

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TIERCE MAINTENANCE ET D'HÉBERGEMENT

La société DRESS-CODES (ci-après « DRESS-CODES »), société à responsabilité limitée au capital de 10.000 €, immatriculée au RCS de Thonon sous le n° B 832 567 184, a développé une expertise particulière sur la solution MAGENTO Open Source et propose à ses clients d'effectuer la maintenance applicative de cette Solution. DRESS-CODES propose également des services d'hébergement de sites web à ses clients.

1. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES-ACCEPTATION/MODIFICATION

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles DRESS-CODES assurera les prestations de maintenance sur la Solution et/ou d'hébergement des sites de ses Clients. Elles sont exclusivement réservées aux professionnels agissant dans le cadre de leur activités habituelles. Le Client personne morale sera représenté par une personne physique, dûment habilitée à l'effet des présentes. Toute passation de commande de services de maintenance et/ou d'hébergement suppose la prise de connaissance des présentes Conditions Générales ainsi que, sauf application de conditions particulières, l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenu. Le Client reconnaît dès lors en avoir parfaitement connaissance et renonce à se prévaloir de ses propres conditions d'achat. DRESS-CODES se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment et sans préavis. Le Client sera informé de chaque nouvelle version des Conditions Générales par courriel. En tous les cas, les Conditions Générales applicables seront celles en vigueur au moment de la commande. Le Contrat est matérialisé par la signature du devis ou de la proposition commerciale faisant référence aux présentes Conditions Générales et valant acceptation de l'ensemble du Contrat. Les présentes Conditions Générales sont jointes au devis ou à la proposition commerciale.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, le Client et DRESS-CODES sont individuellement dénommés « la Partie » et collectivement dénommés « les Parties ».

2. DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes Conditions Générales, y compris au préambule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée au présent article.

Anomalie : désigne toute anomalie de fonctionnement ou défaut de conception de la Solution se manifestant par un défaut de fonctionnement reproductible empêchant l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités de la Solution telles que prévues par la Documentation.

Anomalie Bloquante : désigne toute Anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités majeures de la Solution, étant précisé que l'on entend par fonctionnalité majeure, toute fonctionnalité dont la défaillance bloquerait l'exploitation quotidienne du Client, sans qu'une Solution de Contournement ne soit disponible.

Anomalie Majeure : désigne toute Anomalie ne permettant l'utilisation des fonctionnalités de la Solution telles que prévues par la Documentation que pour partie.

Anomalie Mineure : désigne toute Anomalie permettant l'utilisation complète de la Solution dans l'ensemble de ses fonctionnalités telles que prévues par la Documentation, même si cela se fait au moyen d'une Solution de Contournement.

Contrat : désigne les présentes Conditions Générales, y compris leurs éventuelles annexes, le devis ou la

proposition commerciale, et les éventuelles conditions particulières dérogatoires.

Configuration Spécifique : désigne l'ensemble des développements et paramétrages de la Solution, spécifiques au Client.

Documentation : désigne la documentation technique et fonctionnelle de l'Éditeur pour la partie standard de la Solution, accessible à l'adresse suivante <https://docs.magento.com/user-guide/>, qui en explique le fonctionnement.

Données : désigne l'ensemble des informations et données du Client traitées par la Solution, y compris les Données Personnelles.

Données Personnelles : désigne les données qui, au sens de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, telle que modifiée, et du Règlement Général pour la Protection des Données du 27 avril 2016 (RGPD), permettent de désigner ou d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique.

Éditeur : désigne la société Adobe Inc., éditrice de la Solution MAGENTO Open Source.

Évolution : désigne tout effort d'analyse et de développements spécifiques de nouvelles fonctionnalités aux fins d'adaptation de la Solution à l'évolution des besoins du Client, voire de suppression de fonctionnalités existantes.

Mises à jour : désigne les compilations des corrections d'Anomalies éventuelles, voire des améliorations apportées à la Solution concernant sa simplicité d'utilisation ou sa vitesse d'exécution ainsi que, le cas échéant, la mise à jour de la Documentation, à l'exclusion de tout perfectionnement qui ajouterait de nouvelles fonctionnalités à la Solution.

Nouvelles Versions : désigne les évolutions fonctionnelles, améliorations et correctifs de la partie standard de la Solution, mises à disposition du Client par l'Éditeur et déployées par le Prestataire dans le cadre des Prestations de maintenance évolutive.

