

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES DE LA PLATEFORME VOKARE

## ARTICLE I. PRÉAMBULE

La société EUCLIDIA, société par actions simplifiée, au capital social de 30.000,00 €, dont le siège social est situé 220 route de la Manda, 06510 GATTIERES, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de GRASSE sous le numéro 812 609 733, dont le Président en exercice est Monsieur Guy POUJOL (ci-après désignée « **EUCLIDIA** »), édite une plateforme SaaS « Vokare » disponible à l'adresse <https://www.vokare.fr/> (ci-après désignée la « **Plateforme** », tel que ce terme sera davantage décrit ci-après).

La Plateforme est une solution dédiée aux professionnels des secteurs médical (notamment ophtalmologues), paramédical (notamment orthoptistes) et vétérinaire (ci-après désignés ensemble les « **Utilisateurs** », tel que ce terme sera davantage décrit ci-après).

La Plateforme permet aux Utilisateurs d'évaluer la satisfaction de leurs patients ou de leurs clients (ci-après désignés les « **Clients** », tel que ce terme sera davantage décrit ci-après) quant aux prestations fournies par leur personnel (ci-après désignés les « **Praticiens** » tel que ce terme sera davantage décrit ci-après) ou, s'agissant uniquement du secteur vétérinaire, la satisfaction des Praticiens ayant référé un cas par des vétérinaires spécialistes lors des consultations référées (ci-après désignés les « **Référénts** », tel que ce terme sera davantage décrit ci-après).

L'accès à la Plateforme est proposé par EUCLIDIA sous la forme d'un abonnement permettant aux Utilisateurs d'accéder à un certain nombre de services tels que notamment :

- la gestion de leur compte (ci-après désigné le « **Compte** », tel que ce terme sera davantage décrit ci-après) ;
- l'importation des consultations effectuées par les Praticiens (date de la consultation et adresse électronique du Client) ou, le cas échéant, par les Référénts (date de la consultation, nom de l'animal, civilité du propriétaire et nom du propriétaire, nom, prénom et adresse électronique du Praticien désigné comme vétérinaire traitant, nom et prénom du Référént) ;
- l'accès à un tableau de bord des résultats relatifs à la satisfaction de chaque Client dans le cadre de sa relation avec le Praticien ou, le cas échéant, du Praticien dans le cadre de sa relation avec le Référént ;

- la mise à disposition d'un comparatif desdits résultats avec un panel national de référence.

Préalablement à la conclusion du présent contrat, l'Utilisateur reconnaît :

- avoir pris connaissance des caractéristiques et des spécifications des services proposés telles que décrites dans le corps du présent contrat (et dans ses annexes) ;
- avoir vérifié que ces services sont conformes à ses besoins ;
- avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités et des services proposés et avoir pu apprécier l'opportunité de recourir à leur utilisation eu égard à ses besoins propres.

Les Parties reconnaissent, par conséquent, avoir négocié de bonne foi le contrat, chacune ayant eu le temps de poser à l'autre Partie les questions qui lui paraissaient déterminantes de son consentement et d'en recevoir les réponses, et d'apprécier par elle-même la portée de ses engagements, avant de procéder à sa signature.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Services (ci-après désignées « **CGUS** ») visent à définir les conditions d'utilisation de la Plateforme par les Utilisateurs. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'utilisation de la Plateforme, dès la création d'un Compte par l'Utilisateur.

La souscription à un Compte implique nécessairement l'adhésion aux CGUS par un système de case à cocher préalable à l'activation du compte.

### Contacts d'EUCLIDIA :

- Adresse électronique : [contact@vokare.fr](mailto:contact@vokare.fr)
- Numéro de téléphone : 06.31.30.81.04
- Directeur de la publication et responsable de la rédaction est Monsieur Guy POUJOL

## ARTICLE II. DÉFINITIONS

Chacun des termes mentionnés ci-dessus et ci-dessous commençant par une majuscule aura la signification donnée dans sa définition, qu'ils soient désignés au singulier ou au pluriel, à savoir :

**Anomalie** : désigne toute difficulté de fonctionnement de la Plateforme et / ou des Services associés, répétitive et reproductible. Une Anomalie peut être de trois natures :

- **Anomalie bloquante** : toute anomalie de fonctionnement rendant impossible

l'utilisation de la Plateforme et / ou des Services associés

- **Anomalie semi-bloquante** : toute anomalie de fonctionnement permettant une utilisation de la Plateforme et / ou des Services associés pour une partie de leurs fonctionnalités
- **Anomalie non bloquante** : toute anomalie mineure de fonctionnement permettant l'utilisation complète de la Plateforme et / ou des Services associés dans l'ensemble de leurs fonctionnalités même si celle-ci se fait au moyen d'une procédure de contournement

**Bon de commande** : désigne le document écrit dématérialisé par lequel EUCLIDIA formule sa proposition commerciale à l'Utilisateur en fonction des attentes exprimées par ce dernier. Ce document indique les modalités particulières applicables à l'exécution des Services, dont notamment le prix, la durée et les modalités de l'abonnement souscrit

**CGUS** : désignent les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Services

**Client** : désigne le patient ou le client du Praticien ayant bénéficié de ses prestations ou, lorsque cela est précisé, le Praticien ayant référé un cas au Référént, pour lesquels le taux de satisfaction est mesuré grâce aux Services fournis par EUCLIDIA

**Compte** : désigne l'interface, permettant à l'Utilisateur, dès sa souscription, d'accéder à l'ensemble des Services, de consulter et / ou modifier les informations relatives à son cabinet et à sa patientèle et d'accéder aux outils de mesure de performance et de satisfaction des Clients

**Contenus** : désignent l'ensemble des contenus textuels, sonores, visuels, multimédia et graphiques présents sur la Plateforme ou la composant et notamment, sans que cette liste soit limitative, la structure, les pages, le contenu éditorial, les textes, les icônes, les photographies, les vidéos, les animations, les rubriques, les dessins, les illustrations, les images, les clips audio, les logiciels, les scripts, les codes sources, les bases de données, les fonctionnalités, etc. de la Plateforme

**Contrat** : désigne l'ensemble des documents contractuels tels que listés à l'article « **Opposabilité des CGUS** » ci-dessous

**Documentation** : désigne le manuel d'utilisation, tout support de formation et tous documents textes et / ou graphiques mis à disposition de l'Utilisateur par EUCLIDIA

**Données** : désignent l'ensemble des informations, textuelles ou non, saisies ou transférées sur la Plateforme par l'Utilisateur par quelque moyen que ce soit

**Données à caractère personnel** : désignent l'ensemble des informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée), directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres (notamment son nom, son numéro de téléphone, son adresse électronique, sans que cette liste soit exhaustive)

**Droits de propriété intellectuelle** : désignent l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatif à la création et à la gestion de tous Contenus de la Plateforme (en ce compris notamment, chacun des éléments textuels, graphiques, sonores, photographiques, multimédia et ou audiovisuel, sans que cette liste soit exhaustive) créés par EUCLIDIA, en ce compris la conception et l'intégration desdits Contenus sur quelques supports que ce soit

**Hébergement** : désigne le stockage et traitement des Contenus et des Données permettant leur accessibilité par le biais de la Plateforme

**Livrables** : désignent l'ensemble des livrables remis par EUCLIDIA à l'Utilisateur sur tout support et sous toute forme dans le cadre des Services, tels que tous tableaux de bord, études, analyses, travaux, chartes, plans, notes, rapports, documents divers ou encore comptes-rendus

**Partie(s)** : désigne, au singulier indifféremment l'Utilisateur ou EUCLIDIA et, au pluriel, l'Utilisateur et EUCLIDIA

**Plateforme** : désigne la plateforme disponible à l'adresse [www.vokare.fr](http://www.vokare.fr) ou toute autre adresse qui pourra s'y substituer et l'application en ligne

**Praticien** : désigne le personnel relié à l'Utilisateur par un lien, qu'il soit contractuel ou capitalistique, auquel les Services s'appliquent. Le ou les Praticien(s) est / sont désigné(s) par l'Utilisateur au moment de l'activation de son Compte

**Référént** : désigne le vétérinaire spécialiste auquel un Praticien vétérinaire adresse un patient ou un animal en cas de soins nécessitant l'intervention d'un vétérinaire spécialisé

