

**Conditions générales de services**  
**du site internet [www.support-enligne.com](http://www.support-enligne.com)**  
*applicables à compter du 19/12/2023*

**ARTICLE 1. PARTIES**

Les présentes conditions générales sont applicables entre **Service-Direct**, SAS, capital social : 10 000 €, RCS de Bourg-en-Bresse : 827 693 565, siège social : 389 rue de Genève, 01170 Gex, France, téléphone : +33972302082, email : [service-client@support-enligne.com](mailto:service-client@support-enligne.com), n° de TVA intracommunautaire : FR 17 827693565, ci-après « **Service-Direct** » et toute personne, physique ou morale, de droit privé ou de droit public, contractant avec Service-Direct pour la commande de Prestations, ci-après « **le Client** ».

**ARTICLE 2. DEFINITIONS**

« **Contenus du Site** » : éléments de toute nature publiés sur le Site, protégés ou non par un droit de propriété intellectuelle, tel que textes, images, designs, présentations, vidéos, schémas, structures, bases de données ou logiciels.

« **Correction** » : correction du Système Informatique réalisée dans le cadre de la Prestation, n'ayant pas d'autre finalité que de corriger un dysfonctionnement, dû à un Incident

« **Devis** » : document contractuel contenant les conditions particulières, techniques et tarifaires de la Prestation. Le Devis contient une description des Prestations réalisées par Service-Direct ainsi qu'une définition précise du Système Informatique du Client.

« **Données** » : informations et données de toute nature stockées et/ou transmises par le Client au moyen du Système Informatique.

« **Incident** » : désigne tout dysfonctionnement du Système Informatique.

« **Internaute** » : toute personne, physique ou morale, de droit privé ou de droit public, se connectant au Site.

« **Prestation** » : prestations réalisées par Service-Direct pour le Client et consistant notamment en du support informatique en ligne et/ou de conseil informatique telles que précisées dans le Devis.

« **Produit** » : bien physique ou logiciel vendu par Service-Direct sur le Site.

« **Site** » : site internet accessible à l'URL [www.support-enligne.com](http://www.support-enligne.com), ainsi que les sous-sites, sites miroirs, portails et variations d'URL y afférant.

« **Système Informatique** » : ensemble constitué par le matériel, les serveurs, le système d'exploitation et les logiciels du Client visé dans le Devis.

« **Le Responsable de Traitement** » : la personne physique ou morale représentant le Client dans le cadre de prestations de sous-traitances soumises aux « **Clauses additionnelles en application du RGPD** ».

« **Le Sous-Traitant** » : Service-Direct SAS intervenant dans le cadre de prestations de sous-traitances soumises aux « **Clauses additionnelles en application du RGPD** ».

### **ARTICLE 3. CHAMP D'APPLICATION**

Le Site est d'accès libre et gratuit à tout Internaute. La navigation sur le Site suppose l'acceptation par tout Internaute des présentes conditions générales. La simple connexion au Site, par quelque moyen que ce soit, notamment par l'intermédiaire d'un robot ou d'un navigateur, emportera acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

Lors de l'inscription sur le Site, cette acceptation sera confirmée par le fait de cocher la case correspondant à la phrase suivante : « Je reconnais avoir lu et accepté les conditions générales de services ». L'Internaute reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance et les accepter sans restriction.

Le fait de cocher la case susvisée sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part de l'Internaute. L'Internaute reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de Service-Direct et, sauf pour lui d'apporter preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

Les présentes conditions générales sont applicables aux relations entre les parties à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles de l'Internaute.

L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des Internautes qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou à défaut qu'ils en aient l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'ils sont incapables, de leur représentant légal s'ils sont mineurs, ou encore qu'ils soient titulaires d'un mandat s'ils agissent pour le compte d'une personne morale.

### **ARTICLE 4. OBJET**

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Service-Direct accomplit une Prestation pour le Client et/ou vend un Produit au Client.

### **ARTICLE 5. COMMANDE D'UNE PRESTATION**

#### **5.1.1. Emission d'un Devis**

Le Client peut passer commande d'une Prestation en s'adressant directement à Service-Direct aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales. Service-Direct adresse alors un Devis au Client par email, fax ou courrier.

#### **5.1.2. Validation du Devis par le Client**

Le Client peut renvoyer à Service-Direct le Devis signé avec la mention « Bon pour accord », par email, fax ou courrier. Le renvoi du Devis inchangé par email, avec la mention « Bon pour accord » dans le corps du mail vaut également acceptation du Devis par le Client. En cas de transmission par voie électronique, la production de la copie de la correspondance électronique par Service-Direct vaudra preuve de l'existence du contrat, sauf preuve contraire rapportée par le Client.

#### **5.1.3. Conclusion du contrat**

L'émission d'un Devis accepté par le Client est ferme et irrévocable. Le Client est immédiatement lié par sa commande et ne peut pas l'annuler. Le contrat est formé dès encaissement de l'acompte par Service-Direct.

## **ARTICLE 6. COMMANDE D'UN PRODUIT**

### **6.1. Commande**

Afin de passer commande, les Clients pourront sélectionner un ou plusieurs Produits et les ajouter à leur panier. La disponibilité des Produits est indiquée sur le Site, dans la fiche descriptive de chaque article. Lorsque leur commande sera complète, ils pourront accéder à leur panier en cliquant sur le bouton prévu à cet effet.

### **6.2. Validation de la commande par l'Internaute**

En consultant leur panier, les Internautes auront la faculté de vérifier le nombre ainsi que la nature des Produits qu'ils auront choisis et pourront vérifier leur prix unitaire, ainsi que leur prix global. Ils auront la possibilité de retirer un ou plusieurs Produits de leur panier.

Si leur commande leur convient, les Internautes pourront la valider. Ils accéderont alors à un formulaire sur lequel ils pourront soit saisir leurs identifiants de connexion s'ils en possèdent déjà, soit s'inscrire sur le Site en complétant le formulaire d'inscription au moyen des informations personnelles les concernant.

### **6.3. Paiement par le Client**

Dès lors qu'ils seront connectés ou après qu'ils auront parfaitement complété le formulaire d'inscription, les Clients seront invités à contrôler ou modifier leurs coordonnées de livraison et de facturation, puis seront invités à effectuer leur paiement en étant redirigés à cet effet sur l'interface de paiement sécurisée comportant la mention « commande avec obligation de paiement » ou toute formule analogue.