Prestations : désigne l'ensemble des prestations de maintenance sur la Solution et/ou d'hébergement de sites assurées par DRESS-CODES au titre du Contrat.

Solution : désigne la solution MAGENTO Open Source (partie standard de la Solution), et la Configuration Spécifique.

Solution de Contournement : désigne toute procédure inhabituelle permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités de la Solution, en dépit d'une Anomalie constatée.

3. OBJET

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles DRESS-CODES assurera les Prestations sur la Solution.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Le Contrat entre en vigueur à la date de la signature du devis ou de la proposition commerciale par le Client. Il est conclu pour une durée initiale mentionnée dans le devis ou la proposition commerciale, ou à défaut de précision, pour une durée d'un (1) an, et sera ensuite prorogé pour des périodes successives de même durée, sauf conditions particulières, et sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec avis de réception, en respectant un préavis tenant compte de la durée des relations contractuelles, et au minimum un (1) mois avant la fin de la période en cours.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TIERCE MAINTENANCE ET D'HÉBERGEMENT

5. PRESTATIONS

DRESS-CODES apportera tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture des Prestations conformément aux usages de la profession.

Sous réserve que le Client soit équipé du dispositif nécessaire, et avec son accord au cas par cas, DRESS-CODES pourra intervenir sur la Solution par téléassistance, sous réserve que les codes d'accès ou mots de passe nécessaires lui soient bien fournis par le Client.

À la demande du Client, DRESS-CODES pourra intervenir sur site. Dans ce cas, les frais de déplacement de DRESS-CODES seront facturés au Client selon les modalités stipulées dans le devis ou la proposition commerciale.

Toute Prestation ou réunion de suivi, qu'elle soit sollicitée par le Client, ou nécessaire au fonctionnement de la Solution et préconisée par DRESS-CODES, dont l'exécution engendrerait le dépassement du nombre d'heures mensuelles prévu dans le devis / proposition commerciale, fera l'objet d'une facturation supplémentaire au prix prévu dans le devis / proposition commerciale.

5.1. ASSISTANCE

Au titre de la Prestation d'assistance utilisateur, DRESS-CODES s'engage à intervenir à la demande du Client, formulée par mail à l'adresse contact@dress-codes.fr et à lui fournir les informations et explications concernant le fonctionnement et les caractéristiques de la Solution dont il aurait besoin pour utiliser les fonctionnalités de la Solution.

La demande d'intervention du Client devra comprendre une définition précise de la difficulté rencontrée dans l'utilisation de la Solution afin de permettre à DRESS-CODES d'intervenir utilement et dans les meilleurs délais. Le Client devra mettre en œuvre les recommandations de DRESS-CODES ainsi préconisées.

5.2. MAINTENANCE CORRECTIVE

Au titre de la maintenance corrective, DRESS-CODES s'engage, pendant la durée du Contrat, à prendre en compte les Anomalies qui affecteraient la Solution afin d'y remédier.

Seront seules prises en compte au titre de la maintenance corrective, les Anomalies reproductibles dûment consignées par le Client.

Le niveau de fonctionnalité de la Solution à maintenir est celui correspondant aux fonctionnalités décrites dans la Documentation.

La demande d'intervention du Client, adressée à DRESS-CODES par mail à l'adresse contact@dress-codes.fr, devra être documentée et le Client devra fournir suffisamment d'information à DRESS-CODES pour que celle-ci soit en mesure d'identifier l'endroit dans la Solution où la défaillance survient ainsi que le scénario pour la reproduire. En cas d'informations incomplètes ou insuffisantes, DRESS-CODES en informera le Client.

DRESS-CODES pourra proposer une Solution de Contournement étant entendu que toute Solution de Contournement ne pourra être que temporaire, sauf pour les Anomalies Mineures.

Le Client devra mettre en œuvre les recommandations de DRESS-CODES, y compris toute Solution de Contournement.

Les services d'assistance et de maintenance corrective sont assurés par DRESS-CODES à distance de 9h à 17h, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux en France et les jours éventuels de fermeture générale de DRESS-CODES.

5.3. MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Au titre de la maintenance préventive, DRESS-CODES procédera à des commandes « tests » et installera des suivis continus de performance.

DRESS-CODES, dans le cadre de son obligation de conseil, proposera au Client toute solution ou intervention opportune au titre de cette maintenance.

5.4. MAINTENANCE ADAPTATIVE

Au titre de la maintenance adaptative, DRESS-CODES réalisera toutes les corrections, modifications, adaptations de la Solution nécessaires du fait d'un changement dans l'environnement logiciel ou matériel du Client afin que la Solution demeure fonctionnelle et interopérable avec l'évolution de l'environnement technique de ce dernier.

