

SoProtocol

# Conditions Générales d'Utilisation et de Vente

assistance@soprotocol.fr  
31/10/2023



## Table des matières

1	PREAMBULE	3
2	DÉFINITIONS	3
3	OBJET	4
4	ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE – RENOUVELLEMENT	4
5	CONDITIONS D'ACCÈS AU LOGICIEL	5
6	FONCTIONNEMENT ET EXPLOITATION	5
7	DROITS D'UTILISATION	5
8	PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	6
9	GARANTIE EN CONTREFAÇON	6
10	ASSISTANCE – MAINTENANCE – SUPPORT TECHNIQUE	7
11	PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES	7
12	COLLABORATION	8
13	REDEVANCE	8
14	CONDITIONS DE PAIEMENT	8
15	RÉSILIATION	9
15.1	Résiliation totale à l'initiative du Client	9
15.2	Résiliation partielle à l'initiative du Client	9
15.3	Résiliation pour faute	9
15.4	Résiliation à l'initiative de Soprotocol	10
16	SAUVEGARDE DES DONNÉES DU CLIENT APRÈS RÉSILIATION	10
17	RESPONSABILITÉ	10
17.1	Responsabilité du Client	10
17.2	Responsabilité de SOPROTOCOL	11
18	DÉCLARATION	12
19	MESURES TECHNIQUES DE PROTECTION	12
20	FORCE MAJEURE	13
21	DISPOSITIONS DIVERSES	13
21.1	Evolution des conditions générales	13
21.2	Confidentialité	13
21.3	Renonciation	13
21.4	Cession du Contrat	13
21.5	Intégralité	14
21.6	Nullité	14

21.7	Référence commerciale	14
21.8	Notifications	14
21.9	Non sollicitation de personnel	14
21.10	Informatique et liberté	14
21.11	facturation supplémentaire :	14
21.12	Assurance :	14
21.13	Loi et attribution de compétence	14

## 1 PREAMBULE

Les présentes conditions générales d'utilisation du logiciel SOPROTOCOL en mode SaaS (ci-après les « CGU ») sont applicables aux Clients dès leur date d'entrée en vigueur et remplacent les précédentes.

SoProtocol activité de l'entreprise Karine BADIE EI Numéro de SIRET: 88594299800014, établie au 333 chemin du réservoir 38200 LUZINAY représentée par Karine BADIE.

Le Client, après avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire et après avoir eu l'opportunité de (et le temps nécessaire pour) solliciter auprès de SOPROTOCOL une présentation détaillée du Logiciel, a décidé de bénéficier de ce dernier. Le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations et conseils permettant de prendre la mesure de la proposition de SOPROTOCOL et s'être assuré de la conformité du Logiciel à ses besoins.

Il appartient au Client de s'assurer :

- de l'adéquation du Logiciel à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation qui lui a été présentée ;
- qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'accès aux Services et pour l'utilisation du Logiciel.
- qu'il dispose d'une bande passante et d'un accès au réseau suffisamment dimensionnés pour accéder au Logiciel suivant les pré-requis SOPROTOCOL. Il appartient au Client de vérifier, conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide du Logiciel.

## 2 DÉFINITIONS

**«Administrateur»**: désigne la personne nommée par le Client parmi ses Utilisateurs en charge de la gestion des droits et accès au Logiciel et possédant les droits lui permettant d'accéder aux fonctions d'administration.

**«Anomalie»**: désigne, suivant les services de maintenance souscrits, un dysfonctionnement du Logiciel, reproductible par SOPROTOCOL, empêchant son utilisation conformément à la Documentation.

**«Client»** : désigne une personne physique ou morale ayant conclu un Contrat avec SOPROTOCOL en vue de l'accès aux Services et de l'utilisation du Logiciel.

**«Contrat»**: désigne les CGU et la commande en ligne, validée par une personne habilitée du Client, comprenant les éléments commandés, les quantités, les prix, si applicable, les présentes conditions générales d'utilisation de services de SOPROTOCOL

**«Destination»**: désigne l'objet pour lequel le Logiciel a été conçu.

**«Documentation»** : désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi du Logiciel. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute autre documentation est exclue du cadre du Contrat, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

**« Données Client »**: désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est responsable qu'il saisit, renseigne, transmet et traite dans le cadre de son utilisation du Service.

