including the related equipment, under his



own responsibility. It is solely responsible for any damage caused to SHADOW or third parties because of its use of the Services. It is the Customer's responsibility to take all appropriate measures to protect his own data and/or software from contamination by possible viruses, worms, circulating on the Internet network or hacking from the Internet and to make regular backups.

As SHADOW has no control over the nature of its content and activities, and more particularly their lawfulness, the Customer is solely responsible for the use it makes of its remote computer and the content and data it stores on its Shadow® computer. SHADOW can in no way be held responsible for the activities or the content and data of the Customer.

## Force majeure

SHADOW will not be liable for the non-performance of its obligations in the event of the occurrence of a case of Force Majeure, defined as any unforeseeable, irresistible event resulting from circumstances external to the Regions, in particular war, riot, blocking of means of transport and telecommunication networks, social conflicts, natural disasters, legislative or regulatory provisions restricting the subject matter hereof, malicious acts, as well as cases usually retained by case law, making it impossible to perform these Shadow Business Solutions Terms normally.

If, as a result of a case of Force Majeure, SHADOW is led to interrupt its services, the execution of these Shadow Business Solutions Terms will be suspended during the time when SHADOW is unable to perform its obligations.

## Evidentiary Agreement

For the purposes of these Shadow Business Solutions Conditions, the Parties agree that writing in electronic form is accepted as a probative medium in the same way as writing on paper, as provided for in Article 1366 of the Civil Code. The Parties agree to keep computer records and paper copies of the messages or orders they exchange for the execution of this contract in such a way that they can constitute faithful and durable copies within the meaning of Article 1379 of the Civil Code.

Pursuant to articles 1363 and following of the Civil Code, the information provided by the Sites is authentic between the Parties. Elements such as the time of receipt or issuance of the subscription of the Services, as well as the quality of the data received will be authentic by priority as appearing on SHADOW's information systems, or as authenticated by SHADOW's computerized procedures, except for the Customer to bring them evidence to the contrary. The scope of proof of information delivered by SHADOW's computer systems is that which is granted to an original within the meaning of a paper written document.

## Modification of the Terms

SHADOW may make changes to these Shadow Business Solutions Terms.

In the event that changes to these Shadow Business Solutions Terms are made to reflect (a) legislative changes, (b) new regulatory requirements, or (c) changes to the Services that do not adversely impact Customer's rights or the Services to which It has subscribed, the changes made by SHADOW will take effect on the date indicated on the notice of such changes, or immediately in the absence of a date indication.

In the event that changes to these Shadow Business Solutions Terms are made to reflect changes to the Services that negatively impact Customer's rights or the Services to which customer has subscribed, Customer may be asked to accept the modified Shadow Business Solutions Terms. In the absence of acceptance of the modified conditions, the Customer will be free to terminate its subscription for a period of thirty (30) days following the notification of these changes, such termination taking effect on the next expiry of its current Subscription Period. In the event that Customer has not terminated its subscription within thirty (30) days of receipt of the notification, the amended Shadow Business Solutions Terms will take effect on the date indicated on the notification of such changes, and no earlier than thirty (30) days after such notification.

## Communications

Except as otherwise provided in these Shadow Business Solutions Terms, the Customer is invited to communicate with SHADOW by sending a message to SHADOW's Support Department, through the Customer Account.

SHADOW may communicate with the Customer by any useful means, and in particular by e-mail or sms sent to the contact details provided by the Customer within his Customer Account, through the Customer's Remote Shadow® computer, or through the Sites.

## Diverse

Any tolerance, facility or waiver relating to the terms and conditions set forth herein, regardless of their frequency and duration, shall in no event be deemed to modify or delete the clauses, nor to give rise to any right, either party may always terminate it.

If one or more stipulations hereof are held to be invalid or declared null and void pursuant to a law, regulation or following a final decision of a competent court, the other stipulations shall retain all their force and scope.

In any case, the Parties then agree to replace the clause declared null and invalid by a clause that will be closest in its content to the clause initially adopted and the will of the Parties.

In the event of a discrepancy in interpretation between any of the titles and the provisions of the clauses it represents, the titles will be declared non-existent.

## Applicable law; Disputes

These Shadow Business Solutions Terms are governed by French law. The Parties will endeavor to settle amicably any dispute concerning the interpretation or execution of these Shadow Business Solutions Conditions, before any referral to the competent courts.

In the absence of an amicable settlement, the parties recognize the jurisdiction of the Paris Commercial Court.

The Shadow Business Solutions Terms are written in French. If a translation is made, only its French version will have contractual value.

# CGU POUR LES PROFESSIONNELS (SHADOW BUSINESS SOLUTIONS)

---

## Introduction

Les présentes conditions (les « Conditions Shadow Business Solutions » ou les « Conditions ») régissent l'utilisation des biens et services de la gamme Shadow Business Solutions proposés par la société SHADOW, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé 151 rue Saint Denis 75002 Paris au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 891 586 299 (ensemble les « Services »), notamment l'accès aux services de Shadow Business Solutions donnant accès par abonnement à un ordinateur distant, ainsi que la navigation sur les sites internet shadow.tech et l'ensemble des autres sites internet de la société SHADOW (les « Sites »). Elles constituent un contrat entre SHADOW et tout client professionnel ayant souscrit aux Services (le « Client ») (ensemble, les « Parties »). L'acceptation de ces Conditions Shadow Business Solutions, ainsi que de la Politique de Confidentialité et des conditions tarifaires ou du Bon de Commande est une condition de l'accès aux Services.

Certains Services proposés par SHADOW pourront le cas échéant faire l'objet de conditions particulières, qui viendront, une fois acceptées par le Client, compléter ou modifier les présentes Conditions Shadow Business Solutions et prévaudront sur celles-ci, s'agissant des Services concernés.

## Définitions

Pour la compréhension et l'interprétation des termes contenus dans les présentes Conditions Shadow Business Solutions, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, et à moins que le contexte nécessite qu'il en soit autrement ou que cela soit indiqué expressément, les Parties décident de s'en référer aux définitions suivantes :

« **Actifs de Propriété Intellectuelle** » désigne les œuvres de l'esprit protégées par les dispositions du droit français et international de la propriété intellectuelle et notamment les Sites et les Logiciels.

« **Applications Tierces** » désigne des logiciels, applications, sites web et services de tiers intégrés dans les Services ou pouvant être accessibles, acquis ou souscrit par l'intermédiaire des Services.

« **Compte Client** » désigne le compte personnel du Client accessible au moyen d'un identifiant d'accès et d'un mot de passe.

« **Conditions Shadow Business Solutions** » ou « **Conditions** » désigne le présent contrat conclu entre le Client et SHADOW.

« **Date de Commencement de l'Abonnement** » désigne la date de mise en service de l'ordinateur distant Shadow®.

« **Données** » désigne l'ensemble des données transmises à SHADOW par le Client, comme indiqué au paragraphe « Données et contenus du Client ».

« **Logiciels** » désigne l'ensemble des logiciels mis à la disposition du Client par SHADOW dans le cadre des Services.

