

CONDITIONS GÉNÉRALES

SHPV FRANCE, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de BOURG-EN-BRESSE sous le numéro 808 862 874 dont le siège 18 allée du poète 01480 SAVIGNEUX (ci-après « SHPV »), est une société qui commercialise du matériel informatique, des logiciels ainsi que divers services dans le domaine de l'informatique.

Les présentes conditions générales (« Conditions Générales ») constituent, conformément à l'article L441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les Parties. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SHPV fournit à l'acheteur professionnel (« le Client » tel que désigné dans les Conditions Particulières) qui lui en fait la demande, un service de maintenance informatique selon les modalités visées aux Conditions Particulières.

Le Client souhaite bénéficier des Services fournis par SHPV dans le cadre de son activité professionnelle.

Les Conditions Générales prévalent sur toutes conditions générales d'achat ou tout autre document émanant du Client, quels qu'en soient les termes, toute commande adressée à SHPV, impliquant l'acceptation sans réserve des prix de SHPV et des présentes Conditions Générales, formant ainsi un contrat (« le Contrat »).

Toute modification apportée à ces Conditions Générales ne sera valable que si elle est acceptée dans un écrit signé par les deux Parties.

Le Client reconnaît contracter en qualité de professionnel et que le présent Contrat n'est pas conclu hors établissement au sens du Code de la consommation et qu'à ce titre, les dispositions du Code de consommation ne lui sont pas applicables, notamment celles relatives au droit de rétractation.

1. DÉFINITIONS

Dans ces Conditions Générales, les termes suivants sont définis comme suit :

- « Contrat » désigne l'ensemble contractuel indivisible formé par les Conditions Particulières et les Conditions Générales, ainsi que leurs annexes et avenants présents et à venir.
- « Logiciel » désigne les programmes informatiques intégrés sur le système informatique du Client, sur lesquels portent les Services. Les Logiciels sont listés aux Conditions Particulières.
- « Matériel » désigne le matériel informatique du Client, et sur lesquels portent les Services. Le Matériel est listé aux Conditions Particulières.
- « Option » désigne les Services ajoutés à la formule de base, tels que précisés aux Conditions Particulières.
- « Partie » désigne individuellement le Client ou SHPV, qui peuvent être désignés ensemble « les Parties ».

- « Services » désigne les prestations de maintenance fournies par SHPV au Client, telles que mentionnées aux Conditions Particulières et définies par les Conditions Générales.
- « Site » désigne les locaux du Client au sein desquels sont accessibles les Matériels et Logiciels. Dans le cadre du Contrat, SHPV ne peut intervenir que sur les Sites identifiés dans les Conditions Particulières, sauf accord contraire entre les Parties.

2. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES - CONCLUSION DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'exécution des Services par SHPV, qui incluent une prestation générale de maintenance de base assortie d'éventuelles Options selon le choix du Client.

Seuls les Logiciels et/ou le Matériel listés aux Conditions Particulières sont couverts au titre du Contrat.

Afin de valider le Contrat, le Client transmettra par email ou voie postale ou remettra en main propre les Conditions Particulières signées par ses soins à SHPV. La signature de ce document vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes Conditions Générales. Dès lors, le Contrat est formé.

En cas de divergences entre les différents documents contractuels, l'ordre de prévalence sera le suivant : avenant signé par les deux Parties, Conditions Particulières, Conditions Générales.

Toutes les prestations qui ne sont pas expressément mentionnées par le Contrat ne sont pas comprises dans les Services. Le cas échéant, ces prestations pourront faire l'objet d'un nouveau contrat et d'une facturation distincte.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales et de toutes les informations en lien direct et nécessaire avec le contenu du Contrat.

3. PÉRIMÈTRE DES SERVICES

Les Services comprennent une maintenance pour tout dysfonctionnement sur le Matériel et/ou les Logiciels.

SHPV n'a aucune obligation générale de surveillance ou de contrôle du système informatique du Client, y compris des Matériels et Logiciels. Il est donc à la charge du Client d'alerter SHPV de tout dysfonctionnement afin de solliciter son intervention au titre du Contrat.

Dans le cadre des Services, l'intervention de maintenance consiste en une résolution du dysfonctionnement ou de l'anomalie objet de l'alerte, soit la fourniture d'une solution de contournement dans l'attente d'une résolution définitive.