DRESS-CODES n'assure pas l'adaptation de la partie standard de la Solution en cas d'évolutions législatives ou réglementaires.

En revanche, DRESS-CODES assurera l'adaptation de la Configuration Spécifique en cas de telles évolutions législatives ou réglementaires.

5.5. MAINTENANCE PERFECTIVE

Au titre de la maintenance perfective, DRESS-CODES réalisera toutes interventions afin d'améliorer les performances ou la maintenabilité de la Solution et ainsi en optimiser le fonctionnement.

5.6. MAINTENANCE ÉVOLUTIVE

Au titre de la maintenance évolutive, DRESS-CODES :

- Assurera le déploiement sécurisé des Mises à Jour et Nouvelles Versions de la Solution disponibles. DRESS-CODES garantit uniquement au Client la continuité de la maintenance sur la version en cours de la Solution. La maintenance ne sera plus assurée pour les versions V-1 et antérieures.
- Réalisera toute demande d'Évolution du Client, sous réserve de son obligation de conseil quant à l'opportunité/faisabilité d'une telle demande.

Les conditions et modalités d'exécution de la maintenance évolutive, et notamment toute demande d'Évolution, sont décrites dans le devis ou la proposition commerciale.

DRESS-CODES s'engage à informer formellement le Client de l'impact éventuel de ces Évolutions sur la maintenance de la Solution.

5.7. LIMITES DE LA MAINTENANCE

Dans le cadre du Contrat, DRESS-CODES n'assurera les Prestations que sur la Solution incluant ses Mises à jour et Nouvelles Versions.

Sont exclus du champ d'application du Contrat :

- Les logiciels ou progiciels fournis au Client par des tiers ;
- Les logiciels ou progiciels développés par le Client ou par des tiers ;
- La reconstitution des fichiers de données en cas de destruction accidentelle ;
- Les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation ;
- La gestion (dont la sauvegarde) de l'hyperviseur et des machines virtuelles hébergeant la Solution relevant de la responsabilité du Client.

Les Prestations ne s'étendent pas à l'examen et à la sauvegarde du matériel et de l'environnement physique de la Solution qui incombe au Client.

Les Prestations ne seront pas assurées par DRESS-CODES dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer avec DRESS-CODES dans la résolution des Anomalies ;
- Impossibilité d'accéder à la Solution ;

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TIERCE MAINTENANCE ET D'HÉBERGEMENT

- Utilisation de la Solution de manière non conforme à sa destination ou Documentation ;
- Modification non-autorisée de la Solution par le Client ou un tiers ;
- Utilisation de la Solution sur une plateforme « matériel » dont les caractéristiques techniques sont inférieures aux prérequis préconisés par DRESS-CODES et accessibles à l'adresse suivantes :
<https://devdocs.magento.com/guides/v2.4/inst-all-gde/system-requirements.html> ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage par le Client ou un tiers hors du contrôle de DRESS-CODES ;
- Détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation de la Solution ;
- Non-respect d'obligations particulières qui auraient été établies entre les Parties.

5.8. HÉBERGEMENT

Dans le cadre des Prestations d'hébergement, les sites seront hébergés par DRESS-CODES utilisant les ressources de sous-traitants hébergeurs.

DRESS-CODES s'efforce d'assurer une accessibilité à la Solution 7j/7, 24h/24, sous réserve des interruptions pour cause de maintenance planifiée avec le Client et pour lesquels le Client aura été prévenu au moins quarante-huit (48) heures à l'avance, d'opérations de maintenance urgentes critiques, non planifiées, ou encore de défaillance extérieure à DRESS-CODES, notamment en cas de dysfonctionnement ou perturbation liée aux serveurs. Ces interruptions temporaires ne pourront en aucun cas donner lieu à indemnisation au profit du Client.

Le Client pourra demander à DRESS-CODES de différer les opérations planifiées à un moment déterminé d'un commun accord.

En tout état de cause, le Client est averti des aléas techniques inhérents au réseau Internet et des ralentissements ou interruptions d'accès qui peuvent en résulter.

En conséquence, DRESS-CODES ne peut garantir une disponibilité optimale ou permanente du site du Client et ne peut être tenue responsable des difficultés d'accès au site par le Client ou les utilisateurs dues à des perturbations du réseau Internet hors de tout fait de sa part.