« **Période d'Abonnement** » est défini au paragraphe « Shadow : abonnement ».

« **Services** » désigne l'ensemble des prestations, biens ou services proposés par SHADOW au Client, et régis par les présentes Conditions Shadow Business Solutions.

« **Terminal Tiers** » est défini au paragraphe « Shadow ».

## Capacité

Le signataire des présentes sera réputé en vertu du mandat apparent, détenir tous les pouvoirs permettant de contracter et donc d'engager le Client. Par conséquent la signature des Conditions Shadow Business Solutions sera réputée définitive.

## Documents nécessaires à la souscription des Services

Dans le cadre de la souscription d'un Service, SHADOW peut demander au Client de lui fournir tout document relatif à l'identification de son existence tel que l'extrait K-bis, ainsi qu'à sa situation juridique ou financière.

SHADOW se réserve la possibilité de refuser la prestation de tout Service à un Client, notamment si celui-ci a été déclaré en cessation de paiement ou si SHADOW juge qu'il présente des garanties insuffisantes.

## Shadow

SHADOW propose notamment à ses clients Shadow Business Solutions un Service d'accès à un ordinateur distant destiné aux entreprises et aux utilisateurs professionnels, dénommé Shadow®, et généralement proposé selon un mécanisme d'abonnement, sauf conditions particulières convenues dans le cadre de la souscription.

Cet ordinateur fonctionne de manière similaire à un PC traditionnel : le Client y intègre ses propres logiciels, données et contenus, qu'il retrouve à chaque fois qu'il se connecte à sa machine. Il peut y associer ses périphériques compatibles (imprimante, manette de jeu, etc.).

Shadow® est accessible par le biais d'appareils divers (PC, tablette, téléphone mobile, smart TV) (un « Terminal Tiers ») fonctionnant sous un système d'exploitation pour lesquels SHADOW a développé un logiciel (désignés ensemble les « Logiciels »).

Au plan technique, les inputs du Client (frappes au clavier, mouvements de souris, etc.) sont transmis depuis le Terminal Tiers vers les serveurs informatiques de SHADOW, qui traitent l'information reçue et renvoient au Terminal Tiers un signal lui permettant d'afficher l'image et de diffuser le son correspondant sur l'écran du Client. Il est donc impératif pour le fonctionnement de Shadow® que le Client soit connecté à Internet, ladite connexion étant intégralement aux frais du Client.

## Shadow : abonnement

Sauf condition particulière convenue dans le cadre de la souscription du Service, la durée de l'abonnement choisie par le Client sera décomptée depuis la date de mise en service de son ordinateur distant Shadow® (la « Date de Commencement de l'Abonnement »).

L'abonnement se poursuivra depuis la Date de Commencement de l'Abonnement, pour la période indiquée lors de la souscription (la « Période d'Abonnement »).

Sauf indication contraire dans le cadre de la souscription du Service, et à moins que le Client n'ait résilié son abonnement, au moins dix (10) jours avant son terme par courriel à l'adresse [supportb2b@shadow.tech](mailto:supportb2b@shadow.tech) ou si possible dans l'espace client, celui-ci sera renouvelé automatiquement, pour une durée identique à celle de la Période d'Abonnement en cours et aux mêmes conditions, sauf modification de ces conditions à l'initiative de SHADOW. Il est entendu que les délais mentionnés ci-dessus s'entendent de la réception de la demande par SHADOW, et non de l'envoi de la demande.

## Prix de l'abonnement

Le prix des Services est le prix indiqué au Client dans le cadre de sa souscription au Service ou dans le dans le bon de commande récapitulatif l'offre choisie par le Client et la tarification correspondante (le « Bon de Commande ». Lors de la souscription au Service, le Client pourra se voir appliquer des frais de service dont le montant sera communiqué avant tout engagement.

Au cas où SHADOW souhaiterait modifier le prix des Services, il en avertirait le Client, avec un préavis raisonnable avant la date d'entrée en vigueur de la modification tarifaire. Le Client sera alors tenu de consentir aux nouvelles conditions tarifaires s'il entend poursuivre son contrat après la date d'entrée en vigueur de ces nouvelles conditions. Ce consentement pourra notamment être exprimé et prouvé par le biais d'un pop-up présenté au Client lors de sa première connexion suivant adoption par SHADOW des nouvelles conditions tarifaires, contenant une description de ces nouvelles conditions. Le Client qui n'aurait pas consenti aux nouvelles conditions tarifaires à leur date d'entrée en vigueur verra, au choix de Shadow, son contrat (i) poursuivi aux conditions antérieures, ou (ii) automatiquement résilié au terme de la Période d'Abonnement en cours à la date d'entrée en vigueur de ces nouvelles conditions.

## Dates de paiement

Le Client sera prélevé du montant de l'abonnement immédiatement à la date de sa souscription. Si l'abonnement se poursuit, les prélèvements interviendront ensuite à la prochaine échéance de la Période d'abonnement.

## Paiements en ligne

### Mode de règlement

Le règlement du prix des Services s'effectue en ligne, par carte bancaire, par mandat de prélèvement SEPA ou tous autres moyens indiqués sur les Sites. S'agissant de paiement par carte bancaire, la transaction est immédiatement débitée sur la carte du Client après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée par le Client. Conformément à l'article L.132-2 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise SHADOW à débiter la carte bancaire du montant correspondant au prix du Service souscrit. À cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la

carte bancaire est effectivement le sien. Il communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte ainsi que, le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Il appartient au Client de s'assurer que la carte bancaire sur laquelle les prélèvements sont effectués est une carte valide, que ses conditions d'utilisation permettent un prélèvement sans intervention du titulaire au titre des Services, et que le compte en banque sur lequel les débits sont réalisés est suffisamment alimenté.

Au cas où un prélèvement serait rejeté, SHADOW en informera le Client dès que possible afin que celui-ci puisse régulariser sa situation.

SHADOW ne pourra en aucun cas être tenue responsable dans le cas où le Client procéderait au paiement des sommes dues par des moyens autres que ceux officiellement acceptés par SHADOW, étant entendu que le paiement ne serait alors pas libératoire et devrait être effectué à nouveau selon un des moyens de paiement mis à la disposition du Client à cet effet.

### **Suspension du compte**

En cas de non-paiement, l'accès au Service sera immédiatement suspendu pour le Client concerné. Ce dernier dispose alors d'un délai de sept (7) jours pour régulariser la situation. La suppression définitive des données du Client sera effectuée à l'issue de ce délai. En outre, si l'accès du Client aux Services a été suspendu du fait d'un retard ou d'un non-paiement, quel qu'en soit la cause, la redevance d'abonnement restera due à SHADOW dans son intégralité. En cas de résiliation à l'initiative de SHADOW, consécutive à un défaut de paiement (cf. Résiliation), l'intégralité de la redevance sera immédiatement due à SHADOW, au titre de la période courant jusqu'à l'expiration de la Période d'Abonnement.

