

# Conditions Générales de Vente

## Table des matières

<b>Préambule</b>	<b>4</b>
<b>1. Définitions</b>	<b>4</b>
<b>2. Conditions d'accès et d'utilisation de la Solution</b>	<b>5</b>
2.1. Obligations techniques et d'utilisation	5
3.2. Restrictions d'usage	5
3.3. Obligations légales et éthiques	5
3.4. Signalement de dysfonctionnements ou de contenu non conforme	6
<b>3. Qualité des prestations</b>	<b>6</b>
<b>4. Support, maintenance et disponibilité de la Solution</b>	<b>6</b>
4.1. Disponibilité du Support et moyens de contact	6
4.2. Prestations du Support	7
4.2.1. Pour tous les Clients : Maintenance de la Solution et réponse aux demandes réglementaires	7
4.2.2. Pour les Clients disposant d'un Contrat de support et assistance technique	7
4.2.3. Évolution du Contrat de support et d'assistance technique	7
4.3. Délai de réponse et d'intervention du Support	8
4.3.1. Demande impliquant un Dysfonctionnement bloquant ou un Incident de sécurité	8
4.3.2. Demande impliquant un Dysfonctionnement non bloquant ou un Événement de sécurité	8
4.3.3. Demande d'assistance n'impliquant pas de dysfonctionnement ou d'Incident de sécurité	8
4.3.4. Cas des anomalies complexes	8
4.4. Disponibilité de la Solution	8
<b>5. Demandes de modifications ou d'évolution de la Solution</b>	<b>8</b>
5.1. Pour les Clients ne disposant pas d'un Contrat de service	8
5.2. Pour les clients disposant d'un Contrat de service	9
<b>6. Prix, modalités et facturation des Services</b>	<b>9</b>
6.1. Prix des Services	9
6.2. Modalités de Paiement	9
6.3. Conditions particulières applicables aux formules d'abonnement	9
6.3.1. Engagement et paiement	9
6.3.2. Modification de l'Abonnement	9
6.3.3. Résiliation	9
6.3.4. Obligations Financières	10
6.3.5. Reconduction et Révision des Conditions	10
6.4. Facturation	10
6.5. Paiement	10
<b>7. Propriété intellectuelle</b>	<b>11</b>
<b>8. Code source de la Solution</b>	<b>11</b>

<b>9. Gestion des Traitements de Données Personnelles (DPA)</b>	<b>12</b>
9.1. Stipulations générales	12
9.1.1. Mesures de sécurité	12
9.1.2. Contacts des parties	13
9.2. LAFAB en tant que Responsable de traitement	13
9.2.1. Identification des activités de traitements	13
9.2.2. Identification des sous-traitants de LAFAB	14
9.2.3. Identification des destinataires des données personnelles traitées	14
9.2.4. Engagements de LAFAB	15
9.2.5. Transferts de données hors de l'Espace Économique Européen	15
9.2.6. Droits des personnes concernées	15
9.2.7. Sort des données au terme du contrat	16
9.3. LAFAB en tant que Sous-traitant	16
9.3.1. Identification des activités de traitements	16
9.3.2. Engagements de LAFAB	16
9.3.3. Localisation des Données Personnelles	17
9.3.4. Exercices des droits, requêtes et réclamations	17
9.3.5. Violation de données personnelles	17
9.3.6. Sécurité et confidentialité des traitements	17
9.3.7. Sous-traitants ultérieurs	17
9.3.8. Transferts de données hors de l'Espace Économique Européen	17
9.3.9. Documentation et audits	17
9.3.10. Restitution des données et suppression	17
9.3.11. Engagements du client	18
9.3.12. Garanties du client	18
9.3.13. Responsabilité	18
<b>10. Réversibilité des Données</b>	<b>18</b>
<b>11. Confidentialité</b>	<b>19</b>
11.1. Confidentialité des informations échangées entre les Parties	19
11.2. Confidentialité et protection des Données du Client	19
<b>12. Durée du Contrat</b>	<b>20</b>
<b>13. Résiliation du Contrat</b>	<b>20</b>
<b>14. Conciliation en cas de litige</b>	<b>21</b>
<b>15. Attribution de compétence et droit applicable</b>	<b>21</b>
<b>16. Conformité au référentiel de la PGSSI-S</b>	<b>21</b>
<b>17. Hébergement de données de santé (HDS)</b>	<b>22</b>
<b>18. Responsabilité, Garanties et Force majeure</b>	<b>23</b>
18.1. Nature des obligations	23
18.2. Étendue de la responsabilité de LAFAB	23
18.3. Limitation de responsabilité	23
18.4. Force majeure	23
18.5. Garantie limitée	24

## Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (**ci-après les « CGV »**) définissent les conditions applicables à tout professionnel, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale, de droit privé ou public (**ci-après le « Client »**), qui commande les services proposés par la société LAFAB. Elles précisent également les droits et obligations de LAFAB et du Client (**ci-après les « Parties »**) dans le cadre de leur relation contractuelle ainsi que les règles d'utilisation des services commandés.

LAFAB, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Fréjus sous le numéro 442 957 130, dont le siège social est situé au Technoparc Epsilon 1 - 97 rue Isaac Newton - 83700 Saint-Raphaël (France), est représentée par son Président, Monsieur Denis WAVRANT, dûment habilité à cet effet (**ci-après « LAFAB »**).

LAFAB et le Client sont ci-après désignés individuellement comme « la Partie » ou collectivement comme « les Parties ».

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux clients ayant passé commande après leur entrée en vigueur et aux clients ayant conclu un accord conclu et signé par les Parties. Concernant les autres clients, les CGV en vigueur au moment de la commande continuent de s'appliquer.

## 1. Définitions

Les termes ci-dessous ont le sens qui leur est attribué dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des conditions définies dans le présent document.

**Annexe** : désigne tout document complémentaire joint aux présentes Conditions Générales de Vente;

**Client** : désigne toute personne physique ou morale de droit privé ou public ayant souscrit aux services proposés par LAFAB ;

**Contrat** : désigne les présentes CGV, le Devis et les éventuelles Annexes ;

**Contrat de support et d'assistance technique** : désigne l'accord entre LAFAB et le Client, régissant l'accès aux services de support technique et de maintenance, incluant les prestations spécifiques telles que la résolution des anomalies, la formation, et l'assistance à l'utilisation de la Solution. Ce contrat est distinct de la commande de la Solution elle-même et peut faire l'objet de coûts supplémentaires ;

**Contrat de service** : désigne l'accord par lequel le Client réserve un nombre d'heures d'intervention auprès de LAFAB pour la réalisation de services spécifiques tels que des modifications de la Solution ou des prestations non couvertes par le Contrat de support et d'assistance technique. Ces heures peuvent être consommées à la demande du Client et font l'objet d'un suivi en fonction des interventions réalisées ;

**Devis** : désigne l'ensemble des documents contractuels signé par LAFAB et le Client, annexés aux présentes CGV. Le Devis contient également les conditions spécifiques applicables. En cas de contradiction avec les présentes CGV, les conditions définies dans le Devis prévalent sur les présentes CGV ;

**Données ou Données personnelles** : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ;

**Dysfonctionnement bloquant** : désigne tout dysfonctionnement de la Solution empêchant totalement le Client d'utiliser celle-ci ou rendant impossible l'accès à ses fonctionnalités essentielles ;

**Dysfonctionnement non bloquant** : désigne tout dysfonctionnement de la Solution qui, bien qu'il affecte certaines fonctionnalités, ne bloque pas l'utilisation générale de la Solution par le Client ;

**Incident de sécurité majeur** : désigne tout événement affectant la sécurité de la Solution ou des Données hébergées, incluant des violations de données, des accès non autorisés, ou des actions compromettant l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité de la Solution ;

**Parties** : désigne collectivement LAFAB et le Client ;

**Responsable de traitement** : au sens de la Réglementation, désigne la personne morale ou physique responsable du traitement des Données personnelles ;