En cas de faille de sécurité constatée par DRESS-CODES, cette dernière s'engage à en informer dans les meilleurs délais le Client, par téléphone ou par courriel et à prendre dans les meilleurs délais toute mesure adaptée, qui sera mentionnée au Client en vue de remédier à la faille de sécurité. En cas de faille de sécurité qui selon le Client est ou serait de nature à compromettre gravement la sécurité du site et des Données du Client, DRESS-CODES pourra procéder, en avertissant ce dernier par courrier électronique, à une interruption momentanée de l'accès au site afin de remédier à la faille de sécurité dans les meilleurs délais.

6. SUIVI DES PRESTATIONS

6.1. INTERVENANTS DE DRESS-CODES

DRESS-CODES s'engage à affecter à l'exécution des Prestations un ou des intervenant(s) opérationnel(s) pendant toute la durée du Contrat.

DRESS-CODES prendra toutes les dispositions nécessaires pour qu'un/des intervenant(s) opérationnel(s) soient toujours disponibles de façon à assurer la continuité des Prestations.

6.2. RESPONSABLE DU CLIENT

Le Client sera tenu de désigner en son sein un responsable qui sera chargé de coordonner ses relations avec DRESS-CODES ; il est mentionné dans le devis ou la proposition commerciale.

6.3. RÉUNIONS DE SUIVI

Des réunions de suivi pourront être prévues dans le devis ou la proposition commerciale.

7. CONDITIONS FINANCIÈRES

7.1. PRIX

Les conditions financières du présent Contrat sont définies dans le devis ou la proposition commerciale.

Les prix sont indiqués en Euros et s'entendent hors taxes ; la TVA sera facturée au taux en vigueur au jour de la facturation.

À l'issue de la durée initiale du Contrat, les prix pourront être révisés chaque année selon l'indice Syntec conformément à la formule de révision suivante :

$$P1 = P0 \times (S1/S0)$$

P1 : prix applicable après révision

P0 : prix initial indiqué dans le devis ou la proposition commerciale

S1 : dernier indice Syntec publié à la date de révision

S0 : indice Syntec publié à la date de signature du Contrat.

En cas de disparition de l'indice Syntec, un nouvel indice, le plus proche possible, sera appliqué.

L'adresse de facturation est le siège social du Client.

7.2. MODALITÉS DE RÈGLEMENT

DRESS-CODES émettra ses factures annuellement. Les Prestations sont prélevées automatiquement par DRESS-CODES le 15 de chaque mois (mandat de prélèvement SEPA).

Tout défaut de paiement à l'échéance convenue entraînera de plein droit l'application aux sommes dues d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

À défaut de paiement d'une facture à son échéance, DRESS-CODES sera fondée à suspendre les Prestations jusqu'au complet règlement des sommes dues.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client ne devra entreprendre aucune opération qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait les Prestations sans en avoir prévenu préalablement DRESS-CODES.

Le Client mettra à la disposition de DRESS-CODES toutes les informations nécessaires à la réalisation des Prestations, collaborera étroitement avec elle tout au long du Contrat et assurera la disponibilité, la coopération et la compétence de son personnel.

9. RESPONSABILITÉ

9.1. Dans le cadre du Contrat, DRESS-CODES est soumise à une obligation de moyens. DRESS-CODES s'engage à déployer ses meilleurs efforts et à effectuer les Prestations conformément aux règles et usages de la profession et aux bonnes pratiques.

DRESS-CODES s'engage, au terme d'une démarche active, à conseiller, informer et mettre en garde le Client, et à collaborer avec celui-ci pendant l'exécution du Contrat afin que les Prestations puissent atteindre leurs objectifs dans les meilleures conditions.

9.2. DRESS-CODES ne sera responsable que des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles.

La responsabilité de DRESS-CODES ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TIERCE MAINTENANCE ET D'HÉBERGEMENT

exécution de tout ou partie des Prestations, due soit au fait du Client, soit au fait d'un tiers au Contrat, soit à la force majeure.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité de DRESS-CODES tous dommages confondus, est strictement limité (i) soit au remboursement du montant des sommes effectivement perçues par DRESS-CODES au titre des Prestations fournies pendant l'année civile de la survenance du fait générateur de responsabilité, (ii) soit au montant de 10.000 euros si le montant perçu au titre des Prestations fournies visé au (i) est inférieur.