### **Indemnité de retard**

En cas de retard de paiement ou d'échec de la tentative de prélèvement, le Client pourra être redevable d'une indemnité forfaitaire égale à cinq (5) euros ou une somme équivalente dans la monnaie en cours dans le pays de facturation. Dans le cas où le retard excéderait trente (30) jours calendaires, une indemnité de retard au taux de 10% viendrait s'ajouter à l'indemnité forfaitaire. L'indemnité de retard sera décomptée par tranche de quinze (15) jours jusqu'au complet paiement des sommes restant dues, chaque période de quinze (15) jours entamés étant due dans son intégralité. Le Client autorise SHADOW à débiter la carte bancaire ou le compte bancaire du montant correspondant à l'indemnité de retard, que ce soit de façon concomitante au paiement d'une redevance d'abonnement ou par le biais d'un prélèvement séparé, ou à utiliser tout autre moyen de paiement que le Client aura choisi pour régler ses redevances d'abonnement



## Remboursement

Dans le cadre d'un remboursement par SHADOW au Client, le remboursement sera effectué si possible en utilisant le même moyen de paiement utilisé par le Client pour régler ses redevances d'abonnement. Dans le cas où le moyen de paiement du Client ne serait plus valide, le Client devra en informer SHADOW avant qu'elle ne procède au remboursement sur ce moyen de paiement. En particulier, si le Client a changé d'agence bancaire, il devra se rapprocher de son ancienne agence bancaire afin de s'assurer que celle-ci a bien effectué le transfert sur son nouveau compte ou si elle a déposé les fonds sur un compte d'attente. Le paiement réalisé par SHADOW au crédit de la carte bancaire ou du compte en banque communiqué par le Client libérera Shadow de son obligation envers celui-ci.

## Changement de formule d'abonnement ; Souscription à des options

SHADOW pourra proposer au Client la faculté de souscrire à une ou plusieurs options, ou de changer de formule d'abonnement via son Compte Client.

Sauf indication contraire donnée par SHADOW à l'occasion de la souscription des options concernées, la souscription de nouvelles options ou les changements de formule demandés par le Client prendront effet immédiatement (ou dans un délai raisonnable) et seront facturés au Client au *pro rata temporis*, à partir de la date d'activation des options ou du changement de formule pour une formule supérieure jusqu'au terme de la Période d'Abonnement en cours. Ces options seront reconduites tacitement de la même manière que l'offre principale. Concernant les modalités de résiliation des options, ou de changement de formule d'abonnement pour une formule inférieure, voir Changement de formule d'abonnement ; Résiliation des options.

Les options sont facturées en sus de l'offre principale d'abonnement.

## Changement de formule d'abonnement ; Résiliation des options

Sauf indication contraire donnée par SHADOW à l'occasion de la souscription des options concernées, dans le cas où le Client souhaite changer de formule d'abonnement pour une formule inférieure, ou résilier une ou plusieurs options, la modification et/ou résiliation prendra effet au premier jour suivant la prochaine échéance de sa Période d'Abonnement en cours, y compris dans l'hypothèse où le Client cesserait toute utilisation des options dès avant

l'échéance de sa Période d'Abonnement en cours. À titre d'exemple, si la Date de Commencement de l'Abonnement est au 5 octobre pour un abonnement mensuel, et que le Client résilie une option au 19 octobre, le changement de formule ou la résiliation de l'option ne deviendra effectif que le 5 novembre.

Dans le cas où le Client aurait souscrit à une option ajoutant un ou plusieurs Disque(s) Supplémentaire(s), il sera de sa responsabilité de s'assurer qu'à la date de prise d'effet de la résiliation d'une telle option, ou plus généralement de la résiliation de l'abonnement à Shadow®, il ait récupéré la totalité des données, incluant ses Données, contenues sur le(s) Disque(s) Supplémentaire(s). SHADOW pourra supprimer sans délai et de manière permanente les données qui se trouveraient sur le(s) Disque(s) Supplémentaire(s) auquel le Client aurait renoncé, à compter de la date de prise d'effet de la résiliation de l'option concernée ou de la résiliation de l'abonnement à Shadow®.

## Logiciels

Certains Services permettent au Client de télécharger des Logiciels. Ces Logiciels peuvent notamment permettre au Client d'accéder à son ordinateur personnel distant Shadow® depuis des Terminaux Tiers. Ces Logiciels peuvent être automatiquement mis à jour.

Les Logiciels sont concédés sous licence, et non vendus. Sous réserve du respect des présentes Conditions Shadow Business Solutions, SHADOW accorde au Client une licence personnelle, limitée, non-exclusive, non transférable, non sous-licenciable, et révocable d'utilisation des Logiciels, partout dans le monde, sur les seuls terminaux compatibles appartenant au Client, et dans le seul but de permettre à celui-ci d'accéder aux Services. La licence est octroyée au Client pendant toute la durée de son abonnement aux Services, et sera automatiquement révoquée au terme de celui-ci, quel que soit la cause de rupture du contrat.

Cette licence d'utilisation inclut le droit d'installer et d'utiliser une copie des Logiciels par dispositif.

Tous les droits sur les Logiciels qui ne sont pas expressément concédés par SHADOW ou par les tiers titulaires des droits dans les présentes Conditions leurs restent réservés. Le Client n'est pas autorisé à (i) contourner ou passer outre les mesures de protection technologique incluses dans ou relatives aux Logiciels; (ii) désassembler, décompiler, déchiffrer, pénétrer illégalement, émuler, exploiter ou reconstituer la logique des Logiciels, excepté dans la mesure où la réglementation sur les droits d'auteur l'autoriserait expressément ; (iii) séparer les composants des Logiciels pour les utiliser sur des dispositifs différents ; (iv) publier, copier, céder, louer, vendre, exporter, importer, distribuer ou prêter les Logiciels; (v) transférer les Logiciels, les

licences des Logiciels ou tout droit d'accès ou d'utilisation des Logiciels; et (vi) utiliser les Logiciels d'une manière non autorisée susceptible d'interférer avec l'utilisation des Services par des tiers.

Dans la mesure où certains composants des Logiciels seraient offerts sous licence Open Source, SHADOW mettra ladite licence à disposition du Client. Les termes de cette licence peuvent l'emporter expressément sur certaines des présentes Conditions Shadow Business Solutions.

Par ailleurs le téléchargement et l'utilisation des Logiciels pourra faire l'objet de licences spécifiques, dont l'acceptation sera une condition de ce téléchargement ou de cette utilisation.

Les Clients qui souhaitent accéder à leur ordinateur distant depuis un Terminal Tiers sont invités à s'assurer auprès de SHADOW qu'il existe un Logiciel le permettant. SHADOW prévoit de poursuivre le développement des Logiciels nécessaires afin d'assurer un accès à Shadow® depuis le plus grand nombre possible de Terminaux Tiers, mais ne peut garantir qu'un Logiciel existe pour chacun d'entre eux.

## Périphériques

L'ordinateur distant Shadow® peut être associé à la plupart des périphériques informatiques usuels (imprimante, manette de jeu, etc.), sous réserve de respecter les conditions d'utilisation du système d'exploitation installé sur la machine.