**Règlementation applicable** : désigne l'ensemble des dispositions légales et réglementaires en vigueur applicables à la protection des Données à caractère personnel, dont (i) la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et ses textes d'application, (ii) le RGPD et (iii) toutes dispositions légales ou réglementaires venant s'y ajouter ou s'y substituer ultérieurement

**RGPD** : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE

**Traitement** : désigne toute opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des Données à caractère personnel, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, verrouillage, effacement ou destruction, etc.) au sens de la Règlementation applicable

**Services** : désignent l'ensemble des services proposés et édités par EUCLIDIA dans le cadre de l'abonnement souscrit par l'Utilisateur à la Plateforme, et plus particulièrement :

- l'extraction ou le transfert des Données ;
- la gestion de son Compte par l'Utilisateur ;
- l'importation de certaines données relatives aux consultations par l'Utilisateur ;
- l'accès par l'Utilisateur à un tableau de bord des résultats relatifs à la satisfaction de chaque Client ;
- la mise à disposition d'un comparatif desdits résultats avec un panel national ;
- la transmission d'enquêtes de satisfaction, au nom et pour le compte de l'Utilisateur, aux Clients dans le cadre de leur relation avec les Praticiens ou, le cas échéant, avec les Référents ;
- la transmission à l'Utilisateur d'alerte par courrier électronique en cas d'insatisfaction du Client ;
- la transmission au Client d'un lien par courrier électronique, également accessible à la fin des enquêtes de satisfaction, lui permettant d'accéder à un module d'e-réputation pour partager son avis ;
- la maintenance corrective et évolutive de la Plateforme ; et
- l'interopérabilité et la réversibilité des Données avec d'autres dispositifs numériques

Cette liste ne saurait être exhaustive et peut évoluer

selon le Bon de commande applicable

**Utilisateur** : désigne toute personne physique ou morale, ayant la capacité de contracter, c'est-à-dire agissant en sa qualité de représentant légal dans le cas d'une personne morale, ou avoir au minimum dix-huit ans (18 ans) et / ou la majorité légale en vigueur dans son pays et ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code civil et / ou article concernant la capacité des personnes en vigueur dans son pays, souhaitant bénéficier de la fourniture des Services de la Plateforme

### **ARTICLE III. OBJET DES CGUS**

Les CGUS visent à définir les conditions d'utilisation de la Plateforme par les Utilisateurs dans le cadre de la fourniture des Services proposés par EUCLIDIA.

### **ARTICLE IV. MODALITÉS D'APPLICATION DES CGUS**

#### **4.01 Domaine d'application des CGUS**

Les CGUS sont rédigées en langue française. Elles précisent notamment les différentes étapes nécessaires à l'ouverture d'un Compte ainsi que les conditions de gestion des Services.

EUCLIDIA n'est en aucun cas responsable des pratiques commerciales mises en œuvre sur d'autres sites ou sociétés auxquels l'Utilisateur aurait accès depuis la Plateforme par les liens hypertextes, logos, boutons, etc. situés sur la Plateforme. Il appartient à l'Utilisateur de se référer aux conditions générales desdits sites, applications ou sociétés avant de contracter avec ces services.

#### **4.02 Opposabilité des CGUS**

Les documents contractuels opposables aux Parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies qui n'ont qu'une valeur indicative, qui prévalent sur toutes éventuelles conditions d'achat de l'Utilisateur sont les suivants, par ordre de priorité décroissant :

- le Bon de commande ; et
- les présentes CGUS et leurs annexes.

Les CGUS remplacent tout accord ou document contractuel antérieur.

Les CGUS sont considérées comme lues et acceptées par l'Utilisateur préalablement à leur validation effective (case à cocher lors de l'activation du Compte).

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des CGUS dans leur intégralité et accepter les

obligations auxquelles il est tenu. À défaut d'une telle acceptation, l'Utilisateur ne pourra poursuivre l'activation du Compte, et / ou l'utilisation des Services.

L'Utilisateur peut les télécharger ou en conserver une copie en imprimant les CGUS, lesquelles seront également disponibles à jour et en permanence sur la Plateforme, et disponibles à tout moment à l'adresse [www.vokare.fr](http://www.vokare.fr).

#### **4.03 Durée**

Le Contrat est conclu pour la durée déterminée dans l'abonnement sélectionné par l'Utilisateur et précisée au sein du Bon de commande correspondant. À ce titre la durée du Contrat peut être :

- à durée indéterminée, auquel cas, chacune des Parties pourra y mettre un terme moyennant en transmettant à l'autre Partie, une lettre recommandée avec accusé de réception l'informant de son intention de résilier le Contrat, avec un préavis de trois (3) mois ;
- ferme, aucune reconduction tacite n'étant autorisée.

#### **4.04 Modification des CGUS**

EUCLIDIA se réserve le droit de modifier les CGUS en tant que de besoin, selon l'évolution technique de la Plateforme et des Services proposés, l'évolution de la législation, à sa seule discrétion.

L'utilisation de la Plateforme et des Services est toujours soumise à la version la plus récente des CGUS postée sur la Plateforme et accessible à l'Utilisateur au moment de cette utilisation.

Il appartient à l'Utilisateur de consulter aussi souvent que nécessaire les CGUS. En tout état de cause, toute modification importante fera l'objet d'une notification par courrier électronique à l'Utilisateur quarante-cinq (45) jours au moins avant leur application effective.

Si toutefois l'Utilisateur souhaite, à la suite de la notification qui lui est faite, procéder à la résiliation du Contrat, il pourra le faire dans un délai de quinze (15) jours suivants la notification qui lui sera faite en adressant un courrier électronique à l'adresse électronique du service support d'EUCLIDIA en précisant sa demande.

EUCLIDIA procédera alors à la clôture du Compte à la date d'entrée en vigueur effective des nouvelles CGUS.

Faute pour l'Utilisateur de manifester son intention de mettre un terme au Contrat dans le délai indiqué ci-dessus, il sera considéré comme ayant accepté la modification des CGUS.

as

EUCLIDIA peut apporter également à tout moment des modifications et des améliorations au contenu éditorial. Toutes ces modifications et améliorations profiteront à l'Utilisateur.

Lors de l'utilisation des Services, l'Utilisateur pourra être soumis aux éventuelles directives ou règles postées sur la Plateforme et applicables aux Services qui y sont proposés. Toutes ces directives ou règles sont réputées incluses par référence dans les CGUS.

**Date de mise en ligne des présentes CGUS : 21 février 2025**

**Date de mise à jour des CGUS : 21 février 2025**

### **ARTICLE V. CONDITIONS ET MODALITÉS D'ACTIVATION DU COMPTE**

#### **5.01 Prérequis à l'activation du Compte**

Il est rappelé que toute utilisation de la Plateforme implique qu'elle soit réalisée par une personne physique, en son nom propre, ayant la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir au minimum dix-huit (18) ans et / ou la majorité légale en vigueur dans son pays et ne pas être protégée au sens de l'article 488 du Code civil, et le cas échéant, la possibilité de s'engager en qualité de représentant légal.

L'Utilisateur fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications permettant l'accès à la Plateforme.

À ce titre, il appartient à l'Utilisateur de protéger ses équipements techniques, notamment contre toute forme de contamination par des virus et / ou de tentative d'intrusion, EUCLIDIA ne pouvant en aucun cas en être tenue pour responsable.

L'Utilisateur demeure seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques nécessaires pour accéder aux Services de la Plateforme.

En aucun cas EUCLIDIA ne saurait être tenue pour responsable si les fonctionnalités proposées s'avèrent incompatibles ou présentent des dysfonctionnements avec certains des logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'Utilisateur, sauf si ces derniers sont mentionnés comme compatibles et interopérables avec la Plateforme.

Par ailleurs, l'Utilisateur conserve à sa charge les frais de télécommunications nécessaires à l'accès internet pendant la durée d'utilisation de la Plateforme.

#### **5.02 Procédure d'activation du Compte**

Pour activer un Compte au sein de la Plateforme, l'Utilisateur doit compléter le protocole d'inscription disponible sur la Plateforme en renseignant les informations requises, en ce compris le nombre et les coordonnées des Praticiens, et en créant son identifiant ainsi que son mot de passe conformément aux CGUS.