**« Données Personnelles »** : désigne les données à caractère personnel au sens de la directive 95/46/CE et la de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, ou de toute autre réglementation applicable, que le Client collecte et dans le cadre de son utilisation du Service saisit, renseigne, transmet ou traite.

«**Dysfonctionnement** »: désigne toute difficulté d'accès à la Plate-forme d'Exploitation constatée par SOPROTOCOL.

«**Logiciel**» : désigne l'ensemble de fonctionnalités d'un ou plusieurs programmes standard et leurs documentations, conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même utilisation. Dans le cadre des CGU, le Logiciel correspond :

- à la version standard diffusée par SOPROTOCOL au moment de la signature de la commande, hors personnalisations ou autres développements spécifiques ;
- à ses mises à jour ultérieures, le cas échéant. «Plate-forme d'Exploitation»: désigne l'ensemble des matériels, progiciel, système d'exploitation, base de données et environnement fournis par SOPROTOCOL sur lequel sera effectuée l'utilisation du Logiciel.

«**Mises à Jour** » : Désigne les améliorations apportées aux services applicatifs standards existantes accessibles au titre du Service, et décidées unilatéralement par SOPROTOCOL, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des services applicatifs standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles anomalies du Service par rapport à la Documentation. Les Mises à Jour sont fournies en exécution du Support.

«**Portail** » : désigne le portail de services web que SOPROTOCOL met à disposition de sa clientèle. Le Portail est accessible à l'adresse <https://www.SOPROTOCOL.fr> ou à toute autre adresse de site communiqué par SOPROTOCOL.

«**Services**» : désigne les services applicatifs standards délivrés en ligne, ainsi que le Support, facturés sous forme de souscription à un abonnement ou de relevés de consommation. Le Service est destiné à un usage professionnel. Le Service a été conçu et développé pour le marché français figurant en partie « Éléments commandés » du Bon de Commande ou dans la commande en ligne, il ne peut être recommandé en l'état que pour des entreprises françaises situées en France métropolitaine ou, le cas échéant, pour des filiales d'entreprises françaises situées à l'étranger dont les besoins peuvent être satisfaits par ce Service.

«**Utilisateur**» : désigne une personne physique ayant accès au Logiciel

### 3 OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« les CGU ») ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de l'accès aux Services et/ou de l'utilisation du Logiciel. Tout accès aux Services et/ou utilisation du Logiciel suppose la connaissance des CGU et entraîne leur acceptation irrévocable et sans réserve.

### 4 ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE – RENOUVELLEMENT

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de facture adressée au Client, sauf dispositions contraires du Contrat. Le Contrat est reconduit tacitement par périodes successives de douze (12) mois à chaque date d'anniversaire, sauf dénonciation de la part de SoProtocol par lettre recommandée avec avis de réception au moins un (1) mois avant l'expiration de la période en cours. Ou d'un désabonnement de la part du client, qui peut intervenir à n'importe quel moment, voir chapitre résiliation.

### 5 CONDITIONS D'ACCÈS AU LOGICIEL

L'accès au Logiciel ne peut s'effectuer qu'au travers du réseau Internet et nécessite au préalable une connexion audit réseau à l'adresse Internet communiquée au Client. Le Client sera seul responsable de sa connexion au réseau Internet et de tous les frais associés notamment les communications

téléphoniques. Chaque Utilisateur a son propre login (code et mot de passe). La gestion des accès se fait par l'intermédiaire du logiciel :

- Création d'Utilisateurs et de login associés (dans la limite du nombre d'utilisateurs défini dans le Contrat).
- Suppression ou modification de login.
- Gestion des règles de sécurité et des droits d'accès pour chaque Utilisateur.

## 6 FONCTIONNEMENT ET EXPLOITATION

Modalités d'accès aux Services pour chacun des Utilisateurs :

Les codes d'accès au Logiciel étant déterminés par le Client, SOPROTOCOL ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage résultant de l'accès au Logiciel par un Utilisateur, ou par un tiers non désigné par le Client.