Cependant, le Client est invité à s'assurer auprès de SHADOW que ses périphériques sont compatibles avec le Service et/ou les Terminaux Tiers que le Client souhaite utiliser. SHADOW prévoit de poursuivre les développements informatiques requis afin d'assurer la compatibilité du Service avec un nombre de périphériques aussi élevé que possible, mais ne peut garantir une telle compatibilité pour l'ensemble des périphériques existants. En particulier, la performance de certains périphériques pourrait être affectée au cas où la connexion internet du Client, notamment sa bande passante, soit insuffisante pour en assurer l'utilisation dans les meilleures conditions.

À cet égard, le Client est invité à faire connaître à SHADOW toute anomalie qu'il aurait observée dans le fonctionnement de ses périphériques, en adressant un message au service Support de SHADOW, par l'intermédiaire du Compte Client.

## Serveurs

SHADOW pourra utiliser, pour assurer le fonctionnement des Services, les équipements ou prestataires qu'elle estimera appropriés. Ces équipements et prestataires pourront évoluer avec le temps. SHADOW exerce seule le choix des équipements et prestataires qui servent à la prestation des Services. Excepté dans les cas où une évolution de ces équipements et prestataires aurait pour conséquence une exécution défectueuse des prestations prévues au titre des présentes Conditions Shadow Business Solutions, et sous réserve dans ce cas des limitations de responsabilité prévues aux présentes Conditions Shadow Business Solutions, le Client comprend et accepte qu'il ne pourra formuler aucune réclamation ni aucune exigence à l'égard des choix de SHADOW relatifs à ces équipements et prestataires.

SHADOW pourra proposer des abonnements et/ou des options payantes donnant accès à des configurations différenciées, ou mettre en œuvre des mécanismes d'allocation optimisée des ressources de calcul des serveurs en fonction de l'usage des Clients. Ainsi, au cas où un Client lancerait depuis Shadow® des programmes et applications ne nécessitant pas les ressources matérielles auxquelles il aura souscrit, Shadow pourra utiliser des ressources moins performantes, dès lors que l'expérience du Client n'en sera pas altérée.

Afin d'assurer une allocation optimale de ses ressources informatiques, Shadow® fonctionne avec un mécanisme d'extinction et/ou de mise en veille automatique de l'ordinateur distant. SHADOW n'est pas responsable des pertes de données que peuvent entraîner une mise en veille ou une extinction, le Client ayant été prévenu au préalable avant chaque mise en veille ou extinction de son Shadow®.

## Capacité de stockage

Il est indiqué au Client, au stade de sa souscription, la capacité initiale du disque de stockage qui lui est réservée au sein de l'infrastructure Cloud de SHADOW au titre de son abonnement. Cette capacité initiale compose son disque de stockage principal (le « Disque Principal »).

SHADOW pourra proposer au Client d'augmenter cette capacité par des abonnements différenciés ou par un système d'options payantes, pouvant notamment consister en l'adjonction de capacité(s) supplémentaire(s) via un ou plusieurs disque(s) de stockage supplémentaire(s) (le(s) « Disque(s) Supplémentaire(s) »).

## Système d'exploitation

Sauf indication contraire, le Service Shadow® fonctionne sous le système d'exploitation (OS) Windows Server proposé par SHADOW, ou sous un système d'exploitation installé par le client (BYOL).

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la conformité de son utilisation du système d'exploitation aux termes et conditions de la licence d'utilisation dudit système d'exploitation, notamment s'agissant de toute installation et utilisation pour les besoins de Shadow d'un OS souscrit par ses soins (BYOL). Le Client garantit SHADOW contre tout recours à cet égard.

En tout état de cause, en souscrivant un abonnement à Shadow® le Client n'acquiert aucun droit d'utilisation sur le système d'exploitation de son ordinateur distant, qui perdurerait postérieurement à la résiliation de son abonnement.

## Accès à Internet

L'accès aux Services, depuis les Terminaux Tiers, suppose que le Client dispose, pour chacun des lieux où il prévoit d'utiliser Shadow, d'une connexion Internet en état de fonctionnement. Cette connexion n'est pas comprise parmi les Services offerts par SHADOW et il appartient au Client d'en assumer l'installation et le coût. En outre, la qualité des Services dépend de la qualité de cette connexion (notamment en termes de stabilité, de débit, de bande passante, de temps de réponse, etc.).

Il appartient au Client de s'assurer de la qualité de sa connexion Internet avant de souscrire un abonnement aux Services. En particulier, s'agissant d'une utilisation des Services pour des besoins exigeant en bandes passantes, le Client est informé qu'il est possible qu'une connexion ADSL, ou de qualité moindre ne permette pas un usage optimal des Services.

SHADOW ne pourra être tenue pour responsable des interruptions ou altérations de l'accès à ses Services qui pourraient résulter de l'interruption ou de l'altération de l'accès à Internet du Client. Il ne sera accordé aucun dédommagement au Client dont l'accès aux Services aura été interrompu ou altéré en raison d'un défaut d'accès à Internet. A ce titre le Client déclare avoir connaissance du fait que la qualité des Services est conditionnée par la connectivité et la latence. Le Client est donc responsable de la connectivité et de la zone géographique à partir de laquelle il utilise les Services.

SHADOW ne garantit une expérience utilisateur de qualité que dans les zones géographiques où sont commercialisés les Services. Chaque Client est rattaché au Datacenter le plus proche de l'adresse renseignée au moment de la souscription.

Par conséquent SHADOW ne saurait être tenu responsable de la qualité des Services (i) du fait des conditions de connectivité et (ii) du lieu choisi par le Client lorsqu'il est non conforme aux renseignements donnés lors de la souscription. Par ailleurs, le Client est informé que l'utilisation des Services est susceptible de provoquer la transmission de quantités importantes de données. SHADOW ne supportera pas les frais supplémentaires qui pourraient être facturés au Client au titre de la transmission de ces données.

Enfin, le Client est informé que pour un fonctionnement optimal des Services, il est fortement recommandé de connecter le Terminaux Tiers à l'installation Internet locale par utilisation d'un câble Ethernet. L'utilisation de dispositifs de courants porteurs en ligne (CPL) n'est pas recommandée.

## Identifiants et codes confidentiels

L'accès aux Services requiert de la part du Client la création d'un ou plusieurs comptes personnels, qui implique la saisie d'informations et de données personnelles et la création ou l'utilisation d'identifiants d'accès personnels (le « Compte Client »).

Le Client s'engage à fournir, pour la création de son Compte Client et l'accès aux Services, des informations exactes, à jour et complètes, et à mettre à jour ces informations en cas de modification. Dans l'hypothèse où le Client fournirait des données d'inscription inexactes, périmées ou incomplètes, SHADOW serait en droit de suspendre ou de résilier son Compte Client sans préavis et de lui refuser immédiatement et pour le futur l'accès à tout ou partie des Services, sans avoir à rembourser les sommes réglées par le Client auparavant. Le Client s'engage à conserver, tout au long de son utilisation des Services, une adresse e-mail valide qui puisse servir aux échanges entre SHADOW et le Client.