### **6.4. Confirmation de la commande par Service-Direct**

Une fois le paiement effectivement reçu par Service-Direct, ce dernier s'engage à en accuser réception au Client par voie électronique, dans un délai maximal de 24 heures. Dans le même délai, Service-Direct s'engage à adresser au Client un courrier électronique récapitulatif de la commande et lui en confirmant le traitement, reprenant toutes les informations y afférant.

## **ARTICLE 7. PRESTATIONS**

Service-Direct s'engage à effectuer les Prestations mentionnées dans le Devis dans les limites et conditions définies ci-après. Toute Prestation non expressément prévue au Devis fera l'objet d'un nouveau Devis.

### **7.1. Support technique informatique en ligne**

#### **7.1.1. Périmètre de la Prestation**

Au titre de la Prestation, Service-Direct s'engage à remédier à tout Incident, afin de permettre au Client un usage normal du Système Informatique.

Sont exclues des Prestations couvertes par la présente clause :

- les Prestations qui se révéleraient ne pas être liées directement au Système Informatique ;
- les Prestations de formation ou d'assistance à utilisation du Système Informatique.

#### **7.1.2. Support**

Dans le cadre de la Prestation, Service-Direct s'engage à prendre en charge le dépannage de tout Incident demandé dans le cadre du Devis. Le cas échéant, le Client accepte que Service-

Direct prene le contrôle à distance de son Système Informatique en employant un logiciel dédié.

### 7.1.3. Sauvegarde de Données

Service-Direct propose une Prestation d'hébergement des Données. Cette Prestation fait l'objet d'une sous-traitance auprès d'une société d'hébergement dont les références sont précisées au Devis.

Les présentes conditions générales obéissent aux règles de la sous-traitance posées par la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance. A ce titre, le Client est informé que la société d'hébergement bénéficie d'une action directe contre le Client en cas de manquement de Service-Direct à ses obligations de paiement vis-à-vis de la société d'hébergement, après mise en demeure.

## **7.2. Conseil informatique**

Le cas échéant, Service-Direct s'engage à conseiller et accompagner le Client de manière à ce que le Système Informatique réponde aux besoins exprimés par le Client.

Service-Direct s'engage à alerter le Client sur tout événement, choix ou mesure dont il a connaissance pouvant avoir pour effet une dégradation ou un non-respect de la qualité, des performances du Système Informatique.

Service-Direct fera ses meilleurs efforts pour conseiller et/ou proposer au Client les mesures lui apparaissant souhaitables pour maintenir le Système Informatique en l'état de l'art, prendre en compte les techniques nouvelles, ainsi que les préconisations des différents éditeurs et fournisseurs en matière d'évolution, et assurer la bonne exploitation et l'amélioration du Système Informatique, compte tenu des besoins du Client et des conséquences en cas de réversibilité.

## **ARTICLE 8. MODALITÉS D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION**

### **8.1. Logiciels du Client**

Les logiciels du Client seront mis à disposition de Service-Direct, sous réserve de l'accord des éditeurs concernés. Le cas échéant, le Client s'engage à obtenir auprès des éditeurs des logiciels concernés toutes autorisations nécessaires pour que Service-Direct puisse licitement les utiliser aux fins du contrat.

Les logiciels spécifiques dont le Client est titulaire restent la propriété exclusive du Client. Toutefois, le Client concède à Service-Direct, à titre gratuit et pour toute la durée de la Prestation et pour le monde entier, le droit d'utiliser ces logiciels spécifiques aux seules fins de l'exécution des Prestations au titre du Contrat.

Service-Direct s'engage par ailleurs à respecter les conditions d'utilisation des matériels et logiciels du Client ou des fournisseurs et éditeurs desdits matériels et logiciels et qui lui ont été communiquées au préalable.

### **8.2. Fichiers et mise à disposition des traitements**

Les fichiers de Données et tout document ou toute information remis par le Client à Service-Direct pour être traités dans le cadre de la Prestation ainsi que ceux résultant des traitements effectués par Service-Direct dans ce cadre restent en toute circonstance la propriété exclusive du Client, y compris pour les modifications ou compléments qui pourraient y être apportés par Service-Direct. Sur demande écrite du Client, Service-Direct devra lui restituer lesdits fichiers.

### **8.3. Lieu de réalisation de la Prestation**

La Prestation sera réalisée depuis les locaux et la plateforme de Service-Direct exclusivement. Exceptionnellement, Service-Direct pourra organiser des déplacements chez le Client afin de répondre à des besoins ponctuels dans le cadre de la Prestation. Dans cette hypothèse, les frais directs résultants de ce déplacement tels que les frais de transport ou les surcoûts de télécommunications seront à la charge de la partie qui prendra l'initiative de ce déplacement. En cas de déplacement à la demande du Client, les frais et charges supplémentaires de Service-Direct feront l'objet d'un Devis préalable accompagné des pièces justificatives nécessaires qui sera soumis à l'accord du Client selon les modalités de l'article 3 du présent contrat.

## **ARTICLE 9. OBLIGATIONS DU CLIENT**

### **9.1. Information**

Le Client déclare avoir reçu de Service-Direct toutes les explications et précisions utiles pouvant lui permettre d'utiliser la Prestation objet du présent contrat.

Le Client reconnaît que ses besoins et les Prestations proposées par Service-Direct sont en adéquation et qu'il a souscrit au contrat en connaissance de cause et en disposant de toutes les informations nécessaires lui permettant de produire un consentement libre et éclairé.

### **9.2. Collaboration du Client**

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec Service-Direct afin de lui permettre de pouvoir exécuter au mieux les Prestations. Le Client s'engage à fournir à Service-Direct toutes les informations et tous les éléments (notamment les éléments matériels, coordonnées des personnes en charge, identifiants de connexion...) nécessaires à l'établissement du Devis et à la réalisation de la Prestation. A défaut, Service-Direct pourra reporter l'exécution de la Prestation jusqu'à sa prochaine disponibilité.

Il s'engage par ailleurs à s'assurer de la coopération de son personnel et du personnel de tout prestataire tiers dont l'intervention est requise pour la réalisation de la Prestation.

De même, le Client s'engage à informer Service-Direct de toute circonstance susceptible d'affecter l'exécution du présent contrat dès qu'il en a connaissance.

### **9.3. Autorisations et déclarations**

Le Client est seul responsable des autorisations et déclarations relatives à l'utilisation de la Prestation.

Le Client déclare qu'il dispose des droits et autorisations nécessaires à cette fin. Le cas échéant, le Client déclare avoir effectué au préalable toute démarche nécessaire, telle que demandes d'autorisations et déclarations administratives.