9.4. DRESS-CODES ne pourra être tenue pour responsable d'aucun préjudice indirect qui pourrait survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du Contrat. De convention expresse entre les Parties, est considéré comme préjudice indirect tout préjudice financier ou commercial, perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de données, de commande ou de clientèle, perte d'image.

9.5. Il est expressément convenu que le présent article survivra à la résiliation ou à la résolution du Contrat pour quelque cause que ce soit.

10. CONFIDENTIALITÉ

Les Parties s'interdisent de divulguer tout renseignement technique, commercial, financier ou autre obtenu dans le cadre du Contrat et susceptible de favoriser les intérêts d'une entreprise concurrente ou de nuire, même indirectement à l'autre Partie. Les Données sont considérées comme étant confidentielles.

Chacune des Parties s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour maintenir la confidentialité des informations confidentielles transmises par l'autre Partie dans le cadre du Contrat, ces précautions devant être au moins équivalentes à celles prise par chacune des Parties pour assurer la confidentialité de ses propres informations confidentielles.

Chacune des Parties s'engage à respecter la présente clause de confidentialité tant que les informations n'auront pas été divulguées aux tiers par la Partie propriétaire des informations elle-même ou avec son autorisation.

Les Parties s'interdisent pendant toute la durée du Contrat et pendant les cinq (5) années suivant sa terminaison pour quelque cause que ce soit, de divulguer tout renseignement technique, commercial, financier, ou autre obtenu dans le cadre des relations contractuelles et susceptibles de favoriser les intérêts d'une entreprise concurrente ou de nuire, même indirectement à l'autre Partie et s'engage à faire respecter ces dispositions par ses collaborateurs.

11. DONNÉES

11.1. PROPRIÉTÉ DES DONNÉES

Le Client est seul titulaire des droits sur les Données traitées par la Solution ou les sites. DRESS-CODES s'interdit en conséquence toute utilisation qui ne résulterait pas d'une volonté expresse du Client.

11.2. ACCÈS AUX DONNÉES

Dans le cadre des Prestations, DRESS-CODES aura accès aux Données du Client traitées par la Solution ou les sites. DRESS-CODES devra veiller à ne pas endommager les Données et s'engage par ailleurs à ne pas les divulguer ou transférer à un quelconque tiers.

11.3. TÉLÉMAINTENANCE

Chaque opération de maintenance devra faire l'objet d'un descriptif précisant les dates, la nature des opérations et les noms des intervenants, transmis au Client.

En cas de télémaintenance permettant l'accès à distance aux fichiers et Données du Client, DRESS-CODES

prendra toutes dispositions afin de permettre au Client d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure. À cette fin, DRESS-CODES s'engage à obtenir l'accord préalable du Client avant chaque opération de télémaintenance dont elle prendrait l'initiative.

Des registres seront établis sous les responsabilités respectives du Client et de DRESS-CODES, mentionnant les date et nature détaillée des interventions de télémaintenance ainsi que les noms de leurs auteurs.

11.4. DONNÉES PERSONNELLES

Les Parties s'engagent, chacune pour ce qui la concerne, à respecter la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles, à savoir, la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, telle que modifiée ainsi que le Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 (RGPD) (ci-après la « Réglementation »). Elles collaboreront de bonne foi à cette fin, dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Données Personnelles collectées dans le cadre de l'exécution du Contrat font l'objet de traitements destinés à la bonne gestion des relations entre les parties.

Le Client s'engage expressément à informer ses propres salariés/utilisateurs de ce que leurs Données Personnelles seront accessibles à son prestataire dans le cadre de la maintenance de la Solution ou de l'hébergement des sites.

DRESS-CODES s'engage à traiter les Données Personnelles du Client conformément à l'Annexe « Sous-traitance de Données Personnelles ».

12. ASSURANCE

DRESS-CODES déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant très largement et explicitement les risques notamment pour les Prestations.

DRESS-CODES s'engage à communiquer au Client une attestation d'assurance à la première demande de ce dernier.

Les assurances de DRESS-CODES devront être maintenues en vigueur pendant toute la durée d'exécution du Contrat.

13. FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues responsables d'un manquement à l'une quelconque de leurs obligations contractuelles qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, et habituellement par la Jurisprudence française. La force majeure s'entend ainsi de tout événement extérieur échappant au contrôle raisonnable de l'une des Parties et ne résultant pas de sa faute ou de sa négligence, et notamment les incendies, l'état de guerre déclaré ou non, les grèves de toutes natures, les inondations, les calamités naturelles, les troubles civils, les actes de terrorisme. La Partie invoquant un tel cas notifie sa survenance à l'autre Partie dès que possible, fera de son mieux pour en limiter les conséquences et reprendra l'exécution du Contrat dès que le cas de force majeure aura cessé. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trois (3) mois, il ouvrirait droit à la résiliation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties, sans que cette résiliation puisse être considérée comme fautive. Les Parties conviennent expressément que la pandémie liée au Covid-19 et ses variants ne constitue pas un cas de force majeure.