Préalablement à cette phase, il est entendu que les Parties pourront discuter des modalités de fourniture de Services notamment par courrier électronique et que, le cas échéant, EUCLIDIA pourra présenter la Plateforme à l'Utilisateur, à sa demande expresse.

Dans le cadre de l'activation de son Compte l'Utilisateur s'engage à ne communiquer que des informations exactes, actuelles et complètes dont il garantit en tout temps l'exactitude, la sincérité et la fiabilité et de mettre à jour lesdites informations afin d'en préserver l'exactitude, la pertinence et l'exhaustivité.

EUCLIDIA se réserve la possibilité de vérifier l'identité de l'Utilisateur.

EUCLIDIA se réserve également le droit de suspendre ou de résilier le Compte de l'Utilisateur et son accès à la Plateforme et aux Services s'il crée plus d'un (1) Compte, en cas d'utilisation non conforme de tout Utilisateur, quel qu'il soit, ou si toute information fournie pendant la procédure d'enregistrement ou par la suite se révèle inexacte, obsolète ou incomplète.

Un Compte est ouvert au nom de l'Utilisateur au terme de sa procédure d'activation du Compte sur la Plateforme. L'activation emporte la publication du Compte, la possibilité de le gérer depuis l'espace « **Mes informations** » et la fourniture des Services souscrits par l'Utilisateur conformément à l'abonnement choisi.

#### **ARTICLE VI. UTILISATION DU COMPTE**

L'Utilisateur ne peut accéder à son Compte qu'en utilisant son identifiant et son mot de passe.

L'Utilisateur s'engage à procéder sans délai sur la Plateforme à tout changement des informations le concernant.

L'Utilisateur est responsable de la protection de son mot de passe et s'engage à ne pas le révéler à des tiers.

L'Utilisateur est seul responsable de toute activité ou action sur son Compte, qu'il ait autorisé ou non lesdites activités ou actions, à charge pour lui de se retourner contre les autres utilisateurs en cas de partage de responsabilité. Autant que de besoin, l'Utilisateur reconnaît que les actions effectuées sur son Compte lui seront imputées lorsque son identifiant et son mot de passe auront été activés, en l'absence de toute demande de révocation du mot de passe compromis.

L'Utilisateur s'engage à signaler immédiatement à EUCLIDIA toute utilisation non autorisée de son Compte à l'adresse électronique de contact d'EUCLIDIA telle que rappelée en préambule.

Sauf accord exprès, préalable et écrit d'EUCLIDIA, tout Utilisateur ne pourra ouvrir qu'un seul et unique Compte à son nom ou, le cas échéant, au nom de son établissement et s'engage à ne pas créer ou utiliser sur la Plateforme d'autres Comptes qu'il aura initialement créés, que ce soit sous sa propre identité ou celle d'un tiers. À défaut, EUCLIDIA pourra suspendre ou supprimer le Compte frauduleux et le Compte de l'Utilisateur.

EUCLIDIA s'engage à gérer les Comptes des Utilisateurs et se réserve la faculté de supprimer ou suspendre l'accès aux Comptes des Utilisateurs en cas de compromission avérée ou en cas de suspicion de compromission concernant le mot de passe.

Un Compte est considéré comme inactif au bout de deux (2) années sans connexion par l'Utilisateur à la Plateforme.

EUCLIDIA se réserve le droit de supprimer le Compte inactif après information préalable de l'Utilisateur, qui pourra s'opposer, par manifestation expresse de sa volonté en ce sens, à la suppression de son Compte.

À défaut d'une connexion dans le délai prévu, EUCLIDIA se porte mandataire de l'Utilisateur inactif pour entreprendre des démarches de recherches afin de pouvoir le contacter.

En cas de suppression du Compte du fait de son inactivité, les Données à caractère personnel de l'Utilisateur seront immédiatement supprimées.

## **ARTICLE VII. UTILISATION DES SERVICES**

### **7.01 Extraction / transfert et utilisation des Données**

Afin de pouvoir fournir les Services, EUCLIDIA procède à l'extraction des Données de l'Utilisateur collectées au moyen :

- soit d'une saisie directe de l'Utilisateur sur la Plateforme ;
- soit d'un transfert effectué par l'Utilisateur depuis son logiciel métier ;
- soit par l'intermédiaire d'un transfert par l'Utilisateur lui-même depuis son logiciel métier ; ou
- soit grâce à d'une interface de programmation d'application (clef API) connectée par EUCLIDIA sur le logiciel métier de l'Utilisateur aux seules fins d'extraire les Données et de les transférer au sein de la Plateforme.

Par conséquent, l'Utilisateur, en acceptant les CGUS, consent expressément à ce qu'EUCLIDIA active, le cas échéant, la clef API aux fins d'exécuter les Services conformément aux présentes.

En tout état de cause, l'Utilisateur est seul titulaire et responsable des Données.

Dans ces conditions pour permettre le fonctionnement de la Plateforme et des Services associés, l'Utilisateur autorise expressément EUCLIDIA à reproduire et représenter les Données sur la Plateforme. Au titre de ce droit concédé à EUCLIDIA, cette dernière est également expressément autorisée à agréger les Données avec d'autres données aux fins de créer un panel national de référence tel que proposé au titre des Services. En tout état de cause, les Données seront représentées de manière agrégée et ne permettront ainsi pas de les rapprocher de tout autre Utilisateur.

### **7.02 Fonctionnalités de la Plateforme**

Le fonctionnement de chacune des fonctionnalités particulières de la Plateforme est rappelé dans le manuel d'utilisation fourni avec la Documentation, que l'Utilisateur s'engage à consulter.

### **7.03 Modification du périmètre des Services**

Il est entendu que, sauf meilleur accord des Parties, la seule modification du périmètre des Services autorisée à l'Utilisateur est la suppression ou l'ajout d'un ou de plusieurs Praticien(s). Le cas échéant, les modalités applicables sont stipulées à l'article « *Conditions financières* ».

## **ARTICLE VIII. SERVICE CLIENT**

Pour toute information ou pour notifier une réclamation, le service client d'EUCLIDIA est à la disposition de l'Utilisateur :

- par téléphone au numéro suivant : 06.10.71.42.76.
- par courrier électronique à l'adresse électronique : [contact@vokare.fr](mailto:contact@vokare.fr)

## **ARTICLE IX. CONDITIONS FINANCIÈRES**

### **9.01 Montant**

L'accès au Compte, et plus largement à la Plateforme, ainsi que la fourniture de Services sont accordés en contrepartie du prix dont le montant est négocié librement entre les Parties préalablement à la transmission, par EUCLIDIA, du Bon de commande. Le prix est calculé en fonction notamment du nombre de Praticiens désignés, entraînant potentiellement un ajustement du prix global des Services.

Sauf meilleur accord des Parties, le prix des Services est réputé établi en Euros hors taxe, dans le Bon de commande signé par l'Utilisateur.

Sauf indications contraires, les prix indiqués s'entendent unitaires, l'indication de la TVA est ajoutée au prix pour la meilleure information de l'Utilisateur.

Si une ou plusieurs taxes venaient à être créées ou modifiées en hausse comme en baisse après la signature du Bon de commande, ce changement pourra être répercuté sur le prix indiqué à l'Utilisateur, à la seule initiative d'EUCLIDIA.

Si l'Utilisateur souhaite diminuer le nombre de Praticiens, en cours de l'exécution du Contrat, le prix initialement déterminé et payé par l'Utilisateur conformément aux CGUS restera le même, sans modification d'aucune sorte. Inversement, sauf meilleur accord des Parties, si l'Utilisateur souhaite augmenter le nombre de Praticiens, en cours d'exécution du Contrat, EUCLIDIA lui proposera un nouveau Bon de commande se référant aux CGUS et le prix sera fixé au *pro rata* du temps restant au titre de l'abonnement initial. L'Utilisateur s'engage à payer le complément de prix conformément à la facture correspondante qui sera, le cas échéant, transmise par EUCLIDIA. Il s'agit, pour EUCLIDIA, d'une condition essentielle du Contrat sans laquelle cette dernière n'aurait pas accepté de contracter avec l'Utilisateur.

EUCLIDIA se réserve le droit de modifier les prix communiqués sur la Plateforme, ou par tout autre

moyen de diffusion, étant précisé que le prix en vigueur est celui convenu au jour de l'activation du Compte par l'Utilisateur et pour la durée de l'abonnement en cours.