Toutefois, cela ne saurait signifier que l'intervention de maintenance permettra systématiquement de résoudre immédiatement le problème rencontré, ni que ce problème ne pourra plus se présenter à nouveau. Il est précisé que SHPV est tenue d'une obligation de moyens.

Sous réserve de dispositions complémentaires ou contraires sur les Conditions Particulières, les Services ne comprennent pas :

- Toute intervention sur du matériel ou des logiciels non mentionnés sur les Conditions Particulières ;
- Toute intervention liée à un problème résultant :
 - De toute intervention ou modification sur les Matériel ou les Logiciels qui n'a pas été réalisée par SHPV ou préalablement autorisée par SHPV ;
 - D'une utilisation du Matériel à des fins non prévues par le fabricant, une utilisation des Logiciels contrevenant aux dispositions de la licence applicable aux Logiciels ou toute utilisation de Matériel ou des Logiciels contraire aux préconisations de SHPV, du fabricant du Matériel ou de l'éditeur des Logiciels ;
 - D'une absence d'utilisation d'anti-virus suffisant ou de sauvegarde des données ;
 - Du fait du Client, du fait d'un tiers ou causé par un événement de force majeure ;
 - Toute intervention hors des jours et horaires convenus au titre du présent Contrat ;
 - Toute intervention imposée par l'obsolescence du Matériel et/ou Logiciel ;
 - Toute intervention imposée par le fournisseur du Matériel et/ou Logiciel ;
 - La reconstitution de fichiers ou données en cas de destruction ou perte accidentelle du fait du Client ou à un cas de force majeure ;
 - La fourniture de matériel, pièces de rechanges y compris sur les Matériels, ainsi que le développement de programmes ou de fonctionnalités nouvelles ;
 - La formation, y compris la formation relative à l'utilisation des Matériels et/ou des Logiciels ;
 - La fourniture de consommables au Client (supports magnétiques, supports papier, cartouches, toner, tambours d'imprimantes, etc.).

4. MODALITÉS D'INTERVENTION

Formule de base

Les Services proposés au titre du Contrat interviennent dans l'ordre suivant :

- Maintenance téléphonique ou par mail ;
- Dépannage à distance par téléassistance (prise en main à distance) ;
- Intervention sur Site : dans les seuls cas d'impossibilité de dépannage à distance, à la seule appréciation de SHPV, ce type d'intervention ne pouvant être exigé par le Client. Les frais de déplacement seront facturés en sus selon la grille tarifaire précisée aux Conditions Particulières. Pour déclencher cette assistance, le Client doit expressément la solliciter préalablement par écrit, par courrier postal, courrier électronique ou appel téléphonique auprès de SHPV.

Les Services sont fournis du Lundi au Vendredi inclus, de 9h à 12h et de 14h à 18h, à l'exclusion des jours fériés. SHPV se réserve le droit de modifier ces horaires sous réserve d'en avoir informé préalablement le Client par tout moyen écrit.

Jour(s) de présence sur Site

Sur Option, SHPV intervient de façon régulière, selon la périodicité définie dans les Conditions Particulières, sur le Site du Client afin d'assurer la maintenance sur le Matériel et les Logiciels. Les frais de déplacement sont inclus dans le prix de l'Option.

Astreinte

Sur Option, SHPV s'engage à se rendre disponible, en dehors des horaires d'intervention, pour d'assurer la maintenance sur le Matériel et les Logiciels, aux conditions tarifaires et aux horaires définis aux Conditions Particulières. En cas de déplacement sur Site, des frais de déplacement seront facturés en sus.

Délai d'intervention :

SHPV n'est soumis à aucun délai d'intervention pour la réalisation des Services.

Si le Client souhaite mettre en place une garantie de délai d'intervention, ce Service fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Le Client déclare être informé qu'en toutes hypothèses, aucune garantie de temps de rétablissement n'est prévue au titre du Contrat.

Conditions spécifiques au dépannage à distance par télémaintenance

Ce Service correspond à la prise de contrôle à distance de l'ordinateur du Client via sa connexion internet Haut débit qui doit être pleinement opérationnelle, à sa seule charge et sous sa seule responsabilité. Afin de réaliser cette intervention, la connexion internet du Client doit être fonctionnelle.