14. RÉSILIATION

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des Parties de l'une de ses obligations contractuelles substantielles, la Partie créancière de l'obligation inexécutée par l'autre

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TIERCE MAINTENANCE ET D'HÉBERGEMENT

Partie adressera à cette dernière une lettre recommandée avec accusé de réception la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

Le défaut du Client de payer le prix des Prestations dans le délai convenu caractérise notamment une violation substantielle du Contrat.

Si, dans les trente (30) jours de la réception de cette lettre de mise en demeure, laquelle devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause, la Partie défaillante n'a pas remédié à son manquement, le Contrat pourra être résilié de plein droit par notification écrite par l'autre Partie, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

La résiliation entrera automatiquement en vigueur huit (8) jours après la réception de la notification de ladite résiliation, par lettre recommandée avec accusé de réception.

15. RÉVERSIBILITÉ

DRESS-CODES s'engage, en cas de fin du Contrat quelle qu'en soit la cause, à assurer une réversibilité du processus de maintenance ou d'hébergement afin de permettre au Client ou à un prestataire tiers, librement choisi par le Client, de reprendre l'exécution des Prestations.

Les opérations de réversibilité débuteront dès que nécessaire, à la demande du Client, compte tenu de la date d'expiration du Contrat et se dérouleront en parallèle avec la fin des Prestations.

DRESS-CODES demeurera responsable de l'exécution du Contrat tant que les prestations de réversibilité n'auront pas fait l'objet d'une réception définitive par le Client par la signature d'un procès-verbal de recette de réversibilité.

DRESS-CODES veillera à transférer aux équipes du Client les compétences et les connaissances permettant au Client de reprendre dans les meilleurs conditions la maintenance de la Solution ou l'hébergement des sites, et ce durant toute la phase de réversibilité.

Les prestations de réversibilité seront facturées sur la base du tarif de DRESS-CODES alors applicable.

16. CESSION DU CONTRAT

Le Contrat ne pourra être cédé ou transféré à aucun tiers sans l'accord écrit et préalable de DRESS-CODES.

17. LOI APPLICABLE - LITIGES

Le Contrat est soumis au droit français.

LES PARTIES FONT ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE AUX TRIBUNAUX DE LYON, qui seront seuls compétents, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé, à défaut de résolution amiable, pour tout différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat ou des présentes Conditions Générales.

ANNEXE AUX CG DE TIERCE MAINTENANCE ET D'HÉBERGEMENT DE DRESS-CODES :

Traitement des Données Personnelles dans le cadre des Prestations

INTRODUCTION

Dans le cadre de la fourniture des Prestations, il est rappelé qu'au sens de la Réglementation, le Client agit en qualité de responsable de traitement et DRESS-CODES en qualité de sous-traitant. Le Client et DRESS-CODES s'engagent, chacun pour ce qui le concerne, à respecter ladite Réglementation. En particulier, le Client est le seul à maîtriser la connaissance et l'origine des Données Personnelles traitées par DRESS-CODES pour le compte du Client dans le cadre du Contrat.

Le traitement de Données Personnelles par DRESS-CODES en tant que responsable du traitement n'entre pas dans le champ d'application de la présente annexe.

I. Champ d'application

DRESS-CODES est autorisée en tant que sous-traitant au sens de la réglementation applicable, agissant sur les instructions du Client, à traiter les Données Personnelles pour le compte de ce dernier, dans la mesure nécessaire à la fourniture des Prestations.

La nature des opérations de traitement des Données Personnelles effectuées par DRESS-CODES peut être le stockage ou toutes autres Prestations prévues au Contrat.

Le type de Données Personnelles, les catégories de personnes concernées et les durées de conservation sont déterminés et contrôlés par le Client.

Les activités de traitement sont réalisées par DRESS-CODES pour la durée du Contrat.