L'Utilisateur ne peut en aucun cas compenser, réduire ou modifier le prix, ni en suspendre le paiement de manière anticipée.

#### **9.02 Facturation et modalités de paiement**

Les modalités de paiement du prix sont fixées dans le Bon de commande. La facturation est effectuée pour la période d'abonnement à venir (terme à échoir).

Chaque facture est envoyée au format PDF par courrier électronique à l'Utilisateur et également disponible sur son Compte. La contestation d'une facture par l'Utilisateur ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement ou justifier un remboursement à titre conservatoire.

L'Utilisateur est tenu au paiement des factures net, sans escompte.

Sauf meilleur accord des Parties, les prix sont facturés en Euros toutes taxes comprises.

#### **9.03 Retard de paiement**

Sans préjudice de l'article « *Suspension – Résiliation* », tout retard de paiement fait courir sans préavis et de plein droit des pénalités de retard dont le montant sera calculé par application d'un taux d'intérêt fixé à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40,00) € prévu par l'article prévu par l'article L.441-10 I du Code de commerce.

L'ensemble de ces pénalités est exigible sans qu'un rappel soit nécessaire.

De manière générale, l'exécution de tout Service quel qu'il soit par EUCLIDIA est subordonnée à l'absence de créance irrecouvrée d'EUCLIDIA à l'encontre de l'Utilisateur, de quelque nature que ce soit.

#### **9.04 Indexation du prix**

Le montant des Services à exécution successive, à savoir l'ensemble des Services, sera révisé à chaque échéance d'abonnement, selon la formule suivante  $R1 = R0 \times S1/SO$ , dans laquelle :

- R0 est la rémunération d'origine ;
- R1 est le nouveau prix facturé ou la

rémunération révisée ;

- S1 est le dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision du prix ;
- SO est l'indice SYNTEC de référence publié à la date de la précédente révision ou à la date de la souscription de la prestation.

Si pour une raison conjoncturelle, R1 est inférieur à R0, le rapport R1/R0 sera considéré comme égal à 1.

### **ARTICLE X. OBLIGATIONS DES PARTIES**

#### **10.01 Obligation générale de collaboration et d'information**

Chaque Partie s'engage à communiquer à l'autre Partie toute information utile ainsi que toute mise en garde sur les risques de toute nature susceptibles d'affecter les Services.

Dans le cadre de l'exécution des CGUS ou d'un avenant, chaque Partie s'engage à collaborer activement et régulièrement avec l'autre Partie, et tout tiers éventuellement désigné par l'une des Parties.

À ce titre, les Parties se fourniront mutuellement avec un délai raisonnable tous les documents ou éléments nécessaires à l'exécution des CGUS qui sont demandés par écrit par l'une des Parties ou tout tiers désigné.

#### **10.02 Garanties et obligations d'EUCLIDIA**

##### **(a) Garanties et obligations générales au titre des Services**

EUCLIDIA s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques et humains nécessaires pour la disponibilité des Services qu'elle fournit. À ce titre, EUCLIDIA est uniquement tenue à une obligation de moyens, limitée au cadre des présentes.

EUCLIDIA s'engage à mettre en œuvre toutes les diligences raisonnables afin de limiter les risques liés à une atteinte à la sécurité des Services (intrusions, piratages, virus, cyberattaques).

Dans la mesure où internet est un réseau ouvert, et de ce fait, sensible à un certain nombre de risques, EUCLIDIA ne saurait s'engager sur une garantie d'accès et de disponibilité de Services illimitée, même si toutes les mesures sont prises afin que la Plateforme puisse fonctionner même en mode dégradé. L'Utilisateur déclare accepter ces risques.

Toutefois, EUCLIDIA se réserve la faculté de suspendre l'accès au Compte de l'Utilisateur lorsqu'elle estime qu'un événement susceptible d'affecter le fonctionnement ou l'intégrité des

Services le nécessite ou en cas de réalisation d'un cas de force majeure conformément aux présentes. La suspension vaut pour la durée nécessaire à l'intervention envisagée.

Dans le cas d'une intervention programmée, EUCLIDIA s'engage à en informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais par tout moyen à sa convenance, dès qu'il aura connaissance des dates de cette intervention.

Il est expressément convenu entre les Parties qu'une suspension inhérente à une intervention qu'elle soit programmée ou non, ne peut en aucun cas engager la responsabilité d'EUCLIDIA et n'ouvre droit à aucune indemnité.

**(b) Garanties et obligations spécifiques au titre de l'Hébergement des Données fournies par l'Utilisateur**

EUCLIDIA respecte les dispositions légales mentionnée dans les articles 9 à 18 du Règlement (UE) 2022/2065 du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques (ci-après désigné le « **RSN** »).

Ainsi, l'Utilisateur de la Plateforme s'engage formellement à :

- ne pas se livrer à des actes, propos ou des comportements répréhensibles par la loi ;
- ne pas utiliser la Plateforme à des fins ou activités illégales, ou portant un préjudice quelconque à l'encontre de tiers ;
- à bannir, lors de publications de Données quelles qu'elles soient, tout contenu illicite, à savoir l'apologie des crimes contre l'humanité, la provocation à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, l'incitation à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap ainsi que la pornographie enfantine, l'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences sexuelles et sexistes, les propos offensants, diffamatoires, injurieux ou portant atteinte à l'ordre public en ce compris les atteintes à la dignité humaine.

Conformément à l'article 8 du RSN, il est entendu qu'EUCLIDIA n'exerce aucun contrôle *a priori* sur les Données fournies par l'Utilisateur, et s'engage à les héberger, sous la seule réserve du respect de l'ordre public.

Par conséquent, EUCLIDIA se réserve le droit de procéder au prompt retrait partiel ou total de

l'accès à toute Donnée illicite dès réception d'une alerte concernant une telle violation, en application de l'article 16 du RSN.

Dans le cas d'un retrait partiel ou total causé par une réclamation fondée, EUCLIDIA informera l'Utilisateur de l'objet de cette réclamation et des raisons du retrait partiel ou total préalablement au retrait effectif, dans les délais les plus prompts.

EUCLIDIA avertira l'Utilisateur concerné par courrier électronique, sous réserve de disposer des informations nécessaires pour le contacter, en indiquant les raisons qui ont motivé sa décision, les voies de recours internes et judiciaires dont il dispose et les sanctions civiles et pénales encourues.

Conformément aux article 9 et 10 du RSN, l'Utilisateur est également informé que dès réception d'une injonction d'agir contre un ou plusieurs éléments de contenu illicite, émise par les autorités judiciaires ou administratives compétentes, EUCLIDIA informera dans les meilleurs délais l'autorité qui a émis l'injonction, ou toute autre autorité spécifiée dans l'injonction, de la suite éventuelle donnée à l'injonction.

8

Dans le cadre des présentes obligations, le point de contact unique désigné par EUCLIDIA est le suivant : Madame Charlotte POUJOL à l'adresse électronique [contact@vokare.fr](mailto:contact@vokare.fr).

**10.03 Garanties et obligations de l'Utilisateur**

L'Utilisateur s'engage à utiliser les Services fournis par EUCLIDIA conformément à leur destination.

Au titre de cette destination, sans que cette liste ne soit exhaustive, il est expressément stipulé que les Services proposés par EUCLIDIA s'adressent exclusivement à des professionnels du secteur médical (notamment ophtalmologues), paramédical (notamment orthoptistes), ou du secteur vétérinaire dans leurs relations avec les Clients ou, le cas échéant, avec des Référénts. Par conséquent, l'Utilisateur reconnaît et s'engage à n'utiliser la Plateforme et les Services associés uniquement pour des raisons professionnelles.

L'Utilisateur s'engage à prévenir, dans les meilleurs délais, EUCLIDIA dès qu'elle en a connaissance de tout événement, choix ou mesure de nature à retarder, entraver ou perturber la bonne exécution des Services.

EUCLIDIA ne saurait être tenue responsable de la violation par l'Utilisateur de ces engagements.

L'Utilisateur s'interdit toute action qui pourrait nuire à l'image de la Plateforme, d'EUCLIDIA et / ou de ses signes distinctifs.