Notamment, le Client s'engage à effectuer l'ensemble des formalités administratives nécessaires à l'exploitation des fichiers et données dont il est propriétaire, telles que les déclarations à la CNIL de fichiers de données personnelles.

Le défaut de telles déclarations et autorisations ne pourra en aucun cas remettre en cause la validité du présent contrat. Le Client restera notamment tenu de régler à Service-Direct les Prestations commandées.

Le Client garantit Service-Direct contre tout recours qui serait entrepris à son encontre en cas de défaut de telles déclarations et autorisations.

## **ARTICLE 10. PRIX - PAIEMENT**

### **10.1. Prix**

Les prix applicables sont ceux affichés sur le Site et/ou le Devis au jour de la commande. Ces prix peuvent être modifiés à tout moment par L'Editeur. Les prix affichés ne sont valables qu'au jour de la commande et ne portent pas effet pour l'avenir.

Les prix indiqués sur le Site sont entendus en euros, toutes taxes comprises, le cas échéant hors frais de livraison.

### **10.2. Modalité de paiement**

Le Client peut effectuer son règlement par virement et carte bancaire. Les paiements par carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par Stripe ou Paypal ou tout prestataire de paiement conforme à la réglementation.

Dans le cadre des paiements par carte bancaire, Service-Direct n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du Client. Le paiement est effectué directement entre les mains de l'établissement bancaire.

### **10.3. Facturation**

Service-Direct adressera ou mettra à disposition du Client une facture par voie électronique après chaque paiement. Le Client accepte expressément de recevoir les factures par voie électronique.

### **10.4. Défaut de paiement**

Les dates de paiement convenues ne peuvent être retardées sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure, à l'application de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, sans que cette pénalité nuise à l'exigibilité des sommes dues en principal.

En outre, tout retard de paiement aura pour conséquence la facturation au Client défaillant de frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues quels que soient les délais convenus, majorées d'une indemnité de 20 % du montant à titre de clause pénale, ainsi que la possibilité de résilier le contrat unilatéralement au tort du Client. La présente clause s'inscrit dans le cadre des dispositions de l'article 1152 du code civil permettant au juge de réduire l'indemnité si le juge estime qu'elle est excessive.

### **10.5. Réserve de propriété**

Les Produits vendus restent la propriété de L'Editeur jusqu'à complet paiement de leur prix, conformément à la présente clause de réserve de propriété.

## **ARTICLE 11. RECLAMATION - RETRACTATION – GARANTIE**

### **11.1. Service clientèle**

Le service clientèle du Site est accessible par courrier électronique à : [service-client@support-enligne.com](mailto:service-client@support-enligne.com) ou par courrier postal à l'adresse indiquée à l'article 1 des présentes conditions générales. Dans ces deux derniers cas, Service-Direct s'engage à apporter une réponse sous 3 jours ouvrés.

## **11.2. Droit de rétractation – Vente à distance**

Le présent article est applicable au Client ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

### 11.2.1. Conditions d'exercice du droit de rétractation

Conformément à la législation en vigueur en matière de vente à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter soit du jour où le contrat à distance est conclu pour les contrats relatifs à la fourniture d'une prestation de service et/ou à la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, soit de la réception du bien par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

La décision de rétractation devra être notifiée à L'Editeur aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client a, par exemple, la possibilité d'utiliser le formulaire-type fourni à la fin des présentes conditions générales. En tout état de cause, l'Editeur adressera au Client au plus tôt un accusé de réception de ladite rétractation par courrier électronique.

### 11.2.2. Effets du droit de rétractation

Le Client renvoie ou restitue les produits au professionnel ou à toute personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le Client de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Le cas échéant, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition des Produits, au plus tôt des deux événements. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur, tel que précisé à l'article L. 242-4 du Code de la consommation.

Le cas échéant, le professionnel effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client. Cependant, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé.

Les frais directs de renvoi du Produit sont à la charge du Client. Ces frais sont estimés à un maximum de 30 euros (trente euros) si, en raison de sa nature, le Produit ne peut normalement être renvoyé par la poste.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit.

Les conditions, délais et modalités d'exercice du droit de rétractation sont exposés dans le formulaire-type fourni à la fin des présentes conditions générales.

#### 11.2.3. Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas, notamment, aux contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

De même, le droit de rétractation n'est pas applicable aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du Client avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.

Lors de la validation de la commande d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation, le renoncement du Client au droit de rétractation sera manifesté par le fait de cocher la case correspondant à la phrase suivante : « *Je renonce expressément à mon droit de rétractation de 14 jours pour les Produits livrés* ». Le Client recevra alors une confirmation par email de son renoncement au droit de rétractation.

Lors de la validation de la commande d'une prestation, le renoncement du Client au droit de rétractation sera manifesté par le fait de cocher la case correspondant à la phrase suivante : « *Je renonce expressément à mon droit de rétractation de 14 jours pour les prestations dont je bénéficierais avant l'écoulement de ce délai* ». Le Client recevra alors une confirmation par email de son renoncement au droit de rétractation. Si la case à cocher n'est pas disponible sur le logiciel utilisé, le renoncement au droit de rétractation sera signifié au Client de façon claire et évidente sur le document de commande avant paiement.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, ce montant étant proportionnel au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

#### **11.3. Résolution du contrat sur l'initiative du Client**

Le Client consommateur peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien excédant sept jours. Le Client sera alors remboursé des sommes engagées par lui lors de la commande.

La présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard de livraison est dû à un cas de force majeure. En pareil cas, le Client s'engage à ne pas exercer de poursuites à l'encontre de L'Editeur et renonce à se prévaloir de la résolution de la vente prévue au présent article.

## **11.4. Garanties**

### 11.4.1. Garantie des vices et défauts apparents

Il appartient au Client de vérifier le bon état des Produits au moment de la livraison. Cette vérification doit notamment porter sur la qualité, les quantités et les références des Produits ainsi que leur conformité à la commande. Aucune réclamation ne sera prise en compte après un délai de trois jours à compter de la livraison. En tout état de cause, toute réclamation concernant les colis livrés ne sera prise en compte que si le Client ayant la qualité de commerçant a émis des réserves auprès du transporteur conformément aux articles L. 133-3 et suivants du Code de commerce.

### 11.4.2. Garantie des vices et défauts cachés

#### *11.4.2.1. Garanties légales*

Les Clients disposent d'une garantie légale de délivrance conforme (article 1604 du Code civil), d'une garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et s. du Code civil) et d'une garantie de sécurité (articles 1245 et s. du Code civil).

Les Clients ayant la qualité de consommateurs disposent en outre d'une garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et s. Code de la consommation).