Dans ce cadre, le Client s'engage tant en son nom qu'au nom et pour le compte des Utilisateurs qu'il aura désignés, à informer immédiatement SOPROTOCOL de toute utilisation des codes d'accès au Logiciel qu'il jugerait frauduleuse.

SOPROTOCOL s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Services.

En cas d'incident sur le réseau, SOPROTOCOL s'oblige à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose afin de rétablir l'accès aux Services dans les meilleurs délais.

Pour des nécessités techniques, SOPROTOCOL se réserve le droit, sous réserve d'un préavis de quatre (4) jours calendaires, d'interrompre temporairement tout ou partie des Services. Les interruptions programmées le seront dans la mesure du possible en dehors des heures de bureau (9h00 à 18h00 heure de Paris).

En règle générale, les opérations d'exploitation et de maintenance courantes (sauvegarde, mise à jour logicielle) ne nécessitent pas d'interruption des Services.

Les équipements SOPROTOCOL sont prévus pour une exploitation 24h/24.

En cas d'interruption des Services provoquée par la défaillance d'un matériel, SOPROTOCOL s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour rétablir les Services dans les meilleurs délais.

SOPROTOCOL se réserve le droit à tout moment de modifier les fonctionnalités du Logiciel.

SOPROTOCOL assure, dans le cadre des règles de sécurité physique et logique en vigueur dès le début de l'abonnement, la protection de l'ensemble de la Plateforme d'Exploitation, des résultats, des traitements et des transmissions effectués, ainsi que des sauvegardes réalisées sur la Plateforme d'Exploitation.

## 7 DROITS D'UTILISATION

Le droit d'utiliser le Logiciel est accordé par SOPROTOCOL au Client pour la durée du Contrat.

Le Logiciel doit être utilisé conformément aux stipulations du Contrat, ainsi qu'aux prescriptions et consignes d'utilisation, de sécurité et de bon fonctionnement contenues dans la Documentation présentée au Client.

Le Logiciel devra être utilisé conformément à sa Destination, pour les seuls besoins propres du Client, dans la limite du nombre d'Utilisateurs convenu.

Toute utilisation non expressément autorisée par SOPROTOCOL au titre du Contrat est illicite, conformément à l'article L.122-6 du Code de la propriété intellectuelle. Il est notamment interdit au Client de procéder à :

- toute forme d'utilisation du Logiciel ou de la Documentation de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un progiciel ou d'un progiciel similaire, équivalent ou de substitution;
- toute mise à disposition directe ou indirecte du Logiciel ou de la Documentation au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession ou prêt, même à titre gratuit, ou de le confier à un prestataire quelconque dans le cadre d'une externalisation sauf en cas d'accord préalable écrit de SOPROTOCOL;
- toute utilisation pour un traitement non autorisé par SOPROTOCOL.

## 8 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

SOPROTOCOL déclare détenir l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires à la conclusion du Contrat.

Le droit d'utilisation accordé par SOPROTOCOL par le Contrat n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

En conséquence, le Client s'interdit tout acte, pouvant avoir pour objet ou pour effet de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de SOPROTOCOL sur le Logiciel, qui est notamment protégé par le Code de la propriété intellectuelle.

## 9 GARANTIE EN CONTREFAÇON

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le Logiciel d'un droit de propriété intellectuelle en France, SOPROTOCOL pourra, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque du Logiciel, soit obtenir pour le Client une licence d'utilisation, afin de lui permettre d'utiliser le Logiciel, pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

- que le Client ait accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes du Contrat, et notamment soit à jour de ses redevances,
- que le Client ait notifié à SOPROTOCOL, sous huitaine, par lettre recommandée avec avis de réception, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette action,
- que SOPROTOCOL soit en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, et pour ce faire, que le Client collabore loyalement avec SOPROTOCOL en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Dans le cas où aucune de ces mesures ne seraient raisonnablement envisageable, SOPROTOCOL pourra unilatéralement décider de mettre fin au Contrat et indemniser le Client en lui remboursant les redevances acquittées sur le dernier mois à compter de la notification de la rupture.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations de SOPROTOCOL en matière de contrefaçon de brevet et de droit d'auteur du fait de l'utilisation du Logiciel.