Le Client est seul responsable de la garde et de l'utilisation des identifiants d'accès aux Services que SHADOW lui aura transmis ou qu'il aura choisis. Il s'engage à les conserver secrets et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit. Le Client sera responsable de toute utilisation des Services par des tiers, réalisée au moyen de ses identifiants d'accès.

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, le Client avertira SHADOW sans délai, en adressant un message au service Support de SHADOW, par l'intermédiaire du Compte Client, en mentionnant son nom et prénom et en fournissant une preuve d'identité si nécessaire.

## Code de conduite

Le bon fonctionnement des Services, incluant les espaces de publication ouverts tels que les forums ou centre d'aide, suppose que le Client en fasse un usage responsable et raisonnable. En particulier, le droit d'accès à un ordinateur distant Shadow® offert par SHADOW, ainsi qu'à tout autre Service de la gamme Shadow Business Solutions est un droit réservé exclusivement au Client, pour son seul usage et dans le cadre strict des règles d'utilisation spécifiques au Service concerné, à l'exclusion notamment de toute activité de commercialisation ou revente du Service à des tiers.

Aussi est-il interdit au Client d'utiliser les Services de façon abusive, ou d'aider une tierce personne à le faire, et notamment, dans le cadre de son utilisation des Services :

- d'enfreindre toute loi ou tout règlement applicable ou toute charte d'usage ou déontologique, nationale ou internationale, de quelque manière que ce soit, notamment en stockant, en publiant ou en partageant des contenus frauduleux, diffamatoires ou trompeurs, ou visant à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie infantine, ou encore tout contenu à caractère violent ou pornographique dès lors que ledit contenu serait susceptible d'être accessible aux mineurs ;
- de porter atteinte à la vie privée ou aux droits des tiers, notamment par la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public de données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou par la diffusion de bien matériel ou immatériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle pouvant constituer une contrefaçon ;
- de procéder à des intrusions ou tentatives d'intrusion dans des systèmes informatisés tiers ou "hacking", héberger des services agressifs de type *botnets*, propager des virus, des vers, des logiciels espions, des bombes à retardement, des attaques (de type DDoS, DoS, scanning, spamming, brute force, etc.), ou tous autres programmes informatiques ayant pour objet ou effet de restreindre, de perturber ou d'altérer le bon fonctionnement de tous équipements ou programmes informatiques ;
- de sonder, analyser ou tester la vulnérabilité de tout système informatisé ou de tout réseau (par exemple en réalisant des tests dits de « *pentesting* »), à moins que cela ne soit fait en conformité avec un programme de recherche de vulnérabilité et de détection des failles (dit « *Bug Bounty* ») expressément autorisé par SHADOW ; d'enfreindre, contourner ou forcer d'une quelconque manière toute mesure de sécurité ou d'authentification ;

- d'accéder à, utiliser ou modifier des zones ou parties non publiques, ou des zones ou parties partagées, de tout système informatisé ou réseau, ou de tout service, incluant les Services, auxquelles le Client n'est pas invité à accéder ;
- de perturber ou interrompre l'accès d'un tiers ou d'un autre Client, d'un hôte ou d'un réseau, y compris, en autres moyens, par l'envoi d'un virus, par surcharge, par inondation de données, par envoi de spams, ou par l'envoi d'un nombre important d'emails ou de requêtes, à destination de toute partie des Services ou de toute partie des services de tiers ;
- de consulter ou tenter de consulter les comptes donnant accès aux Services autres que celui du Client, y effectuer des actions ou en créer par un biais autre que nos interfaces publiques mises à disposition à cet effet (par exemple, création de comptes en masse ou mise en œuvre de techniques dites de « *scraping* ») ;
- de procéder au minage de crypto-monnaies ou d'utiliser la puissance de calcul du Shadow® afin de casser des clés de cryptage ;
- d'envoyer des communications, promotions ou publicités non sollicitées, ou des spams, ou des informations modifiées, trompeuses ou fausses d'identification de la source, y compris via des méthodes d'usurpation ou des méthodes dites de « *phishing* », et généralement d'usurper l'identité d'une personne quelle qu'elle soit ;
- de re-commercialiser les Services d'une quelconque manière, directement ou indirectement, ou plus généralement, sauf autorisation préalable de SHADOW, d'utiliser l'ordinateur distant mis à disposition par SHADOW dans le cadre de prestations commerciales, ou encore d'une manière telle qu'elle ait pour objet ou pour effet la mise à la disposition de tout ou partie des Services à des tiers, à titre gratuit ou onéreux ; ou encore, sauf autorisation expresse propre au Service concernée, d'utiliser Shadow® comme serveur ou avec des logiciels ayant une fonction de serveur ;
- de perturber ou tenter de perturber d'une quelconque manière le bon fonctionnement des Services, et notamment de désactiver, altérer, enfreindre ou contourner, ou tenter de désactiver, altérer, enfreindre ou contourner, d'une quelconque manière, tout dispositif ou toute fonctionnalité des Services, notamment tout dispositif de sécurité ou d'authentification, toute restriction d'accès, toute limite de stockage, ou tout mécanisme de mise en veille ou extinction, ou de fournir à SHADOW des informations fausses ou inexactes, ou encore d'accéder à, modifier ou utiliser des zones ou des parties non publiques des Services ou des zones partagées des Services auxquelles vous n'êtes pas invité à accéder ;



- de pirater, copier ou rétro-compiler tout code ou équipement de SHADOW, en ce compris les Logiciels, ou plus généralement d'entreprendre toute action qui soit préjudiciable à SHADOW ;
- de sonder, analyser ou tester la vulnérabilité de tout système ou réseau.

Il est entendu que la liste ci-dessus n'est pas exhaustive. Les lois et règlements applicables peuvent s'entendre notamment comme étant ceux applicables à la localisation géographique des serveurs, ceux applicable à la localisation géographique du Client lors qu'il fait usage des Services, ainsi que ceux du pays dans lequel le Client a souscrit aux Services.

SHADOW se réserve, en particulier, le droit de suspendre ou mettre fin à toute utilisation des Services qui perturberait le bon fonctionnement des équipements informatiques de SHADOW ou le bon fonctionnement général des Services, ou en cas d'utilisation des Services contraire au code de conduite.

S'agissant du service d'accès à une station de travail distante Shadow, l'usage raisonnable s'entend d'un usage analogue à celui d'une machine de travail local, par les salariés du Client (ou par les enseignants, élèves ou étudiants du Client, s'agissant d'une offre de type Education), et au cours de leurs heures de travail ou de cours normales. Des usages intensifs réguliers ou sur des plages horaires plus étendues pourront faire l'objet de Services expressément dédiés à de tels usages. Il est entendu que le Client est pleinement responsable de l'utilisation du Service par ses salariés, élèves ou étudiants, et qu'il se porte fort du respect par ceux-ci des présentes Conditions.