#### *11.4.2.2. Retour*

Afin de mettre en œuvre la garantie, il appartient au Client de retourner le produit à l'adresse du siège de L'Editeur, accompagné d'une lettre explicative en demandant soit la réparation, soit l'échange, soit le remboursement.

Les frais de retour du Produit demeurent à la charge du Client, sauf pour les Clients consommateurs mettant en œuvre la garantie de conformité des articles L. 217-4 et s. du Code de la consommation.

Le Client consommateur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir auprès du vendeur. A ce titre, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation. Enfin, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance dudit Produit, sauf pour les biens d'occasion.

Le cas échéant, la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

Lorsque le Client consommateur décide de mettre en œuvre la garantie des vices cachés, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

## **ARTICLE 12. ESPACE PERSONNEL**

### **12.1. Création de l'espace personnel**

La création d'un espace personnel est un préalable indispensable à toute commande d'un Internaute sur le Site. A cette fin, l'Internaute sera invité à fournir un certain nombre d'informations personnelles. Certaines de ces informations sont réputées indispensables à la création de l'espace personnel. Le refus par un Internaute de fournir lesdites informations aura

pour effet d'empêcher la création de l'espace personnel ainsi que, incidemment, la validation de la commande.

Lors de la création de l'espace personnel, l'Internaute est invité à choisir un mot de passe. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans l'espace personnel. L'Internaute s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, Service-Direct ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés à l'espace personnel d'un Internaute.

Le Client s'engage à procéder à une vérification régulière des données qui le concernent et à procéder en ligne, depuis son espace personnel, aux actualisations et modifications nécessaires.

## **12.2. Contenu de l'espace personnel**

### 12.2.1. Généralité

L'espace personnel permet au Client de consulter et de suivre toutes ses commandes effectuées sur le Site.

Les pages relatives aux espaces personnels sont librement imprimables par le titulaire du compte en question, mais ne constituent nullement une preuve admissible par un tribunal. Elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses commandes par le Client.

Service-Direct s'engage à conserver de façon sécurisée tous les éléments contractuels dont la conservation est requise par la loi ou la réglementation en vigueur.

### 12.2.2. Messagerie interne

Il est mis à disposition des Clients un service de messagerie privée interne. Ce système est réservé aux Clients et le secret des correspondances lui est applicable.

Le contenu des boîtes de réception et d'envoi ne fait l'objet d'aucune garantie de conservation de la part de Service-Direct et il appartient aux Clients de sauvegarder lesdits contenus. La perte de ces contenus, quelle qu'en soit la cause, ne pourra constituer un dommage pour le Client qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

Tout Client qui sera victime d'abus (spams, publicités non souhaitées ou autre) pourra en informer Service-Direct qui prendra toutes mesures utiles.

### 12.2.3. Contributions des Clients

Les Clients se voient offrir la faculté de contribuer au contenu du Site par la publication de commentaires sur leur utilisation des Produits et leur relation avec Service-Direct. Les commentaires devront être apportés en français. Ils seront soumis à validation de Service-Direct ou de son équipe de modérateurs.

En cliquant sur l'onglet « Valider », afin de publier son commentaire, le Client accorde une licence de droit d'auteur non exclusive à titre gratuit à Service-Direct portant sur ledit commentaire. A ce titre, le Client autorise Service-Direct à communiquer au public en ligne, en tout ou partie, son commentaire sur le Site, les newsletters de Service-Direct et les sites des partenaires de Service-Direct. Le Client autorise Service-Direct à reproduire son commentaire aux fins de le communiquer au public en ligne et de réaliser des supports de communication et de promotion du Site. Le Client autorise Service-Direct à traduire dans toute langue son commentaire aux fins de le communiquer au public en ligne et de le reproduire sur ses supports commerciaux et promotionnels. Le droit d'adaptation comprend également le droit d'effectuer les modifications techniquement nécessaires à l'exploitation du commentaire dans d'autres formats. La présente licence est accordée pour une utilisation commerciale et

publicitaire. Elle est accordée pour toute la durée des droits, pour une exploitation en France et à l'étranger.

Le Client déclare disposer de la propriété intellectuelle et des autorisations nécessaires pour procéder à la publication de son commentaire. Le Client s'engage à intervenir sur toute demande de Service-Direct à toute instance engagée contre cette dernière du fait de son commentaire et à le garantir des éventuels frais et condamnations prononcés à son encontre de ce fait, en ce compris les éventuels frais d'avocat.

### **12.3. Suppression de l'espace personnel**

Service-Direct se réserve le droit de supprimer le compte de tout Client qui contrevient aux présentes conditions générales, notamment lorsque le Client fournit des informations inexactes, incomplètes, mensongères ou frauduleuses, ainsi que lorsque l'espace personnel d'un Client sera resté inactif depuis au moins une année. Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer une faute de Service-Direct ou un dommage pour le Client exclu, qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

Cette exclusion est sans préjudice de la possibilité, pour Service-Direct, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du Client, lorsque les faits l'auront justifié.

## **ARTICLE 13. DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de l'exercice de ses activités, Service-Direct collecte des données personnelles relatives à la gestion de sa clientèle, c'est-à-dire à toutes les données à caractère personnel nécessaires dans la constitution, la gestion et le suivi du dossier de ses Clients.

Dans le cadre de ses prestations de service Service-Direct va également traiter des données à caractère personnel pour le compte de ses Clients.

### **13.1. Responsabilité**

Pour les données personnelles concernant les Clients, le responsable de la collecte et des données traitées est Service-Direct.

Pour les données personnelles traitées dans le cadre de ses prestations de services, Service-Direct n'est que Sous-Traitant de ses Clients, qui sont eux-mêmes responsables de traitements des données en question.

### **13.2. Service-Direct en tant que Responsable de Traitement de données**

#### 13.2.1. Données collectées auprès des Clients

Dans le cadre de ses relations contractuelles, Service-Direct peut être amené à collecter et traiter des informations de ses Clients, à savoir : nom, prénom, adresse postale, activité professionnelle, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse IP, adresse Mac du support, version du système d'exploitation, nom du logiciel concerné, version du logiciel concerné.

#### 13.2.2. Finalités de la collecte de données personnelles

Les données collectées lors de la relation contractuelle font l'objet d'un traitement automatisé ayant pour finalité de :

- exécuter les engagements contractuels ;
- contacter les Clients ;
- apporter une réponse circonstanciée aux Clients ;
- éviter toute activité illicite ou illégale ;

- faire respecter les conditions générales ;
- si besoin, engager des procédures judiciaires ;
- vérifier l'identité des Clients ;

#### 13.2.3. Bases juridiques du traitement

Les données collectées ont pour base juridique une relation contractuelle.