EUCLIDIA se réserve le droit de refuser ou de suspendre tout Compte pour des motifs légitimes et, plus particulièrement en cas de :

- réclamations anormales ou abusives ;
- litige (s) existant(s) avec l'Utilisateur ;
- fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation de la Plateforme ;
- incident de paiement dans le cadre du règlement des Services, conformément au Contrat.

En tant que de besoin, l'Utilisateur reconnaît que le droit d'utiliser les Services est personnel à chaque Utilisateur. Il s'engage à faire un usage normal des Services et faire preuve de courtoisie dans les échanges par téléphone, ainsi que par tout autre moyen.

En tout état de cause, EUCLIDIA se réserve le droit de contrôler à tout moment le respect des CGUS par l'Utilisateur et de mettre fin à l'autorisation d'utiliser les Services qui y sont proposés en cas de non-respect de l'une ou l'autre des stipulations des CGUS.

Enfin, l'Utilisateur s'engage à payer le prix prévu en contrepartie de la fourniture des Services et de l'accès à son Compte conformément à l'article « **Conditions financières** ».

## **ARTICLE XI. RESPONSABILITÉ DES PARTIES**

### **11.01 Responsabilité d'EUCLIDIA**

EUCLIDIA est responsable, dans le cadre d'une simple obligation de moyens, en cas de manquement aux obligations qui lui incombent en application des présentes.

- EUCLIDIA, en sa qualité de prestataire de services intermédiaires au sens du RSN, et plus précisément en sa qualité d'hébergeur des Données figurant sur la Plateforme et fournies par l'Utilisateur, ne pourra voir sa responsabilité engagée que sur le fondement de l'article 6 du RSN.
- La responsabilité de EUCLIDIA ne pourra être engagée en cas d'utilisation des Services non conforme aux stipulations des CGUS ou en cas d'erreurs, manquements ou retards trouvant leur origine dans une faute ou un manquement de l'Utilisateur.

EUCLIDIA décline toute responsabilité quant au

contenu et à la valeur juridique attendus des éléments figurant sur le Compte de l'Utilisateur, ainsi que de leur appréciation par une quelconque administration ou juridiction.

**En tout état de cause, EUCLIDIA n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages indirects et / ou connexes, tels que, et sans que cette énumération soit exhaustive : perte d'exploitation et autres préjudices commerciaux, d'image ou moraux, trouvant leur origine et ou étant la conséquence des présentes.**

**En tout état de cause et sauf faute lourde, intentionnelle ou dol, la responsabilité totale et maximale d'EUCLIDIA au titre du Contrat est limitée, tous faits générateurs confondus, par année civile, et quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir, au montant annuel total toutes charges comprises des Services réglé à EUCLIDIA dans le cadre de l'utilisation des Services par l'Utilisateur. L'Utilisateur déclare avoir été alerté sur le fait que le prix perçu par EUCLIDIA en règlement des Services est fonction de cette limite de responsabilité.**

Afin d'éviter toute réclamation tardive, et notamment pour permettre à EUCLIDIA de préserver les éléments de preuve, l'Utilisateur devra notifier à EUCLIDIA qu'il entend mettre en œuvre sa responsabilité.

Cette notification devra, à peine de forclusion, indiquer de manière précise les erreurs, manquements ou retards constatés et devra être adressée au plus tard dans un délai de quinze (15) jours suivant la survenance de l'évènement susceptible d'engager la responsabilité d'EUCLIDIA.

EUCLIDIA ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers ainsi que du fait de la suspension du Compte telle que prévue dans le cadre des présentes.

### **11.02 Responsabilité de l'Utilisateur**

#### **(a) Stipulations générales**

L'Utilisateur est responsable en cas de manquement aux obligations qui lui incombent en application des présentes.

Vis-à-vis d'EUCLIDIA, l'Utilisateur sera seul responsable de toute activité ou action sur son Compte, qu'il ait autorisé ou non lesdites activités ou actions, à charge pour lui de se retourner contre les autres Utilisateurs en cas de partage de responsabilité.

Autant que de besoin, l'Utilisateur reconnaît que les actions effectuées sur son Compte lui seront imputées lorsque son identifiant et son mot de passe auront été activés.

L'Utilisateur est responsable du respect de la réglementation applicable relative aux Données qu'il met en ligne ou transfère sur la Plateforme selon les modalités stipulées à l'article « **Extraction/transfert et utilisation des Données** ».

L'Utilisateur s'engage à indemniser EUCLIDIA, en cas de demande, réclamation ou condamnation à des dommages et intérêts dont EUCLIDIA ferait l'objet à la suite du non-respect des CGUS.

L'Utilisateur garantit EUCLIDIA contre toute réclamation, prétention ou exigence de tiers qui invoqueraient une violation de leurs droits à la suite de l'utilisation des Services faite par l'Utilisateur, ou à la suite de mesures prises par EUCLIDIA pour mettre un terme à la violation des droits des tiers invoquée par la victime.

**(b) Responsabilité relative aux Données à caractère personnel**

L'Utilisateur, lorsqu'il agit en qualité de professionnel, s'engage à respecter la Règlementation applicable pour l'ensemble des traitements de Données à caractère personnel effectués dans le cadre de son activité.

À ce titre, en application de la Règlementation applicable, l'Utilisateur est responsable, lorsqu'il agit en qualité de professionnel, de la collecte et des Traitements de Données à caractère personnel mis en œuvre à partir des Données à caractère personnel collecter dans le cadre de son activité.

En conséquence de quoi, il appartient à l'Utilisateur (i) de respecter ses obligations à ce titre, (ii) de recueillir expressément le consentement écrit du Client pour collectées ses Données à caractère personnel, à l'exclusion de toute responsabilité d'EUCLIDIA, (ii) d'informer le Client sur ses droits et (iii) de l'informer sur les coordonnées du service auprès duquel il pourra exercer les droits qui lui sont reconnus.

EUCLIDIA n'agira qu'en qualité de sous-traitant des Données à caractère personnel et s'engage à garantir l'exécution de toutes les instructions écrites et préalables de l'Utilisateur conformément à l'article « **Traitement des Données à caractère personnel de l'Utilisateur** ».

**ARTICLE XII. LICENCE D'UTILISATION**

EUCLIDIA concède à l'Utilisateur une licence d'utilisation non exclusive et non cessible de la Plateforme et des Services associés pendant la durée du Contrat.

Il est expressément convenu entre les Parties que l'ensemble des supports, quels qu'ils soient et sous quelque forme que ce soit, en ce compris les Livrables, fournis par EUCLIDIA à l'Utilisateur dans le cadre de l'exécution des Services, reste la propriété d'EUCLIDIA.

EUCLIDIA est seule titulaire des Droits de propriété intellectuelle afférents à toutes prestations proposées au titre de l'exécution des Services.

Les CGUS n'opèrent aucun transfert de propriété de tels droits à l'Utilisateur, qui s'interdit d'y porter atteinte de quelque façon que ce soit.

Sauf dans le cadre autorisé par la loi, il est interdit à l'Utilisateur :

- de tenter de copier, modifier, reproduire, créer toute œuvre dérivée, altérer, créer un miroir, republier, télécharger, afficher, transmettre ou distribuer l'ensemble ou toute partie des composantes de la Plateforme et des Services associés sous toute forme, sur tout support ou par le biais de tout moyen que ce soit ;
- de tenter de décompiler, désassembler, effectuer toute rétro-ingénierie ou rendre compréhensible de toute autre manière l'ensemble ou une partie de la Plateforme et des Services associés ;
- d'accéder à l'ensemble ou une partie de de la Plateforme et des Services associés dans le but de concevoir une application ou un service concurrent ;
- d'accéder ou utiliser la Plateforme et des Services associés sous forme de code source ou de codage déverrouillé avec commentaires ;
- de tenter de quelque manière que ce soit de supprimer, de contourner toute mesure de protection technique, d'utiliser ou de fabriquer dans une optique de vente ou de location, d'importer, de distribuer, de vendre ou de louer, de proposer à la vente ou à la location, de promouvoir la vente ou la location ou détenir à des fins d'utilisation privée ou commerciale tout moyen servant à faciliter la suppression ou le contournement non-autorisé desdites mesures ;
- d'utiliser la Plateforme et les Services associés afin de prodiguer des services à des tiers ou octroyer des sous licences, vendre, louer,

céder, affecter, distribuer, afficher, divulguer, exploiter commercialement ou rendre de la Plateforme et les Services associés disponibles de toute autre manière à toute tierce partie.