Le Client doit prendre toutes mesures et dispositions afin que cette intervention soit opérée dans des conditions de confidentialité et de sécurité maximales. Il doit s'assurer notamment que son accès internet et l'ordinateur sur lequel va s'opérer l'intervention comportent les dispositifs de sécurité minimum et conformes aux règles de l'art.

Le Client est informé qu'une prise en main à distance d'un ordinateur ou système d'information n'est pas sans risque, ce qu'il accepte, et qu'il revient en conséquence avant toute intervention de prendre toute mesure, notamment sauvegarde, à l'effet de minimiser le potentiel dommage consécutif.

Conditions spécifiques en cas d'intervention sur Site

Pour toute intervention de SHPV sur Site, une date d'intervention sera définie d'un commun accord entre les Parties et fera l'objet d'une confirmation envoyée par mail au Client.

Le Client s'engage à permettre l'accès au personnel de SHPV à ses locaux ainsi qu'au Matériel et Logiciels aux dates et heures convenues, et ce librement et sans danger et s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour que SHPV puisse travailler dans les meilleures conditions possibles.

Le Client s'engage notamment à collaborer activement et à coopérer de bonne foi dans le cadre du présent Contrat. L'interlocuteur privilégié désigné par le Client ou tout au membre du personnel du Client ayant la compétence et la connaissance requises sur le fonctionnement des Matériels et Logiciels assistera le personnel de SHPV afin de lui faire part de toutes remarques utiles pour assurer la meilleure efficacité de l'intervention. Lors des interventions sur Site, il devra également accompagner le personnel de SHPV afin de lui procurer l'accès, tant aux locaux qu'aux Matériels et Logiciels objets de l'intervention.

Si l'une des conditions énoncées au présent Article fait défaut, SHPV décline toute responsabilité dans l'exécution des Services et se réserve le droit d'ajourner et de facturer l'intervention ainsi que toute nouvelle intervention pour le même objet. En outre, hors cas de force majeure, toute intervention du personnel de SHPV qui n'aura pas fait l'objet d'une annulation du Client au moins 24 heures à l'avance, sera facturée.

Le personnel de SHPV affecté à l'exécution des Services demeurera sous la responsabilité entière et exclusive de SHPV, qui est seul habilité à lui adresser des directives et instructions.

Le personnel de SHPV appelé à travailler sur le Site du Client dans le cadre du Contrat se conforme aux règles d'hygiène et aux procédures de sécurité contenues dans le règlement intérieur en vigueur chez le Client, que ce dernier s'oblige à lui communiquer préalablement au début de l'exécution des Services.

5. SAUVEGARDE

Sur Option, SHPV procède à la sauvegarde des données du Client, selon les modalités précisées sur les Conditions Particulières.

La prestation de sauvegarde fait l'objet d'une sous-traitance auprès de la société identifiée en Annexe, dont l'intervention est soumise aux dispositions précisées en Annexe quant au traitement de données à caractère personnel du Client.

A défaut, les Services n'incluent pas la sauvegarde des données du Client. Ainsi, il appartient au Client de s'assurer, avant l'intervention de SHPV, à ses frais et selon les moyens de son choix, de prendre toutes les mesures de sécurité et de mettre en place toutes les procédures utiles à la sauvegarde de ses données, en procédant à toutes copies de sécurité nécessaires à cet effet.

Par conséquent, dans ces circonstances, SHPV ne peut être tenu responsable de tout dommage lié à la perte de données.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client est informé qu'une intervention sur le Matériel et les Logiciels n'est pas sans risque, ce qu'il accepte, et qu'il revient en conséquence avant chaque intervention, de prendre toute mesure, notamment sauvegarde de ses données en procédant à toutes copies de sécurité nécessaires à cet effet, afin de minimiser les éventuels dommages consécutifs, tels les risques de pertes et détériorations.

Le Client reconnaît que la bonne exécution des Services suppose une étroite collaboration avec SHPV. En conséquence, le Client s'engage à communiquer spontanément tous événements, informations, données ou documents qui seraient utiles à la bonne exécution du Contrat et à fournir sans délai à SHPV tout complément d'information lorsqu'il en est fait la demande.