#### 13.2.4. Destinataires des données

Les données collectées sont consultables uniquement par Service-Direct dans les limites strictement nécessaires à l'exécution des engagements contractuels.

Ces données, que ce soit sous forme individuelle ou agrégée, ne sont jamais rendues librement visualisables par une personne physique tierce.

#### 13.2.5. Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles collectées sont conservées pendant le temps de la relation contractuelle, et pendant le temps durant lequel la responsabilité de Service-Direct peut être engagée.

Passé le délai de conservation, Service-Direct s'engage à supprimer définitivement les données des personnes concernées sans en conserver une copie.

#### 13.2.6. Sécurité et confidentialité des données personnelles

Les données personnelles sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions du Règlement général sur la protection des données et de la législation nationale en vigueur.

L'accès aux locaux de Service-Direct est également sécurisé.

#### 13.2.7. Minimisation des données

Service-Direct peut également collecter et traiter toute donnée transmise volontairement par ses Clients.

Service-Direct oriente ses Clients afin qu'ils fournissent des données à caractère personnel strictement nécessaires à la gestion de sa clientèle.

Service-Direct s'engage à ne conserver et traiter que les données strictement nécessaires à la gestion de sa clientèle, et supprimera toute donnée reçue non utile à ses activités dans les plus brefs délais.

#### 13.2.8. Respect des droits

Les Clients de Service-Direct disposent des droits suivants concernant leurs données personnelles, qu'ils peuvent exercer en écrivant à l'adresse postale de Service-Direct ou en remplissant le formulaire contact en ligne.

##### 13.2.8.1. Droit d'information, d'accès et de communication des données

Les Clients de Service-Direct ont la possibilité d'accéder aux données personnelles qui les concernent.

En raison de l'obligation de sécurité et de confidentialité dans le traitement des données à caractère personnel qui incombe à Service-Direct, les demandes seront uniquement traitées si

les Clients rapportent la preuve de leur identité, notamment par la production d'un scan de leur titre d'identité valide (en cas de demande par le formulaire électronique dédié) ou d'une photocopie signée de leur titre d'identité valide (en cas de demande adressée par écrit), tous deux accompagnés de la mention « j'atteste sur l'honneur que la copie de cette pièce d'identité est conforme à l'original. Fait à ... le ... », suivie de leur signature.

Pour les aider dans leur démarche, les Clients trouveront [ici](#) un modèle de courrier élaboré par la Cnil.

#### *13.2.8.2. Droit de rectification, de suppression et droit à l'oubli des données*

Les Clients de Service-Direct ont la possibilité de demander la rectification, la mise à jour, le verrouillage ou encore l'effacement de leurs données personnelles qui peuvent s'avérer le cas échéant inexactes, erronées, incomplètes ou obsolètes.

Les Clients de Service-Direct peuvent également définir des directives générales et particulières relatives au sort des données à caractère personnel après leur décès. Le cas échéant, les héritiers d'une personne décédée peuvent exiger de prendre en considération le décès de leur proche et/ou de procéder aux mises à jour nécessaires.

Pour les aider dans leur démarche, les Clients trouveront [ici](#) un modèle de courrier élaboré par la Cnil.

#### *13.2.8.3. Droit d'opposition au traitement de données*

Les Clients de Service-Direct ont la possibilité de s'opposer à un traitement de leurs données personnelles.

Pour les aider dans leur démarche, les Clients trouveront [ici](#) un modèle de courrier élaboré par la Cnil.

#### *13.2.8.4. Droit à la portabilité des données*

Les Clients de Service-Direct ont le droit de recevoir les données personnelles qu'ils ont fournies à Service-Direct dans un format transférable, ouvert et lisible.

#### *13.2.8.5. Droit à la limitation du traitement*

Les Clients de Service-Direct ont le droit de demander que le traitement de leurs données personnelles par Service-Direct soit limité. Ainsi, leurs données ne pourront qu'être conservées et non plus utilisées par Service-Direct.

#### *13.2.8.6. Délais de réponse*

Service-Direct s'engage à répondre à toute demande d'accès, de rectification ou d'opposition ou toute autre demande complémentaire d'informations dans un délai raisonnable qui ne saurait dépasser 1 mois à compter de la réception de la demande.

#### *13.2.8.7. Plainte auprès de l'autorité compétente*

Si Les Clients de Service-Direct considèrent que Service-Direct ne respecte pas ses obligations au regard de leurs données à caractère personnel, ils peuvent adresser une plainte ou une demande auprès de l'autorité compétente. En France, l'autorité compétente est la Cnil à laquelle ils peuvent adresser une demande [ici](#).

### **13.3. Service-Direct en tant que Sous-Traitant de traitement de données**

#### 13.3.1. Sous-traitance

Dans le cadre de ses prestations de services, Service-Direct va être amené à traiter des données personnelles pour le compte de ses Clients, et uniquement sur leurs instructions documentées qui devront être rédigées par écrit.

#### 13.3.2. Données collectées lors de vos prestations de services

Dans le cadre de ses prestations, Service-Direct peut être amené à collecter et traiter les données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse e-mail, toute donnée enregistrée sur les postes informatiques des Clients de Service-Direct.

#### 13.3.3. Finalités de la collecte de données personnelles

Les données collectées lors de la réalisation de la prestation de Service-Direct font l'objet d'un traitement automatisé ayant pour finalité de :

- réaliser des copies sur le serveur local du client et sur les serveurs distants utilisés par Service-Direct ;
- sécuriser et mettre à jour les systèmes informatiques ;
- si besoin, engager des procédures judiciaires ;
- vérifier l'identité des personnes concernées ;
- adresser des informations et contacter les personnes concernées ;
- exécuter les engagements contractuels ;
- faire respecter les Conditions générales de service.

#### 13.3.4. Bases juridiques du traitement

Les données collectées lors de la réalisation de la prestation ont pour base juridique une relation contractuelle.

#### 13.3.5. Destinataires des données

Les données collectées sont consultables uniquement par Service-Direct dans les limites strictement nécessaires à la réalisation de sa prestation.

Ces données, que ce soit sous forme individuelle ou agrégée, ne sont jamais rendues librement accessibles à un tiers.

#### 13.3.6. Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles collectées lors de la réalisation de la prestation de Service-Direct sont conservées pendant le temps de la réalisation de la prestation, ainsi que pendant le délai durant lequel la responsabilité de Service-Direct pourrait être engagée.