## 10 ASSISTANCE – MAINTENANCE – SUPPORT TECHNIQUE

Pendant la durée du Contrat, le Client bénéficie de la fourniture et l'installation des mises à jour correctives et technologiques de la Plateforme d'Exploitation.

Par ailleurs, SOPROTOCOL fournira au Client une assistance et des services de maintenance (ci-après « les Prestations ») relatifs au Logiciel.

Dans le cadre du Contrat, SOPROTOCOL met à la disposition du Client une équipe de consultants support pour assurer l'assistance technique et fonctionnelle du Logiciel.

Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de SOPROTOCOL, et sauf cas de force majeure tels que définis aux présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont de 9h00 à 18h00 (heure de Paris) du lundi au vendredi.

SOPROTOCOL se réserve le droit de modifier ces horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Les Services comprennent les prestations suivantes:

- Un accès à l'assistance à l'adresse mail suivante: [assistance@soprotocol.fr](mailto:assistance@soprotocol.fr) pour l'utilisation du Logiciel ou pour le traitement des Anomalies. Le nombre de mails n'est pas limité.
- La mise à jour du Logiciel sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par SOPROTOCOL au regard des évolutions légales et/ou technologiques. Les mises à jour sont directement mises en œuvre par SOPROTOCOL sur le Logiciel et peuvent intégrer, selon les cas :
  - o la correction des Anomalies,
  - o l'apport d'améliorations des fonctions existantes.

Sont exclues des prestations réalisées par SOPROTOCOL au titre du présent Contrat :

- une utilisation du Logiciel non conforme à la Documentation, aux consignes d'utilisation ou à sa Destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (notamment en cas de négligence, erreur de manipulation, accident...);
- tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le Contrat, y compris la formation par téléphone du personnel du Client.
- un problème de compatibilité entre le Logiciel et tout autre matériel du Client ou une défaillance de ce matériel ;
- la fourniture d'un réseau de télécommunications permettant l'accès au Logiciel ;
- un problème de compatibilité entre les réseaux de télécommunications et le Logiciel;
- une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, systèmes réseaux...);
- d'une façon générale, le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat, et de tout autre contrat conclu avec SOPROTOCOL.

## 11 PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le Contrat ne couvre pas les prestations complémentaires préconisées par SOPROTOCOL ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins spécifiques. Ainsi, par exemple, les prestations de conseil, de formation et de consulting feront l'objet d'un contrat séparé entre le Client et SOPROTOCOL. De même, l'assistance téléphonique fera l'objet d'un contrat séparé entre le Client et SOPROTOCOL.

## 12 COLLABORATION

Afin de permettre la réalisation de ce service, le Client s'engage notamment :

- à se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention ;
- à mettre à disposition de SOPROTOCOL toute information nécessaire demandée par SOPROTOCOL pour la compréhension et la résolution des Anomalies rencontrées ;
- à désigner, en son sein, un interlocuteur compétent en charge du traitement des Anomalies, et à ce qu'il soit disponible pendant toute l'intervention de SOPROTOCOL;

- à installer et administrer ses équipements et applications non fournis par SOPROTOCOL, ainsi que ses réseaux.

## 13 REDEVANCE

La redevance initiale pour le droit aux Services à acquitter par le Client sera déterminée lors de la commande en fonction du nombre d'Utilisateurs désignés par le Client et des options choisies d'un commun accord dans le cadre du Contrat.

SOPROTOCOL se réserve le droit de réviser chaque année, le montant de la redevance. Le montant de la redevance est d'autre part susceptible de varier en fonction de l'évolution des circonstances économiques. Toutes les variations de redevance ainsi décidées par SOPROTOCOL seront signalées au Client par courrier ou e-mail 4 semaines avant leur application.