II. Engagements de DRESS-CODES

DRESS-CODES, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à :

- N'intervenir que sur instructions documentées du Client et en conséquence à ne traiter les Données Personnelles du Client que conformément aux instructions écrites de ce dernier et à s'abstenir de tout usage personnel, y compris à des fins commerciales. Toute instruction du Client non documentée par écrit ne sera pas prise en compte par DRESS-CODES. À cet égard, les Parties reconnaissent que l'exécution du Contrat et la réalisation des Prestations font office d'instructions écrites documentées du Client ;
- Informer le Client si, à son avis, et compte tenu des informations dont elle dispose, une des instructions du Client apparaît non conforme à la réglementation ;
- S'abstenir d'utiliser ou de permettre l'utilisation des Données Personnelles par des tiers, de la part d'un sous-traitant ou d'une personne agissant sous l'autorité ou pour le compte de DRESS-CODES, pour d'autres finalités que l'exécution

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TIERCE MAINTENANCE ET D'HÉBERGEMENT

des Prestations, ainsi que de tout usage ou traitement ou toute autre opération ou exploitation des Données Personnelles sans autorisation préalable du Client ;

- Garantir la confidentialité des Données Personnelles traitées pour le compte du Client dans le cadre du Contrat ;
- S'assurer que toutes les personnes ayant accès aux et/ou traitant des Données Personnelles sont tenues à une obligation de confidentialité desdites Données et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Immédiatement informer le Client de toutes action et mesures de l'Autorité de contrôle qui viendrait investiguer chez elle.

À la demande écrite du Client, DRESS-CODES fournira au Client une assistance raisonnable, en lui communiquant notamment toute information utile, compte tenu des informations à sa disposition :

- Afin de lui permettre de satisfaire à son obligation, en tant que responsable de traitement et sous sa seule responsabilité, de réaliser une analyse d'impact des opérations de traitement envisagées sur les Données Personnelles dans la cadre de la réalisation des Prestations ;
- Afin de l'aider dans la coopération ou les consultations préalables avec la CNIL qui pourraient découler de telles analyses d'impact.

Le Client reconnaît et accepte que, dans l'hypothèse où cette assistance nécessiterait des ressources importantes de la part de DRESS-CODES, elle pourra être facturée au Client, sous réserve d'obtenir préalablement son accord.

III. Engagements du Client

Le Client s'engage à :

- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement de Données Personnelles par DRESS-CODES ;
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et inspections chez DRESS-CODES.

IV. Droits des personnes concernées

Il appartient au Client, en sa qualité de responsable de traitement, de fournir l'information requise aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte de leurs Données Personnelles.

DRESS-CODES s'engage à notifier au Client, dans les meilleurs délais, toute demande reçue directement de la part d'une personne concernée souhaitant exercer son droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement, d'effacement, et/ou d'opposition de ses Données Personnelles traitées dans le cadre du Contrat.

DRESS-CODES ne répondra pas directement à de telles demandes.

En outre, DRESS-CODES, tenant compte de la nature du traitement, aide le Client, responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Le Client reconnaît et accepte que, dans l'hypothèse où cette assistance nécessiterait des ressources importantes de la part de DRESS-CODES, elle pourra être facturée au Client, sous réserve d'obtenir préalablement son accord.

V. Transfert des Données Personnelles

DRESS-CODES s'engage à recourir exclusivement à des moyens de traitement de Données Personnelles situés sur le territoire d'un pays membre de l'Union européenne et/ou dans un pays reconnu adéquat par la Commission Européenne.

DRESS-CODES s'engage à ne pas divulguer ni transférer les Données Personnelles, même à des fins de transit ou au moyen d'un accès distant, à un tiers ou un sous-traitant opérant dans un pays situé en dehors de l'Union Européenne et/ou un pays reconnu adéquat par la Commission Européenne.

DRESS-CODES s'assure qu'aucune Donnée Personnelle du Client n'est transférée hors de l'Union européenne et/ou un pays reconnu adéquat par la Commission Européenne par ses propres sous-traitants, les personnes agissant sous son autorité ou pour son compte.

VI. Sous-traitants

Le Client autorise expressément DRESS-CODES à recourir à un ou plusieurs sous-traitants dans le cadre de l'exécution du Contrat, afin de leur confier une partie de l'exécution des Prestations, impliquant notamment le traitement de Données Personnelles.

DRESS-CODES s'engage à recourir exclusivement à des sous-traitants situés sur le territoire de l'Union Européenne et/ou sur le territoire d'un pays reconnu adéquat par la Commission Européenne présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

DRESS-CODES s'engage à mettre à la charge de son (ou ses) ou sous-traitant(s) les mêmes engagements contractuels que les siens, notamment s'agissant du traitement des Données Personnelles. DRESS-CODES demeurera l'unique responsable envers le Client de l'exécution du Contrat.