Passé le délai de conservation, Service-Direct s'engage à renvoyer toutes les données aux Clients sans en conserver une copie, et à supprimer définitivement les données des personnes concernées.

#### **13.4. Sécurité et confidentialité des données personnelles**

Les données personnelles sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions du Règlement général pour la protection des données et de la législation nationale en vigueur.

L'accès aux locaux de Service-Direct est également sécurisé.

#### **13.5. Respect des droits**

Service-Direct s'engage à aider ses Clients, responsables de traitement de données personnelles, à s'acquitter de leurs obligations dans le cadre de l'exercice des droits des personnes concernées, mentionnés à l'article 13.2.8 des présentes conditions générales.

Service-Direct s'engage à mettre à la disposition de ses Clients toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations en matière de protection des données personnelles.

#### **13.6. Minimisation des données**

Service-Direct peut également collecter et traiter toute donnée transmise volontairement par un Client pour la réalisation de sa prestation.

Service-Direct oriente ses Clients afin qu'ils fournissent des données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation de la prestation.

Service-Direct s'engage à ne conserver et traiter que les données strictement nécessaires à ses activités professionnelles et à la réalisation de sa prestation, et supprimera toute donnée reçue non utile à ses activités dans les plus brefs délais.

#### **13.7. Transfert des données collectées**

##### 13.7.1. Transfert à des partenaires

Service-Direct a recours à des prestataires habilités pour faciliter le traitement des données dans le cadre de la réalisation de sa prestation. Ces prestataires peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne.

Service-Direct s'est préalablement assuré de la mise en œuvre par ses prestataires de garanties adéquates et du respect de conditions strictes en matière de confidentialité, d'usage et de protection des données, par exemple via les CCT et BCR.

Pour la gestion des données personnelles de sa clientèle et en tant que Responsable de Traitement, Service-Direct fait appel aux Sous-Traitants suivants :

Partenaire	Qualité	Pays destinataire	Traitement réalisé	Garanties
WooCommerce	Sous-Traitant	USA	Statistiques d'utilisation	<a href="https://automattic.com/privacy/">https://automattic.com/privacy/</a>
Wordpress	Sous-Traitant	USA	Statistiques d'utilisation	<a href="https://automattic.com/privacy/">https://automattic.com/privacy/</a>
Stripe	Sous-Traitant	USA [CCT & BCR ]	Service de paiement en ligne	<a href="https://stripe.com/fr/privacy">https://stripe.com/fr/privacy</a>
Google Ads	Sous-Traitant	USA [CCT & BCR ]	Publicité internet	<a href="https://policies.google.com/privacy?hl=fr">https://policies.google.com/privacy?hl=fr</a>

Dans le cadre de son activité de prestation de service et en tant que Sous-Traitant du traitement de données à caractère personnel, les Clients consentent que Service-Direct fasse appel aux Sous-Traitants suivants :

Partenaire	Qualité	Pays destinataire	Traitement réalisé	Garanties
Comptable	Sous-Traitant	France	Comptable	Clauses contractuelles
Infomaniak	Sous-Traitant	Suisse	Hébergeur	<a href="https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite">https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite</a>
AnyDesk	Sous-Traitant	Allemagne	Partage d'écran	<a href="https://anydesk.com/fr/privacy">https://anydesk.com/fr/privacy</a>

### 13.7.2. Transfert sur réquisition ou décision judiciaire

Le Client consent également à ce que Service-Direct communique les données collectées à toute personne, sur réquisition d'une autorité étatique ou sur décision judiciaire.

### 13.7.3. Transfert dans le cadre d'une fusion ou d'une acquisition

Si Service-Direct est impliqué dans une fusion, une vente d'actifs, une opération de financement, une liquidation ou banqueroute ou dans une acquisition de tout ou partie de son activité par une autre société, le Client consent à ce que les données collectées soient transmises par Service-Direct à cette société et que cette société opère les traitements de

données personnelles visés dans les présentes Conditions générales de service au lieu et place de Service-Direct.

## **ARTICLE 14. RESPONSABILITE DE SERVICE-DIRECT**

### **14.1. Nature des obligations de Service-Direct**

Service-Direct s'engage à apporter le soin et la diligence nécessaire à la fourniture de Prestations de qualité conforme aux spécifications des présentes Conditions générales. Service-Direct ne répond que d'une obligation de moyens concernant les services objet des présentes.

Service-Direct n'engage sa responsabilité que du fait des Prestations et ne saurait être tenu pour responsable des manquements des prestataires tiers tels que notamment l'hébergeur du Client.

Service-Direct n'est pas responsable des Données. Dans toute hypothèse où Service-Direct engagerait sa responsabilité du fait des Données, le Client s'engage à garantir intégralement et immédiatement Service-Direct. Le Client s'engage notamment à ce titre à prendre à sa charge tous frais engagés par Service-Direct pour sa défense, ainsi que toutes condamnations ou indemnités éventuellement déboursés par Service-Direct, en ce compris les éventuels frais d'avocat et de procédure.

### **14.2. Force majeure - Faute du Client**

Service-Direct n'engagera pas sa responsabilité en cas de force majeure ou de faute du Client, telles que définies au présent article :

#### **14.2.1. Force majeure**

Au sens des présentes conditions générales, sera considéré comme un cas de force majeure opposable au Client tout empêchement, limitation ou dérangement du Service du fait d'incendie, d'épidémie, d'explosion, de tremblement de terre, de fluctuations de la bande passante, de manquement imputable au fournisseur d'accès, de défaillance des réseaux de transmission, d'effondrement des installations, d'utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe, codes ou références fournis au Client, de piratage informatique, d'une faille de sécurité imputable à l'hébergeur du Site ou aux développeurs, d'inondation, de panne d'électricité, de guerre, d'embargo, de loi, d'injonction, de demande ou d'exigence de tout gouvernement, de réquisition, de grève, de boycott, ou autres circonstances hors du contrôle raisonnable de Service-Direct. Dans de telles circonstances, Service-Direct sera dispensé de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, de cette limitation ou de ce dérangement.

#### **14.2.2. Faute du Client**

Au sens des présentes Conditions générales, sera considéré comme une faute du Client opposable à ce dernier toute mauvaise utilisation du Service, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part ou de celle de ses préposés, non-respect des conseils donnés par Service-Direct sur son Site, toute divulgation ou utilisation illicite du mot de passe, des codes et références du Client, ainsi que le renseignement d'informations erronées ou l'absence de mise à jour de telles informations dans son espace personnel. Sera également considérée comme une faute du Client la mise en œuvre de tout procédé technique, tels que des robots, ou des requêtes automatiques, dont la mise en œuvre contreviendrait à la lettre ou à l'esprit des présentes conditions générales de vente.