Toute intervention sur les Logiciels ne peut être effectuée qu'à condition que le Client soit titulaire des licences y afférentes en cours de validité et dont il respecte les termes fixés par les éditeurs des Logiciels, le Client reconnaissant expressément avoir pris connaissance et accepté sans réserve les licences des Logiciels lors de leur installation.

Dans le cadre de certaines interventions, SHPV peut être amené à effectuer des modifications sur le Matériel. Les garanties de certains constructeurs ou fournisseurs peuvent en être affectées. Il relève de la seule responsabilité du Client de s'informer à ce sujet et de s'assurer que les interventions de SHPV n'affecteront pas la ou les garanties concernées.

Le Client s'engage à tenir un registre des incidents, anomalies ou dysfonctionnements subis sur son système informatique et le tenir à la disposition de SHPV.

7. DURÉE DU CONTRAT

Sauf dispositions contraires sur les Conditions Particulières, Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de signature des Conditions Particulières par les Parties.

Il sera tacitement reconductible par périodes de mêmes durées, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties au moins trois (3) mois avant son terme, par lettre recommandée avec accusé de réception.

8. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix sont établis en euros HT et TTC, et sont à majorer du taux de TVA en vigueur.

Les prix sont ceux en vigueur au jour de la signature du Contrat.

Tout paiement devra être effectué dans un délai de trente (30) jours à compter de l'émission de la facture.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Les Services sont payables mensuellement par prélèvement (mandat SEPA).

Les frais bancaires pour tout incident de paiement seront facturés au Client.

En cas de reconduction tacite du Contrat, SHPV se réserve le droit de réviser le prix, notamment en cas de modification des Services proposés ou d'une modification significative du système informatique du Client. Dans ce cas, SHPV en informera le Client au plus tard deux (2) mois avant le terme du Contrat. En cas de désaccord, le Client en avisera SHPV par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard un (1) mois avant le terme du Contrat. Cette notification équivaldra à une dénonciation de la tacite

reconduction du Contrat. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté sans réserve les nouvelles conditions tarifaires du Contrat.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage conformément à l'article L. 441-10 du Code de Commerce.

Les pénalités de retard seront dues de plein droit par le Client sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sur toutes sommes non payées à leur échéance et quel que soit le mode de paiement.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, SHPV se réserve en outre le droit de réclamer l'exigibilité immédiate de toute somme restant due, quel que soit le mode de paiement, de suspendre ou d'annuler l'exécution des Services, sans préjudice de toute autre voie d'action, soit de résilier le Contrat aux torts du Client dans un délai de huit (8) jours après envoi d'une mise en demeure de payer adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse. Dans cette hypothèse, l'intégralité des sommes dues au titre du Contrat deviendront immédiatement exigibles et seront payables dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'envoi de la lettre de résiliation du Contrat par SHPV.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros, sera due de plein droit et sans notification préalable par le Client en cas de retard de paiement dès le premier jour de retard. SHPV se réserve le droit de demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassent ce montant, sur présentation des justificatifs.

9. RESILIATION DU CONTRAT

En cas manquement grave d'une Partie à l'une de ses obligations contractuelles, en ce compris les obligations de paiement du Client, et suivant une mise en demeure d'avoir à résoudre ce manquement dans un délai de trente (30) jours calendaires restée infructueuse, la Partie non défaillante pourra résilier de manière anticipée, de plein droit, sans recours aux juridictions, et par simple courrier recommandé avec accusé de réception, le présent Contrat.

La résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la lettre de résiliation.

En cas de résiliation par SHPV pour manquement du Client, quel qu'il soit, y compris en cas de défaut de paiement, le Client devra régler toute somme due jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours ainsi que toute somme restant impayée relative aux Services, majorée des taxes et frais applicables, qui deviendra exigible, dans les trente (30) jours calendaires de la date d'effet de la résiliation.

10. TRAITEMENT DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

SHPV peut, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, être amené à avoir accès et à traiter des données personnelles au sens de la réglementation applicable, à savoir en particulier la loi

Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée, et au sens du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 – RGPD.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, SHPV, en tant que responsable de traitement, s'engage à conserver la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont communiquées par le Client et à les traiter dans le respect de ladite loi.