## 14 CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix des produits est payable le jour de la commande effective. Le paiement s'effectue de façon sécurisée via le module de paiement électronique mis en place par notre partenaire Stripe, ci-après dénommé "module Stripe" par carte bancaire. La liste précise des cartes bancaires acceptées est signifiée au client lors du processus de paiement via le module Stripe. Le client effectuant un règlement via le module Stripe est réputé avoir pris connaissance et accepté de façon pleine et entière le "Règlement sur le respect de la vie privée", les "Conditions d'utilisation" et les "Informations essentielles sur le paiement et le service" disponibles à tout moment sur le module Stripe et dans l'email de confirmation de paiement adressé au client qui vient de finaliser une commande. Les produits sont vendus précisément aux prix indiqués sur le site SoProtocol. SoProtocol ne saurait être tenu pour responsable des modifications, erratums... susceptibles d'apparaître dans les informations diffusées par Stripe.

Par ailleurs, SoProtocol se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige.

L'abonnement sera facturé mensuellement, terme à échoir, ou annuellement, en fonction du type d'abonnement choisi.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 du Code civil, il est expressément convenu que, dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, SOPROTOCOL sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera, nonobstant toute indication contraire émise par le Client.

A défaut de règlement des factures à l'échéance, les sommes impayées donnent lieu, sans mise en demeure préalable, à la facturation d'intérêts de retard calculés par jour de retard et sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, conformément à l'article L441-6 du Code de commerce. Ces intérêts courent à compter du jour suivant l'échéance de paiement et jusqu'au jour du paiement.

En outre, en cas de retard de paiement par le Client, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) sera due de plein droit par ce dernier. Une indemnisation complémentaire sera réclamée par SOPROTOCOL, dès lors que les frais de recouvrement effectivement exposés seront supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire précitée.

La redevance de droit d'utilisation ainsi que toutes les autres sommes dues au titre des présentes sont indiquées hors TVA, droits de douane, retenues à la source et hors toutes taxes applicables, lesquelles sont à la charge du Client. Dans l'hypothèse où il existerait une retenue à la source, des

droits de douane ou une taxe d'importation, le Client paiera ces taxes aux autorités fiscales compétentes et adressera spontanément à SOPROTOCOL la preuve de leur paiement.

En outre, et sans préjudice de son droit à réclamer des dommages et intérêts par toute voie de droit, ni de son droit de résilier le Contrat, en cas de non règlement trente (30) jours au-delà du terme de paiement convenu, malgré mise en demeure restée infructueuse, SOPROTOCOL se réserve le droit de suspendre ses obligations au titre des présentes y compris l'accès au Logiciel, jusqu'à complet règlement du principal, des pénalités, des frais de rétablissement des Services et des intérêts.

Les frais de rétablissement des Services seront facturés au Client sur la base du tarif en vigueur au moment du rétablissement ; à titre indicatif, il est indiqué que ces frais sont d'un montant forfaitaire de cent euros hors taxes (100 € HT) à la date des présentes.

Aucune compensation ne pourra intervenir sans l'accord préalable et par écrit de SOPROTOCOL. Cette suspension n'entraîne aucune modification du montant de la redevance mensuelle qui reste dû pour toute la période en cours.

Les Services reprendront dès que la cause de suspension aura été supprimée, sans prolongation de la période en cours.

## 15 RÉSILIATION

### 15.1 Résiliation totale à l'initiative du Client

Dans le cas où le Client souhaite résilier les Services de SoProtocol, l'arrêt de la redevance sera pris en compte lors de son prochain renouvellement au nouveau tarif applicable. Pour cela, la résiliation totale devra être notifiée par mail à l'adresse [assistance@soprotocol.fr](mailto:assistance@soprotocol.fr) ou peut également se faire directement sur le compte Soprotocol avant l'expiration de la période en cours. Les données restent accessibles jusqu'à la date de validité de l'abonnement.

### 15.2 Résiliation partielle à l'initiative du Client

Dans le cas où le Client souhaite résilier une partie des Services, le nouveau montant de la redevance sera pris en compte lors de son prochain renouvellement au nouveau tarif applicable. Pour cela, la résiliation partielle devra être notifiée par mail à l'adresse [assistance@soprotocol.fr](mailto:assistance@soprotocol.fr) ou vous pouvez modifier les services directement sur le compte savant l'expiration de la période en cours.

### 15.3 Résiliation pour faute

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation essentielle prévue au Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de première présentation d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause et le risque de résiliation, l'autre Partie pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en application du Contrat.