### **14.3. Problèmes techniques - Liens hypertextes**

En cas d'impossibilité d'accès au Site, en raison de problèmes techniques de toutes natures, le Client ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité. L'indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, d'un ou plusieurs services en ligne, ne peut être constitutive d'un préjudice pour les Clients et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part de Service-Direct.

Les liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer sur d'autres sites internet. La responsabilité de Service-Direct ne saurait être engagée si le contenu de ces sites contrevient aux législations en vigueur. De même la responsabilité de Service-Direct ne saurait être engagée si la visite, par l'Internaute, de l'un de ces sites, lui causait un préjudice.

### **14.4. Dommages-intérêts à la charge de Service-Direct**

A défaut de dispositions légales ou réglementaires contraires, la responsabilité de Service-Direct est limitée au préjudice direct, personnel et certain subi par le Client et lié à la défaillance en cause. Service-Direct ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects tels que, notamment les pertes de données, les préjudices commerciaux, les pertes de commandes, les atteintes à l'image de marque, les troubles commerciaux et les pertes de bénéfices ou de clients. De même et dans les mêmes limites, le montant des dommages et intérêts mis à la charge de Service-Direct ne pourra en tout état de cause excéder le prix de la Prestation ou du Produit commandé.

Nonobstant toute disposition contraire et sauf en cas de faute lourde ou dolosive, le montant total des dommages dont Service-Direct pourra être tenu responsable pour quelque cause que ce soit ne pourra excéder le prix payé par le Client.

### **14.5. Liens hypertextes et contenus du Site**

Les Contenus du Site sont publiés à titre indicatif, sans garantie d'exactitude. Service-Direct ne peut en aucun cas être tenu responsable du fait d'une omission, d'une inexactitude ou de toute erreur contenue dans ces informations et qui serait à l'origine d'un dommage direct ou indirect causé à l'Internaute.

## **ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **15.1. Protection légale des Contenus du Site**

Les Contenus du Site sont susceptibles d'être protégés par le droit d'auteur et le droit des bases de données. Toute représentation, reproduction, traduction, adaptation ou transformation, intégrale ou partielle, réalisée illégalement et sans le consentement de Service-Direct ou de ses ayants droit ou ayants cause constitue une violation des Livres I et III du Code de la propriété intellectuelle et sera susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires pour contrefaçon.

### **15.2. Protection contractuelle des Contenus du Site**

L'Internaute s'engage contractuellement à l'égard de Service-Direct à ne pas utiliser, reproduire ou représenter, de quelque manière que ce soit, les Contenus du Site, qu'ils soient ou non protégés par un droit de propriété intellectuelle, à une autre fin que celle de leur lecture par un robot ou un navigateur. Cette interdiction n'est pas applicable aux robots d'indexation ayant pour seul objet de scanner le contenu du Site aux fins d'indexation.

## **ARTICLE 16. CONFIDENTIALITÉ**

Les parties conviennent de considérer comme confidentielles toutes les informations qu'elles pourront être amenées à connaître dans le cadre des présentes, en ce qui concerne leurs affaires respectives. En particulier, tous les renseignements concernant les clients finaux, méthodes et documentations fournis à Service-Direct, tous les documents (économiques, techniques, fonctionnels, organisationnels, etc.) et données qui lui sont confiés, tous les entretiens auxquels il participe et tous les documents émis sont considérés comme des informations confidentielles.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations qui étaient déjà connues par les Parties avant le début de leurs relations contractuelles, preuve pouvant en être apportée par écrit et celles qui sont parues dans un document écrit indépendamment d'une divulgation par les parties.

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations confidentielles de l'autre partie auxquels elles auront accès à l'occasion du présent contrat. Les parties s'engagent à faire respecter cette obligation par tous leurs mandataires sociaux, personnels, Sous-Traitants et tiers contractants.

La présente obligation de confidentialité prend effet à compter de la date de sa signature par les parties. Elle est valable pour une durée de 10 ans.

## **ARTICLE 17. STIPULATIONS FINALES**

### **17.1. Droit applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

### **17.2. Modifications des présentes conditions générales**

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par Service-Direct. Les conditions générales applicables au Client sont celles en vigueur au jour de sa commande ou de sa connexion sur le présent Site, toute nouvelle connexion à l'espace personnel emportant acceptation le cas échéant des nouvelles conditions générales.

### **17.3. Litiges**

En vertu de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales et dont la solution n'aura pu être trouvée préalablement à l'amiable entre les parties devra être soumis à CM2C, Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice : <https://www.cm2c.net/>.

En outre, le Client est informé de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges, accessibles à l'adresse URL suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Tout litige relatif au présent contrat ou en relation avec celui-ci sera tranché par voie d'arbitrage conformément au règlement de l'Institut digital d'arbitrage et de médiation : [www.fast-arbitre.com](http://www.fast-arbitre.com).

### **17.4. Entièreté**

La nullité d'une des clauses du présent contrat n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat ou du contrat dans sa globalité, qui garderont leur plein effet et portée. Dans une telle hypothèse, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la stipulation annulée par une stipulation valable correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes.

#### **17.5. Non-renonciation**

L'absence d'exercice par Service-Direct des droits qui lui sont reconnus par les présentes ne pourra en aucun cas être interprétée comme une renonciation à faire valoir lesdits droits.

#### **17.6. Démarchage téléphonique**

Le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

#### **17.7. Langues des présentes conditions générales**

Les présentes conditions générales sont proposées en français.

#### **17.8. Clauses abusives**

Les stipulations des présentes conditions générales s'appliquent sous réserve du respect des dispositions impératives du Code de la consommation concernant les clauses abusives dans les contrats conclus entre un professionnel et un consommateur.

### **ARTICLE 18. CLAUSES ADDITIONNELLES EN APPLICATION DU RGPD**

#### **A. Objet**

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Sous-Traitant s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de Traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « *le règlement européen sur la protection des données* »).

#### **B. Services faisant l'objet de la sous-traitance**

Le Sous-Traitant est autorisé à traiter, pour le compte du Responsable de Traitement, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) :

- la maintenance de site Web, incluant l'ensemble des paramétrages du site (DNS, FTP, Base de données etc.), et son optimisation.
- le bon fonctionnement des services proposés par le site, notamment l'envoi et la réception des formulaires de contact ou de devis de l'internaute visitant le site vers l'Administrateur du

site désigné par le Responsable de Traitement.