La violation des termes des CGUS pourra entraîner, à la discrétion d'EUCLIDIA, la résiliation du présent Contrat et / ou le refus d'EUCLIDIA de tout usage supplémentaire par l'Utilisateur, sans préjudice de son droit à poursuivre judiciairement l'Utilisateur en contrefaçon pour la violation de ses Droits de propriété intellectuelle.

EUCLIDIA est, par ailleurs, producteur et propriétaire de tout ou partie des bases de données, leur structure et leurs contenus, intégrées dans la Plateforme et les Services associés, sous réserve des droits détenus par l'Utilisateur, chacun pour ce qui les concerne.

En accédant à la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît que les Contenus la composant sont légalement protégés, et, que, en tout état de cause, que cette protection soit reconnue ou non, il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de la Plateforme auquel il accède, ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles, lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale.

### **ARTICLE XIII. MAINTENANCE**

#### **13.01 Permanence**

EUCLIDIA assure une permanence du lundi au vendredi de 10h00 à 17h00, à destination des Utilisateurs afin de répondre à leurs questions. A cette fin, l'Utilisateur est invité à transmettre un courrier électronique à EUCLIDIA qui fera ses meilleurs efforts pour le rappeler dans les meilleurs délais à l'adresse électronique suivante : [contact@vokare.fr](mailto:contact@vokare.fr).

Cette permanence n'a pas pour fonction d'assurer la maintenance de la Plateforme, dont les conditions sont énumérées ci-après.

#### **13.02 Maintenance corrective**

##### **(a) Principes d'intervention**

EUCLIDIA assure à distance la maintenance corrective de la Plateforme et fera ses meilleurs

efforts pour intervenir dans les délais suivants :

- **Anomalie bloquante** : délai de prise en compte de huit (8) heures (jours ouvrés) suivant la réception d'un courrier électronique de notification de rapport d'erreur.
- **Anomalie semi-bloquante** : délai de prise en compte de douze (12) heures (jours ouvrés) suivant la réception d'un courrier électronique de notification d'un rapport d'erreur.
- **Anomalie non bloquante** : délai de prise en compte d'au plus tard cinq (5) jours ouvrés suivant la réception d'un courrier électronique de notification d'un rapport d'erreur.

Ces délais ne sont valables que dans la mesure où l'Anomalie rencontrée est une anomalie technique afférente uniquement à la Plateforme elle-même. EUCLIDIA n'est en aucun cas responsable de toute difficulté inhérente à l'action ou au défaut d'action de tout tiers quel qu'il soit, et par quelque moyen que ce soit.

Il est expressément entendu que toutes opérations de maintenance telles que décrites aux CGUS seront effectuées, le cas échéant, à distance.

##### **(b) Procédure à suivre**

Par « notification » il convient ici d'entendre une remontée de l'Anomalie documentée permettant notamment à EUCLIDIA d'identifier l'Anomalie et de la reproduire en vue de son traitement. L'Utilisateur pourra effectuer cette remontée à l'adresse électronique suivante : [contact@vokare.fr](mailto:contact@vokare.fr)

À défaut de notification ou en cas de notification insuffisamment documentée ne permettant pas à EUCLIDIA d'identifier ou de reproduire l'Anomalie, EUCLIDIA ne sera pas tenue aux délais de prise en compte stipulés ci-dessus. La responsabilité d'EUCLIDIA ne pourra être engagée :

- pour non-respect des délais de correction à la suite d'une Anomalie n'ayant pas fait l'objet d'une notification telle que décrite ci-avant ou ayant fait l'objet d'une notification insuffisante (insuffisamment documentée) ;
- en cas d'Anomalie d'origine extérieure à la Plateforme.

#### **13.03 Maintenance évolutive**

EUCLIDIA assure la maintenance évolutive de la Plateforme et informera l'Utilisateur par tout moyen préalablement au passage d'une nouvelle version de la Plateforme. L'Utilisateur ne dispose en aucun cas d'un droit au maintien de versions

antérieures.

#### **ARTICLE XIV. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

##### **14.01 Obligation générale de chaque Partie**

Chacune des Parties garantit l'autre Partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant en fonction de son rôle au titre de la protection des Données à caractère personnel.

##### **14.02 Traitement des Données à caractère personnel de l'Utilisateur**

EUCLIDIA collecte des Données à caractère personnel de l'Utilisateur lors de l'activation du Compte et l'utilisation des Services de la Plateforme.

Ces Données à caractère personnel sont nécessaires au traitement et la gestion du Contrat et seront traitées conformément à cette finalité.

L'Utilisateur bénéficie de droits d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de limitation au traitement de ses Données à caractère personnel. Il bénéficie en outre de la possibilité de donner des directives quant au sort de ses données *post-mortem*. Ces droits peuvent être exercés, conformément à la loi par simple demande par courrier électronique à l'adresse électronique indiquée dans le Contrat ou par courrier papier à l'adresse du siège social d'EUCLIDIA telle que rappelée en préambule, en justifiant de son identité et d'un motif légitime s'il est exigé par la loi.

##### **14.03 Traitements de Données à caractère personnel réalisés pour le compte de l'Utilisateur**

Les Données à caractère personnel transmises à EUCLIDIA dans l'exécution des Services, lui permettent d'exécuter sa mission auprès de l'Utilisateur et de traiter les Services en découlant de manière sécurisée, dans le seul cadre de l'exécution des présentes. Eu égard au peu d'autonomie dont dispose EUCLIDIA sur les Données à caractère personnel qui lui sont confiées en exécution du Contrat, et en application des dispositions découlant de la Règlementation applicable, il est institué, entre l'Utilisateur et EUCLIDIA, un accord de sous-traitance de Traitement.

##### **(a) Objet**

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles EUCLIDIA s'engage à effectuer, en qualité de sous-traitant de l'Utilisateur, le traitement des Données à caractère personnel définies ci-après. L'ensemble des

obligations qui y sont stipulées s'appliquent pendant toute la durée du Contrat liant les Parties.

##### **(b) Description du Traitement**

L'Utilisateur met à la disposition d'EUCLIDIA, le cas échéant, les informations nécessaires pour l'exécution de ses obligations au titre des présentes telles qu'elles sont décrites dans le cadre du Contrat.

EUCLIDIA est autorisée à héberger et traiter les Données à caractère personnel des Clients, des Praticiens et / ou, le cas échéant, des Référents, pour le compte de l'Utilisateur, dans le cadre strict de mesure de satisfaction du Client, à savoir :

- l'extraction des Données à caractère personnel *via* le logiciel métier de l'Utilisateur ;
- la récupération des Données à caractère personnel du Client, du Praticien ou, le cas échéant, du Référent ;
- l'hébergement et le stockage des Données à caractère personnel du Client, du Praticien ou, le cas échéant, du Référent ;
- l'analyse et la structuration des Données à caractère personnel du Client, du Praticien ou, le cas échéant, du Référent, sous la forme de tableaux de résultats ;
- l'agrégation des Données à caractère personnel du Client, du Praticien ou, le cas échéant, du Référent, sous la forme d'un panel national de référence ;
- la mise à jour des Données à caractère personnel du Client, du Praticien ou, le cas échéant, du Référent, y compris la correction, l'adaptation, l'alignement et la combinaison ;
- le chiffrement des Données à caractère personnel du Client, du Praticien ou, le cas échéant, du Référent ;
- la transmission sur l'adresse électronique du Client d'un questionnaire de satisfaction ;
- la transmission sur l'adresse électronique du Client d'un lien, également accessible à la fin des enquêtes de satisfaction, renvoyant vers un module d'e-réputation permettant au Client de partager son avis sur les prestations du Praticien ou, le cas échéant, du Référent ;
- l'exécution des demandes émanant des personnes concernées (Client, Praticien ou, le cas échéant, Référent).