Les données à caractère personnel transmises à SHPV par le Client font l'objet d'un traitement informatique et pourront être utilisées par SHPV pour le traitement, l'exécution, la gestion du Contrat et le suivi de la relation clientèle. Ces données seront conservées pendant la durée du Contrat allongée de trois (3) ans pour le suivi de la relation clientèle, cinq (5) ans aux fins de preuve liée à l'exécution du Contrat et dix (10) ans pour les documents comptables et pièces justificatives. SHPV s'engage à ne pas communiquer ces informations à des tiers autres que ses éventuels partenaires commerciaux et fournisseurs de Matériels et Logiciels dans le cadre des finalités détaillées ci-avant. SHPV pourra également être amené à communiquer ces données pour répondre à toute injonction des autorités légales.

Toute personne physique, justifiant de son identité, peut exercer les droits suivants : droits d'accès, de rectification et d'effacement de ses données, droit à la limitation du traitement, à l'opposition au traitement et à la portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la réglementation, sur demande adressée à SHPV.

Aussi, toute personne physique dispose du droit de définir des directives générales relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès et de saisir la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) si elle estime que ses droits n'ont pas été respectés.

Le Client s'engage à prendre connaissance des dispositions relatives au traitement de données à caractère personnel par SHPV, en sa qualité de sous-traitant, mentionnées en Annexe.

11. CONFIDENTIALITÉ

« Informations confidentielles » désigne toute information divulguée entre les Parties, que ce soit sous forme orale, écrite, électronique ou autre forme lisible par machine, ou toute copie, quel que soit son sujet, sa nature et son support.

Ne seront pas considérées ni protégées comme Informations Confidentielles toutes les Informations dont la Partie réceptrice prouvera :

- Qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation par la Partie divulgatrice à la Partie réceptrice ; ou
- Qu'elles sont tombées dans le domaine public postérieurement à la divulgation par la Partie divulgatrice à la Partie réceptrice, mais en l'absence de violation de la présente clause ou de négligence qui soit imputable à la Partie réceptrice.

Les Parties s'engagent à garder confidentielles et à assurer la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles.

Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer, directement ou indirectement les Informations Confidentielles à aucune tierce personne sans l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie, et à condition que cette tierce personne s'engage par écrit à respecter une obligation de confidentialité tel que prévu au présent article.

L'obligation de confidentialité prévue au présent Article s'applique dès la divulgation d'une Information Confidentielle préalablement à la signature du Contrat pendant une durée de deux (2) ans suivant la signature du Contrat.

12. RÉFÉRENCES

Sans pour autant manquer à son obligation de confidentialité détaillée ci-avant, SHPV pourra citer le nom du Client à titre de référence commerciale, sur tous supports, ce que le Client accepte expressément et irrévocablement, sauf mention expresse contraire portée sur les Conditions Particulières.

13. RESPONSABILITÉ

Répartition du risque

Les Parties reconnaissent expressément que le présent article reflète la répartition du risque et qu'il ne contredit pas la portée de l'obligation essentielle de SHPV. En conséquence, les Parties acceptent expressément les exclusions et les limitations de responsabilité qui en résultent.

Exclusions de certains dommages

SHPV s'engage à fournir les Services dans le respect des règles de l'art et de l'état de la technique. Néanmoins, il est rappelé que SHPV est tenu d'une obligation de moyens et en aucun cas d'une obligation de résultat.

En conséquence, SHPV ne saurait être tenu responsable au titre de dommages indirects subis par le Client qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du Contrat et de ses suites (notamment mais pas exclusivement, perte d'activité, perte d'opportunité, pertes de bénéfices, perte de chance, d'atteinte à l'image de marque ou à la réputation, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre le Client), nonobstant le fait que SHPV aurait été averti de l'éventualité de leur survenance.

En outre, si les Services ne comprennent pas de prestations de sauvegarde, il est précisé que SHPV ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de la perte ou de l'altération de toutes données ou informations, ni des pertes de profit ou de jouissance, de quelque nature que ce soit.