En outre, SHADOW se réserve le droit de surveiller, modérer et/ou de supprimer tout contenu posté sur les Sites et sur les espaces de publication ouverts tels que les forums ou centre d'aide. Cependant, SHADOW ne sera en aucun cas responsable des contenus posté par les Clients et n'a aucune obligation d'effectuer une telle surveillance, modération et/ou suppression. SHADOW se réserve le droit de refuser de publier, modifier ou supprimer du contenu pour quelque raison que ce soit. De plus, dans le cas où SHADOW accepterait de publier, modifier ou supprimer du contenu, elle ne sera pas responsable des échecs et/ou des retards vis-à-vis de cette procédure. Si le Client publie du contenu sur les espaces de publication ouverts, il accorde à SHADOW une licence à titre gratuit, transférable et sous-licenciable, d'utiliser, de reproduire, de modifier, d'adapter, de publier, de traduire, de créer une œuvre dérivée, de distribuer et d'afficher ce contenu dans le monde entier, pour une durée de dix (10) ans.

## Services et applications tierces

Les Services peuvent intégrer des logiciels, applications, sites web et services de tiers (les « Applications Tierces »), ou offrir au Client la faculté d'acquérir ou de souscrire des Applications Tierces. Ces Applications Tierces peuvent avoir leurs propres conditions générales d'utilisation et politiques de confidentialité, lesquelles régiront alors l'utilisation de ces Applications Tierces. SHADOW n'encourra aucune responsabilité au titre de ces Applications Tierces, non plus qu'au titre des biens ou services que le Client pourrait acquérir ou souscrire au moyen de son ordinateur distant. Le Client déclare avoir parfaitement connaissance que les Applications Tierces qu'il sera amené à installer peuvent ne pas être utilisées sur une machine virtuelle tel que proposées par SHADOW. A ce titre le Client s'assure que les Applications Tierces qu'ils souhaite installer sont bien compatibles avec le Service.

## Données et contenus du Client

Dans le cadre de son utilisation des Services, le Client est amené à transmettre à SHADOW, ou au sein des serveurs opérés par SHADOW ou pour son compte, certains fichiers, contenus, e-mails, contacts, etc. (ci-après les « Données »). Ces Données appartiennent au Client et en aucune manière à SHADOW. Aux termes des présentes Conditions Shadow Business Solutions, le Client consent à SHADOW, sur ces Données, les seuls droits d'utilisation qui sont requis pour le bon fonctionnement des Services souscrits par le Client. À l'exception de ces droits d'utilisation limités, les présentes Conditions Shadow Business Solutions n'accordent à SHADOW aucun droit sur les Données.

Les droits limités concédés à SHADOW comprennent en particulier le droit d'héberger, sauvegarder et partager les Données, dans le cadre du fonctionnement normal de l'ordinateur distant du Client, et celui d'analyser les Données en vue de leur encodage, décodage et transmission.

Certains Services pourront permettre au Client de partager ses Données avec des tiers. Un tel partage relève de la seule responsabilité du Client. À cet égard, SHADOW appelle le Client à la plus grande prudence quant au choix des Données qu'il choisit de partager, et aux personnes avec lesquelles il les partage.

Il appartient par ailleurs au Client de prendre toutes les précautions nécessaires à la sauvegarde et à la protection de ses Données, notamment contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet. Il est également de la responsabilité du Client de procéder à des sauvegardes régulières de ses données, incluant les Données, sur un support extérieur aux Services et par tous moyens à la convenance du Client (par exemple à l'aide d'un disque dur externe ou d'un service de stockage dans le cloud).

En cas de résiliation de l'abonnement du Client, SHADOW supprimera de manière permanente les données concernées au jour de la prise d'effet de la résiliation, incluant ses Données, qui ne seront donc plus accessibles pour le Client. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'à la date de prise d'effet de la résiliation de l'abonnement du Client, il ait récupéré la totalité de ses données, incluant ses Données.

## Données personnelles

Outre les Données enregistrées dans l'ordinateur distant du Client, SHADOW est amenée à recueillir certaines données personnelles du Client.

Le traitement des données personnelles du Client par SHADOW est indiqué dans notre Politique de Confidentialité mise en ligne sur les Sites. Par son acceptation des présentes Conditions Shadow Business Solutions, le Client adhère également à la Politique de Confidentialité dans toutes ses dispositions.

Les données personnelles que le Client transmet à/sur son ordinateur distant Shadow® le sont sous sa propre responsabilité. Le Client est le gardien de ces données et il est son propre responsable des traitements. Le Client est seul à décider quelles données il décide de transmettre à son ordinateur distant, et ce qu'il en fait une fois transférées sur son ordinateur. Notamment, si le Client décide de transférer des données personnelles sur son ordinateur distant Shadow® et de les utiliser sur des sites Internet ou des logiciels ou applications tiers, il sera seul responsable, à l'exception éventuelle des tiers à qui il a communiqué ces informations. En aucun cas SHADOW ne pourra être tenu pour responsable, ni être considéré comme un responsable du traitement de telles données, ni être considéré comme ayant transmis ces données hors de l'Union Européenne.

## Disponibilité du Service

SHADOW s'efforcera d'assurer un accès permanent aux Services. Cependant à titre exceptionnel, SHADOW pourra suspendre l'accès à tout ou partie des Services, notamment à des fins de maintenance ou de mise à jour, ainsi que pour des raisons visant à améliorer les Services délivrés au Client.

En dehors des cas justifiés par l'urgence ou de force majeure, SHADOW préviendra le Client avant une telle suspension, sur son Site ou par tous autres moyens utiles.

En cas d'interruption totale des Services pendant plus de 24h, le Client pourra obtenir de la part de SHADOW le remboursement de l'abonnement au *pro rata temporis* du défaut d'accès aux

Services, et pourra également bénéficier d'un crédit du même montant sur sa facture suivante, à moins que l'interruption ne résulte d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers irrésistible et imprévisible, ou d'une faute du Client. En outre, compte tenu de la nature du réseau Internet, le Client reconnaît et accepte que SHADOW ne puisse être tenue pour responsable de toutes interruptions ou altérations de l'accès aux Services qui pourraient résulter du réseau lui-même, ou des moyens de connexion utilisés par le Client.

## Licence d'utilisation des Sites

SHADOW accorde au Client, sous réserve du respect des présentes Conditions Shadow Business Solutions, une licence limitée, non-exclusive, non transférable, non sous-licenciable et révocable pour les simples accès, navigation et utilisation privée, personnelle des Sites.

SHADOW autorise, à titre non exclusif et révocable, la création de liens hypertextes pointant vers la page d'accueil des Sites à condition que ce lien ne présente pas de caractère mensonger, péjoratif ou trompeur à l'égard de SHADOW ou de ses Services, ou plus généralement ne soit pas susceptible de causer à SHADOW un préjudice quelconque.