Dans ce cadre, le traitement des Données à caractère personnel n'aura pour finalité que le cadre strict de :

- Enregistrement du Praticien ou, le cas échéant, du Référent sur la Plateforme : cela consiste à exécuter le Contrat en enregistrant et en utilisant les Données à caractère personnel du Praticien, ou le cas échéant du Référent, pour déterminer le taux de satisfaction atteint par ce dernier en fonction des consultations renseignées dans la Plateforme.
- Mesure de la satisfaction du Client dans le cadre de sa relation avec le Praticien ou, le cas échéant, avec le Référent : cela consiste à envoyer des courriers électroniques au Client afin qu'il puisse faire part de sa satisfaction sur la base du questionnaire ainsi transmis et qu'il puisse également, le cas échéant, partager son avis sur des modules d'e-réputation.
- Transmission d'alerte au Praticien : cela consiste à envoyer des alertes au Praticien en cas d'insatisfaction du Client.

Les catégories de personnes concernées par ce Traitement sont les Clients, les Praticiens ou, le cas échéant, les Référents désignés par l'Utilisateur.

Les Données à caractère personnel traitées sont :

- le cas échéant, le nom du Client ;
- le cas échéant, le prénom du Client ;
- l'adresse électronique du Client ;
- le cas échéant, le numéro de téléphone du Client ;
- le nom du Praticien ;
- le prénom du Praticien ;
- l'adresse électronique du Praticien ;
- le cas échéant, le nom de l'animal ;
- le cas échéant, le nom du Référent ;
- le cas échéant, le prénom du Référent ;
- le cas échéant, l'adresse électronique du Référent.

Dans tous les cas, conformément aux CGUS, l'Utilisateur s'engage avoir obtenu l'autorisation des intéressés aux fins de traitement.

### **(c) Obligations des deux Parties**

Les Parties s'engagent (i) à conserver les Données à caractère personnel uniquement pour les seules finalités objet des présentes et (ii) à conserver les Données à caractère personnel conformément d'une part, aux obligations des dispositions du RGPD, et plus largement de la Règlementation applicable, qui leurs sont applicables, et, le cas échéant dans le cas d'EUCLIDIA, conformément aux instructions transmises par l'Utilisateur, par tous moyens prévus au Contrat.

EUCLIDIA s'engage à :

- prendre en compte les principes de protection des Données à caractère personnel dès la conception de ses outils ;
- prendre en compte les principes de protection des Données à caractère personnel par défaut dans le cadre des opérations de Traitement et des mesures techniques et organisationnelles qu'il met en œuvre ;
- garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter lesdites Données à caractère personnel (i) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et (ii) reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel.

À tout moment de l'exécution des Services, le Prestataire informe rapidement l'Utilisateur s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes, pour quelque raison que ce soit. Par ailleurs, si EUCLIDIA devait considérer qu'une instruction constitue une violation des règles applicables en vigueur, elle en informera également immédiatement l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à :

- documenter par écrit toute instruction, pour toute demande complémentaire, non d'ores et déjà expressément stipulée aux présentes, concernant le Traitement des Données à caractère personnel par EUCLIDIA ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD, et plus largement la Règlementation applicable, de la part de EUCLIDIA.

### **(d) Registre des catégories d'activités de traitement**

EUCLIDIA déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte de l'Utilisateur.

### **(e) Délégué à la Protection des Données (DPO)**

EUCLIDIA a désigné auprès de la CNIL un DPO en la personne de Charlotte POUJOL dont l'adresse électronique de contact est la suivante : [poujolcharlotte@vokare.fr](mailto:poujolcharlotte@vokare.fr)

**(f) Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient à l'Utilisateur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de Traitement au moment de la collecte des Données à caractère personnel, de sa finalité et de la nature des différents Traitements.

**(g) Droits des personnes**

EUCLIDIA aidera, et sur ses instructions, par tous les moyens dont il dispose, l'Utilisateur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, qui sont : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit de limitation du Traitement, droit de portabilité des Données à caractère personnel, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), droit de définir des directives relatives au sort de ses Données à caractère personnel après sa mort. EUCLIDIA répondra, au nom et pour le compte de l'Utilisateur, à sa demande expresse, et dans les délais prévus par le RGPD, aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits, s'agissant des Données à caractère personnel faisant l'objet du Contrat.

**(h) Aide d'EUCLIDIA dans le cadre du respect par l'Utilisateur de ses obligations**

EUCLIDIA aidera l'Utilisateur dans le cadre du respect de ses obligations découlant des articles 32 à 36 du RGPD. EUCLIDIA aidera également, le cas échéant, l'Utilisateur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données à caractère personnel (AIPD), ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

**(i) Mesures de sécurité**

EUCLIDIA s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité nécessaires à la protection des Données à caractère personnel :

- le cas échéant la pseudonymisation et le chiffrement des Données à caractère personnel ;
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les 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 analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du Traitement ;
- les moyens permettant de garantir la conservation des Données à caractère personnel traitées pour le compte du Client de manière séparée de ses propres données ou des données d'autres clients ou fournisseurs ;
- les moyens permettant de garantir la conservation des traces des accès aux Données à caractère personnel traitées pour le compte du Client.

**(j) Notification de violation de Données à caractère personnel**

EUCLIDIA notifiera à l'Utilisateur toute violation de Données à caractère personnel dans les plus brefs délais à compter de sa prise de connaissance et par tout moyen à sa convenance. Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Utilisateur, si nécessaire, de notifier cette violation à la CNIL. Après avoir obtenu l'accord de l'Utilisateur, EUCLIDIA notifiera la CNIL, au nom et pour le compte de l'Utilisateur, les violations de Données à caractère personnel, dans le respect de la Règlementation applicable, dans les meilleurs délais et, si possible, soixante-douze (72) heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques. EUCLIDIA communique, après accord de l'Utilisateur et au nom et pour le compte de ce dernier, la violation de Données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique. La communication à la personne concernée sera réalisée conformément à la Règlementation applicable.

**(k) Sous-traitance ultérieure**

EUCLIDIA peut faire appel, après en avoir informé l'Utilisateur, à un tiers sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans le cadre du Contrat, EUCLIDIA fait appel aux services de OVH (France) et VOCAZA (France).

**(l) Transfert des Données à caractère personnel**

EUCLIDIA s'engage à traiter les Données à caractère personnel exclusivement sur le territoire d'un pays membre de l'Union Européenne (UE), d'un pays de l'Espace Économique Européen (EEE) et / ou d'un pays reconnu comme adéquat par la Commission européenne, à moins que le transfert ne soit

effectué par EUCLIDIA afin de satisfaire à une exigence légale spécifique à laquelle elle est soumise. Dans un tel cas, EUCLIDIA en informe préalablement l'Utilisateur et effectue le transfert conformément au chapitre V du RGPD.

**(m) Sort des Données à caractère personnel**

Au terme de l'exécution de services relative au Traitement de ces Données à caractère personnel, à savoir à l'issue du Contrat, EUCLIDIA s'engage à restituer ou à détruire, selon les instructions, dans les délais indiqués par l'Utilisateur et sans frais supplémentaires, l'ensemble des Données à caractère personnel traitées pour le compte de l'Utilisateur, de manière automatisée ou manuelle. EUCLIDIA devra, également, restituer toutes les Données à caractère personnel, dossiers ou fichiers manuels détenus. Dans le cas d'une destruction des Données à caractère personnel, celle-ci sera attestée par la rédaction d'un procès-verbal de destruction.

**(n) Documentation**

EUCLIDIA met à la disposition de l'Utilisateur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'Utilisateur lui-même ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

**ARTICLE XV. CONFIDENTIALITÉ**

Les Parties s'engagent à assurer la confidentialité de l'ensemble des informations échangées au titre du Contrat (que ces informations soient, notamment, commerciales, techniques, financières, juridiques).

Ces informations ne seront pas divulguées à des tiers sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie, à moins que l'information en question soit tombée dans le domaine public par le biais d'une action qui ne soit pas attribuable à l'une des Parties, ou que cette divulgation soit rendue nécessaire par une loi, d'une norme, d'une régulation, ou bien d'une injonction administrative ou judiciaire.

La confidentialité desdites informations devra être assurée pendant la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2) ans suivant l'expiration de ce dernier, pour quelque raison que ce soit.

À l'expiration du Contrat, et sauf accord exprès contraire prévu entre les Parties, chacune des Parties retournera sans délai à l'autre Partie l'ensemble de ses informations en sa possession, ainsi que tous documents les concernant directement ou indirectement. Chacune des Parties

s'engage également à éliminer l'ensemble des informations appartenant à l'autre Partie qui serait sauvegardé sous forme informatique, et à en détruire les copies éventuelles, matérielles ou immatérielles. En outre, chacune des Parties devra alors cesser d'utiliser les informations de l'autre Partie.