Exclusions de certains faits générateurs de dommages

La responsabilité de SHPV ne pourra être engagée si le préjudice subi par le Client résulte :

- Du fonctionnement défectueux des équipements du Client, ou du non-respect des prérequis techniques ou des préconisations communiqués par SHPV et/ou les fournisseurs ;

- Du dysfonctionnement de l'internet, en raison du constat que l'internet est un réseau ouvert dont nul ne peut garantir le bon fonctionnement dans son ensemble ;
- D'une mauvaise utilisation des moyens informatiques par le Client, en lien notamment avec des programmes ou données à risque ;
- De l'inadéquation des Services aux besoins du Client lorsque ces besoins n'ont pas été exprimés par ce dernier au moment de l'établissement des Conditions Particulières ;
- De l'intervention d'un tiers non autorisé par SHPV sur les Matériels et/ou Logiciels ;
- De tout dommage ne relevant pas du périmètre des Services, ou résultant d'une application inconsidérée des conseils fournis dans le cadre d'une assistance téléphonique, de conseils n'émanant pas de SHPV ou en cas de non application des messages fournis par le système informatique en cause ;
- D'un cas fortuit ou cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence et le Code Civil, de grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des Parties ou d'un fournisseur, des incendies, des inondations ou de catastrophes naturelles, d'interruption des moyens de télécommunication ;
- D'une utilisation des Matériels et/ou Logiciels alors que SHPV, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'exécution ;
- De perte de données du Client faisant suite à une intervention de SHPV, si le Client n'a pas pris la précaution de sauvegarder ses données préalablement à cette intervention, sauf en cas de souscription de l'option sauvegarde ;
- D'une faute ou d'une négligence du Client, ou si le dommage aurait pu être raisonnablement évité en faisant appel aux conseils de SHPV ou en sollicitant son intervention au titre du Contrat.

Dans le cadre des dispositions prévues à l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel par SHPV en tant que sous-traitant » la responsabilité de SHPV ne peut être engagée que s'il n'a pas respecté les obligations prévues par le RGPD qui incombent spécifiquement au sous-traitant ou s'il a agi en dehors des instructions licites du Client ou contrairement à celles-ci, et à condition que la faute de SHPV soit prouvée.

Plafond de responsabilité

SHPV garantit que les Services seront fournis conformément aux spécifications convenues au titre du Contrat. SHPV ne fait cependant aucune autre garantie expresse ou implicite relativement aux Services, et notamment toute garantie implicite d'adéquation des Services à un objectif particulier, si ce dernier n'est pas exprimé au sein des Conditions Particulières.

En outre, compte tenu de la nature des Services, SHPV ne garantit pas leurs résultats et n'est tenu que d'une obligation de moyens.

En tout état de cause, la responsabilité de SHPV en cas de dommages survenus au Client ne peut en aucun cas excéder le montant du prix hors taxes effectivement perçu par SHPV pour la période annuelle en

cours lors de la survenance du dommage, et à condition que la faute de SHPV soit prouvée., sauf en présence de dol de sa part, ou de préjudices corporels subis par le Client.

Responsabilité du Client

Le Client s'engage à garantir et indemniser SHPV contre tout manquement au titre du présent Contrat. Il garantit en outre SHPV contre toute action d'un tiers fondée sur la violation de ses droits, ou sur la violation d'une disposition légale par le Client.

14. ASSURANCE

SHPV déclare être titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la mise en jeu de sa responsabilité délictuelle ou contractuelle susceptible d'être engagée dans le cadre du Contrat. SHPV s'engage à communiquer au Client, sur demande, toute attestation à titre de justificatif.

15. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Pendant la durée du Contrat et pendant une période de trois (3) ans à compter du terme du Contrat, le Client s'interdit expressément de solliciter en vue ni d'embaucher, ni de faire travailler de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, tout membre du personnel, salarié ou collaborateur, présent ou futur, de SHPV, sans l'accord préalable exprès de SHPV.

Le Client se porte fort de l'application de cette interdiction aux autres sociétés avec lesquelles il entretient des liens capitalistiques.

En cas d'infraction à la présente interdiction, le Client sera tenu de payer immédiatement à SHPV, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux (2) ans du dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée de tous les frais de recrutement d'un remplaçant.

16. DISPOSITIONS DIVERSES

Election de domicile

Pour les besoins de l'exécution du Contrat, chaque Partie fait élection de domicile en son siège social, dont l'adresse est précisée aux présentes. Toute modification devra être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie afin de lui être opposable.

Sous-traitance

SHPV est expressément autorisé à sous-traiter, au professionnel de son choix, tout ou partie de ses obligations résultant du Contrat.