La résiliation pour faute prend effet à la date de première présentation de sa notification, et elle entraîne la suspension immédiate de tous les accès du Client aux Services.

La résiliation ou la fin, pour quelque raison que ce soit, du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par SOPROTOCOL.

### 15.4 Résiliation à l'initiative de Soprotocol

SoProtocol peut dénoncer, sans justification, l'abonnement d'un client. Dans ce cas, le dit client recevra un mail qui l'en informe ou un courrier recommandé au moins un mois avant l'expiration de la période en cours. Le client ne pourra pas prétendre au versement de dommages et intérêts pour préjudice. La résiliation ou l'expiration de l'abonnement, quel qu'en soit le motif, ne donne pas lieu au remboursement des sommes versées à SoProtocol. Les données restent accessibles sur le réseau jusqu'à fin de validité de l'abonnement.

## 16 SAUVEGARDE DES DONNÉES DU CLIENT APRÈS RÉSILIATION

En cas de résiliation du Contrat par le Client ou par SOPROTOCOL et quel que soit la cause:

- Le client pourra générer tous ses documents en PDF pour conserver une trace papier.
- Ou le client pourra demander une sauvegarde des données hébergées. Cette demande pourra se faire directement sur le logiciel en cliquant sur le lien suivant <https://app.soprotocol.fr/mon-compte/export-rgpd>, elle sera effectuée dans un délai 48h. SOPROTOCOL créera un dossier à télécharger accessible depuis le logiciel. Excepté si cette résiliation intervient exclusivement pour manquement de la société SOPROTOCOL au bon fonctionnement des Services. Les données seront accessibles sous format données brutes type csv.

Si le Client en fait la demande expresse (par mail à l'adresse [assistance@soprotocol.fr](mailto:assistance@soprotocol.fr)), SOPROTOCOL s'engage à effacer et supprimer de son système les données appartenant au Client. Cette suppression aura lieu dans les 10 jours suivant la demande du Client.

Dans l'hypothèse où aucune demande expresse du Client n'est formulée dans le mois suivant la résiliation, SOPROTOCOL pourra librement effacer ou non les données et ce sans limite temporelle ni préavis.

## 17 RESPONSABILITÉ

### 17.1 Responsabilité du Client

Le Client et l'Utilisateur s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de propriété intellectuelle, de protection des données personnelles, de respect de la vie privée et plus généralement s'engagent à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur.

Les Parties reconnaissent que seul le Client dispose de la capacité à maîtriser et à connaître le contenu transitant par la Plateforme d'Exploitation.

Le Client garantit qu'il dispose de toutes les autorisations d'utilisation et/ou de diffusion sur le territoire, des informations et données de toute nature, hébergées par SOPROTOCOL et est seul responsable des conséquences de leur mise à disposition du public.

Le Client s'interdit d'inclure dans les données hébergées par SOPROTOCOL des éléments illicites, tels que des propos diffamatoires et racistes, par exemple, ou des données personnelles faisant l'objet d'un fichier non déclaré.

En cas de manquement aux dispositions de la loi du 21 juin 2004 (« LCEN ») constaté par une autorité judiciaire au sens de cette même loi, ou en cas d'injonction délivrée par l'autorité judiciaire de supprimer un contenu litigieux, SOPROTOCOL pourra prendre toute disposition nécessaire pour supprimer ce contenu ou en empêcher l'accès, sans accord préalable du Client. Il devra seulement l'en informer, a priori ou a posteriori.

En cas de réclamation amiable ou de mise en demeure d'un tiers adressée à SOPROTOCOL estimant que le contenu est illicite ou lui cause un préjudice, SOPROTOCOL informera sans délai le Client

S'il apparaît à SOPROTOCOL que des données hébergées pour le compte du Client sont manifestement illicites, SOPROTOCOL pourra prendre toute mesure utile afin de supprimer l'accès au contenu litigieux ou d'en rendre l'accès impossible, et en informera le Client.

La suspension ou l'interruption de l'accès au contenu pour les motifs mentionnés ci-dessus ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement de la part de SOPROTOCOL au Client.

Par ailleurs, le Client restera redevable à SOPROTOCOL de l'intégralité du prix convenu pendant toute la période de suspension ou d'interruption.