**ARTICLE XVI. COMMUNICATION – RÉFÉRENCIEMENT**

EUCLIDIA se réserve le droit de :

- mentionner le nom de l'Utilisateur comme référence, dans le strict cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité ;
- communiquer dans la presse spécialisée autour des Services fournis à l'Utilisateur dans leurs grandes lignes ;
- utiliser, le cas échéant, le logo et / ou le nom de l'Utilisateur à titre de référence dans le cadre des outils de communication précédemment listés et à l'issue du Contrat, ce sans limite de durée, avec l'accord exprès et préalable de l'Utilisateur.

**ARTICLE XVII. FORCE MAJEURE**

EUCLIDIA ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du Contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles, *lock-out*, émeutes, troubles civils, insurrections, guerres, intempéries, épidémies, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, pannes d'ordinateur ou du réseau électrique ou du serveur, blocages des communications électroniques, y compris des réseaux de télécommunications filaires ou hertziens, toute remise en cause des fondements mathématiques régissant la théorie des algorithmes cryptographiques, utilisés pour les infrastructures à clé publique et tout autre cas indépendant de la volonté d'EUCLIDIA empêchant l'exécution normale du Contrat.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat. Si les cas de force majeure ont une durée supérieure à soixante (60) jours, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre EUCLIDIA et l'Utilisateur.

#### **ARTICLE XVIII. SUSPENSION – RÉILIATION**

Dans le cas où l'Utilisateur ne satisferait pas à son obligation de paiement, notamment en cas de paiement par chèque ou par virement bancaire, EUCLIDIA pourra, moyennant mise en demeure préalable non suivie d'effet, dans un délai de cinq (5) jours calendaires suivant la réception par l'Utilisateur, de ladite mise en demeure, suspendre l'accès au Compte et l'exécution des Services jusqu'à complet paiement du prix, sans que sa responsabilité puisse être engagée pour quelque cause que ce soit.

Une telle mesure de suspension pourra également être prise, dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la réception par l'Utilisateur de la mise en demeure correspondante, en cas de signalement de contenu illicite ou d'injonctions des autorités compétentes à ce titre, conformément aux présentes.

Sans préjudice des stipulations ci-dessus, tout manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une quelconque de ses obligations qui se prolonge au-delà de soixante (60) jours calendaires suivant une mise en demeure effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, ou qui n'est pas susceptible d'être réparé, pourra entraîner la résiliation du Contrat de plein droit sans formalités judiciaires et sans préjudice de tous les dommages et intérêts et / ou pénalités, et autres droits et recours que la Partie non défaillante pourra réclamer à la Partie défaillante.

#### **ARTICLE XIX. RÉVERSIBILITÉ**

L'Utilisateur doit procéder lui-même à la sauvegarde de ses Données, ainsi que des Livrables édités grâce à la Plateforme.

À tout moment, L'Utilisateur pourra, pendant l'exécution du Contrat, télécharger et sauvegarder l'ensemble des Données stockées.

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, EUCLIDIA, dans la mesure où il y a un accès, s'engage à restituer ou à détruire les Données au choix de l'Utilisateur et à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, transmise au plus tard trente (30) jours avant la fin du Contrat.

L'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté lui sera restitué, dans un délai de quinze (15) jours à la date de réception de cette demande, à condition, toutefois qu'EUCLIDIA ait pu obtenir l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution de cette prestation. L'Utilisateur collaborera activement avec EUCLIDIA afin de faciliter la récupération des Données.

La restitution sera facturée sur la base d'un devis complémentaire dont le montant ne pourra excéder cent (100,00) € hors taxe pour dix-mille (10.000) lignes de Données stockées.

#### **ARTICLE XX. PRESCRIPTION CONTRACTUELLE**

Au titre de l'exécution des Services objet des présentes, et sauf dispositions contraires d'ordre public, les Parties s'interdisent mutuellement d'intenter une action contre l'autre plus de deux (2) ans après l'apparition de son fait générateur.

#### **ARTICLE XXI. CESSION – TRANSMISSION**

L'Utilisateur s'engage à ne pas céder ni à transférer de quelque manière que ce soit, même partiellement, les droits et obligations en résultant sans l'accord exprès, écrit et préalable d'EUCLIDIA.

#### **ARTICLE XXII. STIPULATIONS GÉNÉRALES**

##### **22.01 Assurance**

Chacune des Parties déclare être titulaire d'assurances de responsabilité civile professionnelle conformes aux dispositions légales et réglementaires applicables.

L'Utilisateur s'engage à transmettre à EUCLIDIA une copie de sa police d'assurance à jour à première demande.

##### **22.02 Porte-fort**

L'Utilisateur se porte fort du respect des CGUS et de la bonne utilisation de la Plateforme par l'ensemble des utilisateurs internes et / ou des Praticiens qui en bénéficieront, et sera tenu responsable de toute inexécution du Contrat quelle qu'elle soit et / ou de toute mauvaise utilisation quelle qu'elle soit de la Plateforme, et par quelque moyen que ce soit.

##### **22.03 Convention de preuve**

En application des dispositions des articles 1366 du Code civil, les informations délivrées par la Plateforme font foi entre les Parties.

Conformément à l'article 1368 du Code civil, EUCLIDIA et l'Utilisateur entendent fixer, dans le cadre des Services, les règles relatives aux preuves

recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les stipulations qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les Parties, lesquelles s'engagent à respecter les présentes. EUCLIDIA et l'Utilisateur s'engagent à accepter qu'en cas de litige les adresses électroniques, les courriers électroniques échangés et les SMS sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent de sorte à faire foi par priorité sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par l'Utilisateur.

EUCLIDIA et l'Utilisateur s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les Données issues de tout enregistrement informatique de EUCLIDIA constituent la preuve :

- de l'acceptation des CGUS ;
- de l'acceptation par voie électronique de toute offre et de Services ;
- de la matérialité des Services utilisés par l'Utilisateur au moyen de services à distance utilisés à savoir Internet, téléphone, SMS et courrier.

EUCLIDIA et l'Utilisateur s'engagent à accepter qu'en cas de litige, la portée de ces documents et informations est celle accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite

#### **22.04 Intégralité de l'accord des Parties**

Les Parties reconnaissent que les CGUS et ses avenants éventuels constituent l'intégralité des accords entre elles en ce qui concerne la réalisation de l'objet des CGUS et remplacent tous accords et propositions antérieurs ayant le même objet, quelle qu'en soit la forme.

#### **22.05 Renonciation**

Toute tolérance ou renonciation de la part de l'une des Parties dans l'application de tout ou partie des engagements ou obligations prévus aux CGUS, quelles qu'en soient la date, la fréquence ou la durée, ne saurait, en l'absence d'accord écrit à cet effet, valoir modification des CGUS, générer ou faire obstacle à un droit quelconque.

#### **22.06 Permanence des CGUS**

La nullité d'une clause quelconque des CGUS n'affecte pas la validité des autres clauses. Les CGUS se poursuivent en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des CGUS impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

#### **22.07 Intitulé des clauses**

Les intitulés portés en tête de chaque article ne servent qu'à la commodité de la lecture et ne peuvent en aucun cas être le prétexte d'une quelconque interprétation ou dénaturation des clauses sur lesquelles ils portent. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre le contenu d'une clause et son titre, ce dernier est réputé non écrit.

#### **22.08 Langue – traduction**

En cas de contradiction entre les CGUS rédigées en langue française et toute autre version des CGUS dans une langue étrangère, il est entendu que seule la version française fera foi et prévaudra.

#### **ARTICLE XXIII. RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les CGUS sont soumises à la loi française.

Pour tout litige ou contentieux relatifs à la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution, la résolution et l'extinction des CGUS, une solution amiable avant toute action au niveau juridique sera envisagée dans un premier temps.

**Faute pour les Parties de trouver une issue amiable dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant première notification d'une des Parties transmise par lettre recommandée avec accusé de réception, EUCLIDIA comme l'Utilisateur acceptent de soumettre l'ensemble des litiges et / ou contentieux relatifs à la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution, la résolution et l'extinction des CGUS à la compétence des juridictions françaises matériellement compétentes.**