Indépendance des clauses

L'annulation de l'une des stipulations du présent Contrat ne peut entraîner l'annulation de celui-ci dans son ensemble.

En cas d'annulation d'une des stipulations du présent Contrat, les Parties s'efforceront de négocier une clause économiquement équivalente.

Non renonciation aux droits

Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un quelconque des droits résultant du présent Contrat ne pourra pas être interprété

comme valant renonciation de sa part à tout autre droit prévu par le Contrat.

Loi applicable – Résolution des litiges

Le Contrat est régi par le droit français.

Chaque Partie s'engage à toujours se comporter vis-à-vis de l'autre Partie comme un partenaire loyal et de bonne foi, et notamment, à porter sans délai à la connaissance de l'autre Partie tout différend ou toute difficulté qu'il pourrait rencontrer dans le cadre de l'exécution du Contrat ou de ses relations avec des tiers qui affecterait l'exécution du Contrat.

Les Parties conviennent d'essayer de résoudre tout conflit ou litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la non-exécution du Contrat de quelque nature que ce soit de manière amiable dans le cadre d'une négociation entre responsables habilités.

Si dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception mentionnée au paragraphe précédent, les Parties ne parviennent pas à s'entendre, **le litige sera soumis au Tribunal de Commerce de BORDEAUX si le Client a la qualité de commerçant, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie ou, à défaut, à la juridiction compétente selon les règles de droit commun.**

ANNEXE

TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL PAR SHPV EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

Dispositions générales

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SHPV est autorisé, en qualité de sous-traitant, à effectuer des traitements de données à caractère personnel pour le compte du Client, lequel agit en tant que responsable de traitement.

Chaque Partie respectera les engagements prévus dans la présente Annexe et veillera à ce que son personnel permanent ou temporaire et, le cas échéant, ses sous-traitants, respectent ces termes.

Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Déterminer les finalités, la durée et la nature des traitements de données à caractère personnel qu'il délègue à SHPV, ainsi que les catégories de données traitées et de personnes concernées. A ce titre, il est précisé que les caractéristiques du traitement peuvent être les suivantes, selon la nature des Produits et Services commandés, sous réserve de tout élément complémentaire précisé par le Client :
 - Finalités du traitement : exécution des obligations spécifiques objet du Contrat ;
 - Durée du traitement : durée du Contrat, sous réserve d'obligations de conservation plus longues résultant des lois et réglementations applicables ;

- Catégories de personnes concernées : selon les obligations prévues au Contrat, SHPV peut avoir accès au système d'information du Client ou aux données transitant via son site internet et les données personnelles traitées peuvent donc être relatives à des personnes concernées en interne (collaborateurs, associés) ou externes (clients, prospects, prescripteurs, fournisseurs, prestataires, candidats)
- Catégories de données : données d'identification et de contact, données relatives au parcours professionnel et à l'activité de la personne concernée au sein de la structure du Client, données de connexion aux interfaces d'administration de logiciel ainsi qu'aux postes informatiques, serveurs et site internet (selon la nature des obligations prévues au Contrat).
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement de données par SHPV ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Contrat, au respect des obligations lui incombant en sa qualité de responsable de traitement ;
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits auprès de SHPV ;
- Fournir à SHPV toute l'aide et toutes les informations nécessaires à l'exécution des obligations définies au Contrat ;
- Fournir à SHPV, par écrit, toute information nécessaire à la création du registre des activités de traitement du sous-traitant ;
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, application et opérations, à l'exception des mesures qui relèveraient, le cas échéant, des obligations de SHPV en vertu du Contrat.

En outre, il est rappelé que :

- Le Client demeure responsable du traitement des données à caractère personnel de ses clients, collaborateurs, fournisseurs ou autres personnes concernées qu'il peut fournir ou dont il permet l'accès à SHPV pour l'exécution des obligations définies au Contrat.
- Le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées qu'il fournit ou dont il permet l'accès à SHPV pour l'exécution des obligations définies au Contrat sont déterminés et contrôlés par le Client, à sa seule discrétion. Le Client détermine et est seul responsable de la durée de conservation de ces données.
- Le Client conserve la responsabilité de sa base de données. Il est expressément convenu que durant l'exécution du Contrat par SHPV et en cas de traitement de données à caractère personnel, SHPV agira uniquement pour le compte et sur instructions du Client, sur la base des dispositions du Contrat.
- Le Client est seul responsable du choix des prestations fournies au titre du Contrat et doit s'assurer que les prestations choisies ont les caractéristiques et conditions requises compte tenu des activités de traitement effectuées en sa qualité de responsable

de traitement, ainsi que du type de données à caractère personnel à traiter au titre du Contrat. Si le traitement effectué par le Client en sa qualité de responsable de traitement est susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, le Client doit choisir les services avec précaution.