- la réalisation du registre des activités de traitement
- la mise en place d'un gestionnaire de cookies
- l'écriture de la politique de confidentialité
- le suivi statistique du site et l'édition de rapports
- la mise en place et le suivi de campagnes publicitaires en ligne

La nature des opérations réalisées sur les données est :

- l'analyse ponctuelle des données de trafic pour assurer la sécurité du site, et son bon fonctionnement
- l'analyse des rendements des mots-clés utilisés (affichage/clics)
- la création automatisée de rapports de trafic

La ou les finalité(s) du traitement sont :

- La maintenance du site, assurer la sécurité, l'affichage du site, le bon fonctionnement des plugins.
- L'analyse statistique du site pour son optimisation ergonomique.
- L'analyse des mots clés pour améliorer la publicité (prospection) du Client.
- Identifier les points de collectes de données à caractère personnel pour l'écriture d'une politique de confidentialité complète et en adéquation avec l'activité du site Web, ou intégrer un gestionnaire de cookies.

Les données à caractère personnel traitées sont :

- nom, prénom, adresse postale, adresse ip, email, n° de téléphone, navigateur, système d'exploitation, langue, pays, durée des visites des pages web, pages web visitées.

Les catégories de personnes concernées sont :

- les clients et prospects du Client.

Pour l'exécution du présent contrat, le Responsable de Traitement met à la disposition du Sous-Traitant les informations nécessaires suivantes le cas échéant :

- Création d'un compte administrateur dans Wordpress
- Accès et création d'un compte d'administrateur chez l'hébergeur du site, permettant l'accès aux dossiers FTP et aux bases de données notamment.
- La ou les clés API et un accès administrateur chez son fournisseur de service de suivi statistique (ex : Google Analytics).
- La ou les clés API et un accès administrateur chez son fournisseur de service publicitaire en ligne (ex : Google Adwords, Facebook).
- Toutes les interventions possibles divers matériels informatiques accessibles à distance. Par exemple : les logiciels de messagerie, les systèmes Windows et ses logiciels compatibles.

## C. Obligations du Sous-Traitant vis-à-vis du Responsable de Traitement

Le Sous-Traitant s'engage à :

1. traiter les données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/ont l'objet de la sous-traitance
2. traiter les données conformément aux instructions documentées du Responsable de Traitement transmises et tracées par email, ou téléphone, ou l'outil de ticket/suivi sur le site support-enligne.com, ou encore par défaut tel que la prestation vendue est décrite sur le Site (ex.: maintenance mensuelle de site web). Si le Sous-Traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable de Traitement. En outre, si le Sous-Traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
3. **garantir la confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat
4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter **les données à caractère personnel** en vertu du présent contrat :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut**
6. **Sous-traitance**

Autorisation générale :

Le Sous-Traitant peut faire appel à un autre Sous-Traitant (ci-après, « le Sous-Traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Responsable de Traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres Sous-Traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du Sous-Traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le Responsable de Traitement dispose d'un délai minimum de 3 jours à compter de la date de réception

de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Responsable de Traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le Sous-Traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Responsable de Traitement. Il appartient au 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 règlement européen sur la protection des données. Si le Sous-Traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Sous-Traitant initial demeure pleinement responsable devant le Responsable de Traitement de l'exécution par l'autre Sous-Traitant de ses obligations.

#### **7. Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient au Responsable de Traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

#### **8. Exercice des droits des personnes**

Dans la mesure du possible, le Sous-Traitant doit aider le Responsable de Traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et 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 automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Sous-Traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Sous-Traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Responsable de Traitement.

#### **9. Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Sous-Traitant notifie au Responsable de Traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant : appel téléphonique ou courrier électronique. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de Traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

#### **10. Aide du Sous-Traitant dans le cadre du respect par le Responsable de Traitement de ses obligations**

Le Sous-Traitant aide le Responsable de Traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le Sous-Traitant aide le Responsable de Traitement pour la réalisation de la

consultation préalable de l'autorité de contrôle

## 11. Mesures de sécurité

Le Sous-Traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Le ou les sites internet en HTTPS
- Des sauvegardes régulières avant chaque mise à jour
- Des solutions de contrôle d'accès à l'administration du site (limite de connexion, black listage des attaques de force brute)
- Un accès FTP en TLS ou SFTP (FTP avec clé de chiffrement)
- Un système de restauration de sauvegarde
- La mise en place de la double authentification pour le cas de services tiers.

Ces mesures ne peuvent se faire qu'avec le consentement du Responsable de Traitement.

## 12. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le Sous-Traitant s'engage à :

- à renvoyer toutes les données à caractère personnel au Responsable de Traitement ou
- à renvoyer les données à caractère personnel au Sous-Traitant désigné par le Responsable de Traitement

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Sous-Traitant. Une fois détruites, le Sous-Traitant doit justifier par écrit de la destruction.

Toutefois, si le Responsable de Traitement en fait la demande par écrit, la destruction de ces données pourra remplacer l'option du renvoi de ces données.

## 13. Délégué à la protection des données

Le Sous-Traitant communique au Responsable de Traitement **le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données**, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données

## 14. Registre des catégories d'activités de traitement

Le Sous-Traitant **déclare tenir par écrit un registre** de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du Responsable de Traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels Sous-Traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données;

- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
  - la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel;
  - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
  - des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
  - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

## 15. Documentation

Le Sous-Traitant met à la disposition du Responsable de Traitement **la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations** et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

### **D. Obligations du Responsable de Traitement vis-à-vis du Sous-Traitant**

Le Responsable de Traitement s'engage à :

1. fournir au Sous-Traitant les données visées au B des présentes clauses
2. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-Traitant
3. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du Sous-Traitant

**MODALITE D'ANNULATION DE LA COMMANDE  
EN CAS DE VENTE A DISTANCE AUPRES D'UN CLIENT**

En cas de vente à distance, telle que définie par l'article L. 221-1 du Code de la consommation, dans les quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 221-2.

**Si vous annulez votre commande,  
vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre.**

=====

**ANNULATION DE COMMANDE**

Code de la consommation art. L. 221-5

Conditions :

- \* compléter et signer ce formulaire
- \* l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception**
- \* utiliser l'adresse figurant à l'article 1
- \* l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.**

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

\* Nature de la marchandise ou du service commandé :.....

.....

\* Date de la commande :.....

\* Date de réception de la commande : .....

\* Nom du client : .....

\* Adresse du client : .....

.....

Signature du client :