La liste des sous-traitants est fournie par DRESS-CODES au Client sur simple demande écrite de ce dernier.

DRESS-CODES informera le Client de tout changement de sous-traitant donnant ainsi la possibilité au Client

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TIERCE MAINTENANCE ET D'HÉBERGEMENT

d'émettre des objections à l'encontre de ce changement dans un délai de trente (30) jours à compter de ladite notification. À défaut d'objection dans le délai susvisé, le Client est réputé avoir accepté le changement de sous-traitant, ce qu'il reconnaît expressément. En cas d'objections soulevées par le Client dans le délai susvisé, DRESS-CODES répondra par écrit auxdites objections afin de permettre au Client de lever ses objections. En cas de maintien des objections du Client, les parties se rencontreront et discuteront, en toute bonne foi, de la poursuite de leurs relations. DRESS-CODES n'est en aucun cas obligée de renoncer à un changement de sous-traitant. Si à la suite d'une objection du Client, DRESS-CODES ne renonce pas audit changement, le Client peut mettre fin au Contrat sans pouvoir prétendre à indemnisation.

VII. Notification des violations de Données Personnelles

DRESS-CODES s'engage à notifier au Client toute violation, destruction accidentelle ou illicite, perte, altération, divulgation ou accès non autorisés aux Données Personnelles traitées pour le compte du Client dans le cadre du Contrat et ce dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'Autorité de contrôle compétente, et notamment les informations prévues à l'article 33, 3° du RGPD dans la mesure où ces informations sont raisonnablement disponibles. DRESS-CODES prendra toute mesure raisonnable permettant d'atténuer les effets et éventuelles conséquences négatives de la violation de Données Personnelles.

L'obligation de notification de toute violation de Données Personnelles stipulée à charge de DRESS-CODES ne peut en aucun cas être considérée comme une quelconque reconnaissance de faute et/ou de responsabilité de DRESS-CODES dans la violation de Données Personnelles objet d'une telle notification.

La notification par DRESS-CODES de toute violation de Données Personnelles au Client en application du présent article se fera exclusivement par courrier électronique.

VIII. Sécurité des Données Personnelles

Compte tenu de l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement des Données Personnelles dans le cadre du Contrat, ainsi que des risques, le Client et DRESS-CODES s'engagent à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Ainsi, DRESS-CODES mettra en place et maintiendra pendant toute la durée du Contrat, les mesures et procédures appropriées afin d'assurer que les Données Personnelles du Client qui seront traitées dans le cadre des Prestations seront bien protégées, eu égard à leur nature, contre leur altération, perte, destruction fortuite ou illicite, divulgation ou accès non autorisés ou toute autre forme illicite de traitement, au regard de l'état de l'art et des meilleures pratiques.

Le Client reconnaît expressément que DRESS-CODES n'est responsable de la sécurité, dans le cadre du Contrat, que pour les points la concernant et qu'elle contrôle. Le Client reconnaît demeurer responsable de la sécurité de son système d'information et, en particulier, de sa propre politique d'accès à la Solution. Il doit par ailleurs s'assurer, en sa qualité de responsable de traitement, que son utilisation de la Solution ainsi que les paramétrages et configurations des sites laissés à sa discrétion, sont conformes à la Réglementation.

Le Client reconnaît que les ressources mises en œuvre par DRESS-CODES dans le cadre du Contrat constituent des garanties suffisantes de la conformité de DRESS-CODES et des Services à la Réglementation.

IX. Conformité et Audit

DRESS-CODES met à la disposition du Client, à la demande de celui-ci, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations en qualité de sous-traitant prévues par la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et prouver les mesures techniques et organisationnelles mises en place.

DRESS-CODES s'engage à permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et à contribuer à ces audits.

Le Client s'engage à prévenir DRESS-CODES à l'avance de la réalisation de tels audits ou inspections lesquels devront être planifiés d'un commun accord des parties.

X. Sort des Données Personnelles

Au terme du Contrat, ou en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit, DRESS-CODES s'engage, au choix du Client, à :

- Détruire toutes les Données Personnelles du Client ;
- Renvoyer toutes les Données Personnelles au Client ;
- Renvoyer lesdites Données Personnelles au sous-traitant désigné par le Client.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de DRESS-CODES. DRESS-CODES devra justifier auprès du Client de cette destruction.