La reproduction de tous documents publiés sur les Sites est seulement autorisée aux fins exclusives d'information, pour un usage strictement personnel et privé, toute utilisation commerciale étant strictement interdite

## Propriété intellectuelle

Les Sites et les Logiciels (ensemble les « Actifs de Propriété Intellectuelle ») constituent des œuvres de l'esprit protégées par les dispositions du droit français et international de la propriété intellectuelle, dans le monde entier.

Les Actifs de Propriété Intellectuelle et l'ensemble des éléments qui les composent (tels que les marques, logos, photographies, ouvrages, textes, documents, descriptions, slogans, noms de domaine, brevets, savoir-faire, logiciels, code source, applications, interface Client, bases de données, dessins, dessins et modèles, designs, œuvres, images, graphismes, illustrations, téléchargements numériques, séquences animées et sonores ou non, ainsi que toutes autres œuvres de l'esprit intégrées dans les Actifs de Propriété Intellectuelle) sont la propriété exclusive de SHADOW ou de tiers ayant autorisé SHADOW à les utiliser. Ces éléments, pris ensemble ou séparément, sont protégés par le droit national et international de la propriété intellectuelle, dans le monde entier. Les marques figurant sur les Actifs de Propriété Intellectuelle sont des marques déposées.

Il est précisé que l'usage accordé au Client en vertu des présentes n'implique et ne comprend, de façon expresse ou implicite, aucun transfert à son profit, de quelque nature que ce soit, d'un quelconque droit de propriété intellectuelle sur les éléments utilisés. L'ensemble des droits reste, en effet, sauf accord particulier et distinct, écrit et non-équivoque, la propriété exclusive de SHADOW ou des tiers ayant autorisé SHADOW à les utiliser.

## Résiliation et suspension

### Résiliation à l'initiative de SHADOW

SHADOW se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis les Services, en cas de violation par le Client de ses obligations légales ou des présentes Conditions Shadow Business Solutions, notamment en cas de violation du Code de conduite. SHADOW se réserve en outre la faculté de suspendre les en cas de retard de paiement.

Une fois le Service suspendu et après une mise en demeure adressée au Client par courrier électronique et restée sans effet pendant sept (7) jours, SHADOW sera en droit de résilier l'abonnement du Client, par courrier électronique.

Par exception, en cas de violation grave par le Client de ses obligations légales ou des présentes Conditions Shadow Business Solutions, notamment en cas de violation grave du Code de conduite, SHADOW se réserve le droit de résilier de plein droit et sans préavis les Services. La gravité de la violation est déterminée par SHADOW à son entière discrétion, et peut notamment découler de la répétition de la violation, du nombre de violations, de l'effet de la violation sur le bon fonctionnement des équipements informatiques de SHADOW ou sur le bon fonctionnement général des Services, ou encore de la responsabilité portée par SHADOW du fait de la violation du Client.

En cas de résiliation à l'initiative de SHADOW, consécutive à un défaut de paiement, ou à une violation par le Client de ses obligations légales ou des présentes Conditions Shadow Business Solutions, et notamment du Code de conduite, le Client sera redevable envers SHADOW, immédiatement à la date de résiliation, de l'ensemble des redevances dues au titre de la période restant à courir de la Période d'Abonnement en cours. Ce montant pourra être recouvré par SHADOW selon la méthode de paiement utilisée pour le règlement des factures d'abonnement du Client, ou par tout autre moyen.

### Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra mettre fin à son abonnement aux Services à tout moment, par tout autre moyen mis à la disposition du Client à cet effet, notamment dans son Compte Client ou par message

adressé au service Support. Dans ce cas, le Service et les paiements y afférents se poursuivront jusqu'au dernier jour de la Période d'Abonnement en cours, et cesseront immédiatement une fois ce terme échu, sous réserve, le cas échéant, du délai offert au Client pour le téléchargement des données enregistrées sur le Disque Principal de son ordinateur distant, incluant ses Données. Ainsi, à moins qu'une disposition légale impérative ne prévoie le contraire, SHADOW ne procédera à aucun remboursement suite à la résiliation des Services.

Afin d'identifier et d'authentifier les résiliations reçues, toute demande de résiliation doit préciser au minimum les noms, prénoms, et l'identifiant abonné du Client.

### **Conséquence d'une résiliation**

En cas de résiliation à l'initiative de SHADOW pour violation du Code de conduite ou pour défaut de paiement, les données enregistrées sur tous les disques de stockage de l'ordinateur distant (Disque Principal et Disque(s) Supplémentaire(s) le cas échéant), incluant les Données, seront intégralement supprimées sans délai.

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service engendrera la perte irréversible de l'intégralité des données du Client enregistrées sur le Disque Principal et sur le(s) Disque(s) Supplémentaire(s) de son ordinateur distant, incluant ses Données.

Par ailleurs, sauf indication contraire lors de la souscription d'une option, toute résiliation des Services fera perdre au Client le bénéfice des options qu'il avait souscrites en lien avec les Services résiliés et qui seront résiliées de fait à la même date que l'abonnement principal.

Dans la mesure où le Client viendrait à resouscrire un abonnement aux Services, même dans le cas où il procéderait à la nouvelle souscription depuis le même Compte Client, il ne pourra pas bénéficier de la restauration de ses données, et accèdera à une machine vierge. Le Client ne pourra également pas prétendre à souscrire aux options auxquelles il avait précédemment accès si celles-ci ne sont pas ou plus commercialisées.

## **Lieu de prestation des Services**

Les Services sont disponibles uniquement dans les pays mentionnés sur les Sites.

L'accès à l'ordinateur distant Shadow® est possible partout dans le monde, sous réserve de disposer d'un Terminal Tiers connecté à Internet. Toutefois, l'éloignement entre le Client et les data-centres de SHADOW, dans lesquels sont situés les serveurs, est susceptible d'altérer la qualité des Services, en raison notamment de la latence supplémentaire requise pour la transmission de données entre les terminaux du Client et le serveur.

Dans le cas où le Client résiderait hors d'un pays dans lequel Shadow® est officiellement commercialisé, SHADOW ne supportera aucune responsabilité quant au bon fonctionnement du Shadow®. En outre, SHADOW se réserve le droit de suspendre ou de résilier de plein droit l'abonnement du Client.

## Responsabilité

SHADOW est responsable de plein droit de la bonne exécution de ses obligations contractuelles. SHADOW assurera la disponibilité, la sécurité et l'intégrité des Services au mieux de ses capacités. Le Client reconnaît toutefois que la responsabilité de SHADOW en matière de disponibilité, de sécurité et d'intégrité des Services s'entend comme une obligation de moyens.

En dehors des garanties légales, dont bénéficie le Client, les Services sont fournis « en l'état », « avec toutes leurs imperfections », « tels que disponible » et sans garantie quant à leur bon fonctionnement ou leur adéquation aux besoins du Client, même dans le cas où ce dernier aurait communiqué ses besoins à SHADOW antérieurement à l'acceptation des Conditions Shadow Business Solutions.

Le Client reconnaît et accepte que les systèmes informatiques et de télécommunication ne sont pas exempts de défauts et que des interruptions des Services peuvent survenir occasionnellement. SHADOW ne garantit pas que les Services manière ininterrompue, régulière, sécurisée ou exempte d'erreurs.