Obligations de SHPV

SHPV s'engage à :

- N'effectuer un traitement de données à caractère personnel que s'il correspond strictement à l'exécution des finalités stipulées dans le Contrat, dans le seul cadre de l'exécution des prestations prévues au Contrat, tel qu'autorisé ou exigé par la loi, et selon les instructions documentées du Client ;
- En conséquence, s'abstenir d'exploiter ou utiliser, faire des copies ou créer des fichiers de données à caractère personnel au sein du système informatique du Client à ses propres fins ou pour le compte de tiers ;
- Garder les données à caractère personnel strictement confidentielles et astreindre les membres de son personnel habilité à accéder à ces données à une obligation de confidentialité ;
- N'effectuer de transfert de données à caractère personnel en dehors du territoire de l'Union européenne qu'avec l'autorisation préalable du Client et dans un cadre sécurisé conformément aux exigences de la législation applicable, c'est-à-dire soit vers des pays présentant un niveau de protection dit « adéquat » au sens de l'autorité de contrôle, soit vers des entités (sociétés affiliées, sous-traitants) ayant signé des clauses contractuelles types telles qu'édictées par les autorités européennes ;
- Le cas échéant, supprimer toutes les données à caractère personnel dont il dispose au terme du Contrat et détruire les copies existantes, à moins qu'une disposition légale n'exige la conservation de ces données ;
- Le cas échéant, désactiver les accès dont il dispose, pour les besoins de l'exécution du Contrat, sur le système d'information du Client, lors du terme du Contrat ;
- Mettre à disposition du Client, sur simple demande, toutes les informations nécessaires pour démontrer sa conformité au RGPD et mener des audits ;
- Fournir une assistance raisonnable au Client, sur demande écrite, pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données et à la consultation de l'autorité de contrôle, dans la mesure où le Client est tenu de la faire en vertu de la loi applicable et si une telle assistance est nécessaire et se rapporte aux traitements de données à caractère personnel opérés par SHPV en vertu du Contrat. Cette assistance consiste à assurer la transparence des mesures de sécurité mises en œuvre par SHPV pour l'exécution du Contrat ;

- A fournir ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité des données à caractère personnel qu'il traite pour le compte du Client. SHPV met en œuvre pour ce faire des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément aux dispositions de l'article 32 du RGPD ;
- Informer le Client dans les meilleurs délais (maximum 72h après en avoir pris connaissance) de toute violation de données à caractère personnel dont il aurait connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Il est précisé que si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir ces informations en même temps, SHPV peut les communiquer au Client de manière échelonnées, sans autre retard indu.

Sous-traitance ultérieure

SHPV peut faire appel à un sous-traitant pour exécuter des activités de traitement spécifiques (ci-après, « le Sous-traitant ultérieur »). Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client, responsable de traitement, de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de Sous-traitants ultérieurs. Le Client dispose d'un délai maximum d'une semaine à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat, exécutées pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à SHPV, sous-traitant initial de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, SHPV demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Obligation d'information/Exercice des droits des personnes concernées

De manière générale, le Client s'engage à se conformer à la réglementation dans le cadre des traitements de données à caractère personnel objet de la sous-traitance dans le cadre du Contrat. En sa qualité de responsable de traitement, il appartient au Client de fournir une information complète aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données. Le Client est pleinement responsable de l'information de ces personnes concernant leurs droits ainsi que du respect effectif de leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité

des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisées, y compris le profilage).

SHPV s'engage à transmettre au Client toute demande d'une personne concernée qu'il pourrait recevoir directement, le Client restant néanmoins seul responsable des réponses qu'il apporte à ces demandes.

Contact

Pour toute demande ou information relative à un traitement de données à caractère personnel effectué sous la responsabilité de SHPV, le Client est invité à contacter SHPV :

- Par mail : abuse@shpv.fr