En tout état de cause, le Client garantit SOPROTOCOL des conséquences notamment financières de tout recours, toute action, et a fortiori toute condamnation auxquels SOPROTOCOL pourrait être exposée en raison de données illicites qu'il aurait fait héberger par SOPROTOCOL dans le cadre du Contrat.

## 17.2 Responsabilité de SOPROTOCOL

SOPROTOCOL ne pourra, dans la limite du droit applicable, être tenue responsable d'aucun dommage direct ou indirect de quelque nature que ce soit (tels que le préjudice commercial ou financier, ou les pertes d'exploitation qui affecteraient le Client ou l'Utilisateur) résultant de toute impossibilité d'accès aux Services, de toute utilisation des Services, y compris toute perte de données, et ceci, quelle que soit l'origine du préjudice. En tout état de cause, la responsabilité de SOPROTOCOL ne pourra être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté.

Toutefois SOPROTOCOL s'engage à mettre tous les moyens dont elle dispose en œuvre pour assurer les meilleures garanties sur l'intégrité des données et notamment :

SOPROTOCOL est chez un hébergeur Français, ce qui garantit le respect des réglementations européennes et la Sécurité des infrastructures : L'hébergeur s'engage sur une sécurité optimale de ses infrastructures, notamment en ayant mis en place une politique de sécurité des systèmes d'information et en répondant aux exigences de plusieurs normes et certifications. Le DataCenter est également en France :

S.A.S. AZNETWORK - 40 RUE AMPERE - 61000 ALENCON –

Tel : 02 33 32 12 47 - Fax : 02 33 32 19 43

Capital 1 130 000€ - RCS : Alencon 423 880 061 - SIRET : 42388006100035

N° TVA : FR71423880061 - Formation : N° 25610061661

<https://www.aznetwork.eu>

Hébergeur d'infrastructure physique et hébergeur infogéreur

Pour les activités suivantes :

1. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé
2. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement de données de santé
3. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement d'applications du système d'information
4. La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé
5. L'administration et l'exploitation du système d'information contenant les données de santé
6. La sauvegarde de données de santé

- Le stockage sur des disques à technologies redondantes. (L'information est copiée en temps réel sur plusieurs disques, la défaillance d'un disque ne génère pas d'interruption des Services).
- La sauvegarde quotidienne des données.
- Le test régulier des procédures de restauration.

SOPROTOCOL ne pourra être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client ou de l'Utilisateur du fait d'une utilisation illicite du Logiciel.

Au titre des présentes, SOPROTOCOL est tenue à une obligation de moyens et ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Services.

En outre, la responsabilité de SOPROTOCOL ne peut être engagée en cas d'application erronée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ni en cas d'application de conseils n'émanant pas de SOPROTOCOL.

En aucun cas SOPROTOCOL n'est responsable ni du fait de tiers, ni des préjudices indirects tels que, notamment, pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque.

Hormis les cas d'action en contrefaçon, toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

Si la responsabilité de SOPROTOCOL venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant de la redevance perçue par SOPROTOCOL, au titre des Services, pour la période de six (6) mois en cours lors de la survenance du dommage.

Il est expressément convenu entre les parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre SOPROTOCOL et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

## 18 DÉCLARATION

Le Client déclare bien connaître internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment :

- que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celle-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que certains réseaux spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès qui ne permettront pas l'accès au Logiciel.
- que les utilisateurs du Logiciel sont susceptibles d'être localisés en tous lieux à travers le monde, et que le contenu du Logiciel peut être reproduit, représenté ou plus généralement diffusé sans aucune limitation géographique ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toutes informations à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls
- que la mise à disposition du contenu du Logiciel aux utilisateurs peut faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisées et être, en conséquence, corrompue en dépit de la délivrance par SOPROTOCOL d'un accès protégé par un mot de passe.