Ainsi, à moins qu'une disposition légale impérative ne prévoie le contraire, SHADOW ne sera pas responsable (a) des dommages indirects, spéciaux, accessoires ou punitifs, ni (b) de la privation d'utilisation, de la perte de Données, de l'interruption d'activité ou d'un manque à gagner. Il est de la responsabilité du Client de procéder à des sauvegardes régulières de ses données, incluant les Données, sur un support extérieur aux Services et par tous moyens à la convenance du Client (par exemple à l'aide d'un disque dur externe ou d'un service de stockage dans le cloud).

La responsabilité de SHADOW ne saurait par ailleurs être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations est imputable, soit au Client (utilisation non conforme aux consignes communiquées par SHADOW ou aux présentes Conditions Shadow Business Solutions), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers (en ce compris tout contractant de SHADOW), soit à un cas de Force Majeure.

Ainsi ni SHADOW ni le Client ne sera tenu pour responsable, ou considéré comme ayant manqué à ses obligations, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de Force Majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence.

Compte tenu de la nature du réseau Internet, le Client reconnaît et accepte que SHADOW ne puisse être tenue pour responsable de toutes interruptions ou altérations de l'accès aux Services qui pourraient résulter du réseau lui-même, ou des moyens de connexion utilisés par le Client.

En outre, dans l'hypothèse où le Client, la responsabilité de SHADOW ne pourrait en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements effectués par le Client à SHADOW au titre de la Période d'abonnement ou des deux derniers mois en cas d'abonnement mensuel, sauf en cas de faute lourde de SHADOW. SHADOW ne pourra, par ailleurs, voir sa responsabilité engagée pour tout préjudice, quel qu'il soit, correspondant à des pertes commerciales, pertes de données, pertes de bénéfices ou tout autre dommage indirect ou qui n'était pas prévisible au moment de l'utilisation des Sites ou de la souscription du Client aux Services.

Il est rappelé que le Client est seul responsable de l'usage qui pourrait être fait de son Compte Client et de ses accès sécurisés aux Sites et à son ordinateur distant Shadow®. Le Client effectue l'installation des Services, y compris des équipements y afférents, sous sa propre responsabilité. Il est seul responsable de tout préjudice causé à SHADOW ou à des tiers du fait de son utilisation des Services. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

SHADOW n'exerçant aucun contrôle sur la nature des contenus et des activités du Client, et plus particulièrement de leur licéité, le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de son ordinateur distant et des contenus et données qu'il stocke sur son ordinateur Shadow®. SHADOW ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des activités ou des contenus et données du Client.

## Force Majeure

SHADOW ne sera pas responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de survenance d'un cas de Force Majeure, défini comme tout événement imprévisible, irrésistible et résultant de circonstances extérieures aux Parties, notamment la guerre, l'émeute, le blocage des moyens de transport et des réseaux de télécommunication, les conflits sociaux, les catastrophes naturelles, les dispositions d'ordre législatif ou réglementaire apportant des restrictions à l'objet des présentes, les actes de malveillance, ainsi que les cas habituellement retenus par la jurisprudence, rendant impossible l'exécution normale des présentes Conditions Shadow Business Solutions.



Si, par suite d'un cas de Force Majeure, SHADOW était conduite à interrompre ses prestations, l'exécution des présentes Conditions Shadow Business Solutions serait suspendue pendant le temps où SHADOW serait dans l'impossibilité d'assurer ses obligations.

## Convention de preuve

Pour les besoins des présentes Conditions Shadow Business Solutions, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier, tel que prévu par l'article 1366 du Code civil. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1379 du Code civil.

En application des articles 1363 et suivants du Code civil, les informations délivrées par les Sites font foi entre les Parties. Les éléments tels que le moment de la réception ou de l'émission de la souscription des Services, ainsi que la qualité des données reçues feront foi par priorité telles que figurant sur les systèmes d'information de SHADOW, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées de SHADOW, sauf pour le Client à en apporter la preuve contraire. La portée de la preuve des informations délivrées par les systèmes informatiques de SHADOW est celle qui est accordée à un original au sens d'un document écrit papier.

## Modification des Conditions

SHADOW pourra être amenée à apporter des modifications aux présentes Conditions Shadow Business Solutions.

Dans le cas où les modifications des présentes Conditions Shadow Business Solutions sont réalisées afin de refléter (a) des changements législatifs, (b) de nouvelles exigences réglementaires, ou (c) des changements apportés aux Services n'impactant pas négativement les droits du Client ou les Services auxquels il a souscrit, les modifications apportées par SHADOW prendront effet à la date indiquée sur la notification portant sur ces changements, ou immédiatement en l'absence d'indication de date.

Dans le cas où les modifications des présentes Conditions Shadow Business Solutions sont réalisées afin de refléter des changements apportés aux Services impactant négativement les droits du Client ou les Services auxquels il a souscrit, le Client pourra être invité à accepter les

Conditions Shadow Business Solutions modifiées. À défaut d'acceptation des conditions modifiées, le Client sera libre de résilier son abonnement pendant une période de trente (30) jours suivant la notification portant sur ces changements, cette résiliation prenant effet à la prochaine échéance de sa Période d'Abonnement en cours. Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas résilié son abonnement dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la notification, les Conditions Shadow Business Solutions modifiées prendront effet à la date indiquée sur la notification portant sur ces changements, et au plus tôt trente (30) jours après ladite notification.

## Communications

Sauf disposition particulière des présentes Conditions Shadow Business Solutions, le Client est invité à communiquer avec SHADOW en adressant un message au service Support de SHADOW, par l'intermédiaire du Compte Client.

SHADOW pourra communiquer avec le Client par tout moyen utile, et notamment par courrier électronique ou sms envoyé aux coordonnées renseignées par le Client au sein de son Compte Client, par le biais de l'ordinateur distant Shadow® du Client, ou encore par le biais des Sites.

## Divers

Toute tolérance, facilité ou renonciation relative aux clauses et conditions énoncées aux présentes, qu'elle qu'en soit la fréquence et la durée, ne pourra en aucun cas être considérée comme apportant une modification ou une suppression des clauses, ni comme étant génératrice d'un droit quelconque, l'une ou l'autre des Parties pouvant toujours y mettre fin.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées nulles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

En tout état de cause, les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée et de la volonté des Parties.

En cas de divergence d'interprétation entre l'un quelconque des titres et les dispositions des clauses qu'il représente, les titres seront déclarés inexistantes.

## Droit applicable ; litiges

Les présentes Conditions Shadow Business Solutions sont régies par le droit français. Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Shadow Business Solutions, avant toute saisine des tribunaux compétents.

En l'absence de règlement à l'amiable, les parties reconnaissent la compétence du tribunal de commerce de Paris.

Les Conditions Shadow Business Solutions sont rédigées en langue française. Si une traduction était effectuée, seule sa version en langue française aurait valeur contractuelle.