## 19 MESURES TECHNIQUES DE PROTECTION

Le Client est informé et accepte expressément que, conformément aux dispositions légales applicables:

- le Logiciel SOPROTOCOL comporte des dispositifs techniques (cookies ou autres technologies) qui notamment, lors d'une connexion Internet, permettent au Client via un web- service, soit automatiquement, soit le cas échéant à l'initiative de SOPROTOCOL, d'envoyer à SOPROTOCOL des informations sur l'identification du Client (adresse IP),
- les informations obtenues par SOPROTOCOL grâce à ces dispositifs techniques sont également susceptibles d'être utilisées par SOPROTOCOL dans le cadre de lutte anti-

contrefaçon, pour repérer et empêcher une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme du Logiciel.

## 20 FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution d'une partie ou de la totalité des obligations mises à la charge de l'une d'elles résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du Contrat et les parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite éventuelle de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, la mauvaise qualité du courant électrique, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les intempéries, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

## 21 DISPOSITIONS DIVERSES

### 21.1 Evolution des conditions générales

SOPROTOCOL se réserve le droit de modifier à tout moment les CGU. Ces évolutions entreront en vigueur et s'appliqueront à tous les Clients et Utilisateurs dès l'information de l'Administrateur par SOPROTOCOL.

### 21.2 Confidentialité

Les données appartenant au Client et gérées par les Services sont et demeurent la propriété du Client. SOPROTOCOL s'engage à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques et de sauvegarde, aucune copie des données, à n'en faire aucune utilisation autre qu'à des fins statistiques ou que celles prévues pour l'exécution du présent Contrat.

Réciproquement, le Client s'engage à garder une confidentialité totale sur les documents, les données ou sur la nature des prestations assurées par SOPROTOCOL dans le cadre du Contrat.

### 21.3 Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans le Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de SOPROTOCOL ayant trait à l'exécution du Contrat et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur.

### 21.4 Cession du Contrat

Le Contrat entre le Client et SOPROTOCOL est conclu intuitu personae.

En conséquence, les droits du Client découlant du Contrat ne peuvent être cédés, sous-licenciés, vendus ou transférés de quelque autre manière par le Client, sauf accord préalable écrit de SOPROTOCOL.

## 21.5 Intégralité

Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des parties. En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par le Client, ne pourra s'intégrer au Contrat ni a fortiori y contrevenir ou en modifier la portée, à l'exception des commandes complémentaires du Client acceptées par SOPROTOCOL.

Sauf exception stipulée de manière particulière en son sein, le Contrat ne peut être modifié que par un avenant dûment signé par les personnes autorisées ou mandatées par le Client et SOPROTOCOL.

## 21.6 Nullité

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles 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, et les Parties s'engagent à se rapprocher pour convenir d'une disposition similaire et purgeant le motif d'invalidité affectant la stipulation préexistante.

## 21.7 Référence commerciale

SOPROTOCOL pourra faire état du nom du Client et de son logo pour la promotion du Logiciel.

## 21.8 Notifications

Toutes les notifications, pour être valides, devront avoir été effectuées à l'adresse mentionnée au Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception. Tout délai courra à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

## 21.9 Non sollicitation de personnel

Le Client s'oblige à ne pas embaucher des intervenants de SOPROTOCOL pendant toute la durée du contrat et une période de deux ans à compter de l'échéance du dernier Contrat et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts.

## 21.10 Informatique et liberté

Les données personnelles recueillies sur le Client ou l'Utilisateur à l'occasion de la conclusion du Contrat, sont soumises aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés.

Le Client dispose en conséquence du droit d'opposition prévu à l'article 38 de la loi, du droit d'accès prévu à l'article 39 de la loi, du droit de rectification prévu à l'article 40 de la loi. Le Client peut également demander à ce que ces informations ne soient pas communiquées à des tiers en adressant un e-mail à l'adresse [assistance@soprotocol.fr](mailto:assistance@soprotocol.fr) SOPROTOCOL.

## 21.11 facturation supplémentaire :

SOPROTOCOL se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine un Service, une prestation ou une fourniture de SOPROTOCOL au titre des présentes.

## 21.12 Assurance :

SOPROTOCOL s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Service.

## 21.13 Loi et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont soumises à la Loi Française ainsi que tous les litiges relatifs, notamment, à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation. En

cas de litiges, le seul Tribunal Compétent sera celui où se trouve le Siège Social de SOPROTOCOL nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures sur requête ou d'urgence, et les procédures d'injonction de payer et leurs suites.