**SaaS** : désigne un logiciel accessible en ligne, hébergé à distance, et fourni sous forme de service via Internet ;

**Serveur** : désigne l'équipement informatique connecté à Internet et hébergeant la Solution et les Données ;

**Service** ou **Services** : désigne les prestations réalisées par LAFAB dans le cadre de la mise à disposition et de la maintenance de la Solution ;

**Solution** : désigne le SaaS mis à disposition du Client, regroupant l'ensemble des fonctionnalités commandées par celui-ci ainsi que l'infrastructure matérielle et logicielle nécessaire à son bon fonctionnement ;

**Support** : désigne le service mis à disposition par LAFAB pour répondre aux demandes techniques du Client, qu'il s'agisse de questions sur le fonctionnement de la Solution, d'interventions pour corriger des anomalies ou d'assistance en cas d'incident technique ;

**Utilisateur** : désigne toute personne utilisant la Solution.

## 2. Conditions d'accès et d'utilisation de la Solution

L'utilisation de la Solution implique l'acceptation des présentes CGV par le Client et la signature du Devis. Le Client s'engage à utiliser la Solution conformément aux termes du Contrat, à la législation applicable, ainsi qu'aux réglementations en vigueur. Le client s'engage également respecter les points suivants :

### 2.1. Obligations techniques et d'utilisation

- Utiliser la Solution exclusivement dans le cadre de son activité professionnelle ;
- Utiliser la Solution en respectant les termes des présentes CGV ;
- Utiliser la Solution en respectant les prérequis techniques fournis par LAFAB ;
- Ne pas utiliser la Solution de manière à en compromettre l'intégrité, la sécurité, ou l'utilisation, notamment en introduisant des virus ou autres éléments nuisibles ;
- Ne pas tenter de modifier, contourner, désactiver ou altérer la Solution, ni tenter d'en découvrir les codes sources, que ce soit en effectuant des opérations d'ingénierie inverse ou par tout autre moyen ;
- Ne pas reproduire tout ou partie de la Solution en vue de créer un produit concurrent.

### 3.2. Restrictions d'usage

- Ne pas distribuer, louer, commercialiser ou mettre à disposition la Solution à des tiers sans l'autorisation préalable de LAFAB ;
- Ne pas utiliser la Solution de manière contraire à la loi, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

### 3.3. Obligations légales et éthiques

- Veiller à ce que les Données transférées via la Solution ne contiennent pas de contenu illicite, injurieux, diffamatoire, mensonger, menaçant ou incitant à la haine, la violence, le racisme, ou la discrimination ;
- Ne pas transmettre des Données portant atteinte à la vie privée, aux droits d'autrui ou contraires à la législation en vigueur.

### 3.4. Signalement de dysfonctionnements ou de contenu non conforme

- Signaler immédiatement à LAFAB tout dysfonctionnement de la Solution ou tout contenu qu'il estime non conforme aux présentes CGV en contactant le Support (voir section 3. Support, maintenance et disponibilité de la Solution)

Le Client est responsable du respect de ces engagements par ses dirigeants, employés et utilisateurs de la Solution. Il garantit LAFAB contre tout recours ou action qui pourrait être engagé à son encontre en raison de la violation de ces engagements par le Client, ses dirigeants, employés ou Utilisateurs.

## 3. Qualité des prestations

LAFAB s'engage à fournir ses services avec un niveau de qualité professionnelle élevé, en accord avec les normes de sécurité et de confidentialité les plus strictes. En tant qu'entreprise certifiée ISO27001:2022 et HDS:2018, LAFAB garantit que toutes les opérations liées à la gestion des données respectent les exigences de sécurité de l'information ainsi que les réglementations en vigueur, notamment celles relatives à l'hébergement des données de santé.

LAFAB s'engage également à respecter les obligations imposées par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), assurant ainsi une protection rigoureuse des données à caractère personnel. Conformément à ces normes et au contrat conclu avec le Client, LAFAB s'assurera que les prestations sont réalisées selon les meilleures pratiques du secteur et en conformité avec les engagements contractuels.

Si le Client estime que les prestations fournies ne répondent pas aux engagements contractuels ou aux niveaux de qualité attendus, il peut formuler une réclamation par écrit en contactant LAFAB à l'adresse suivante : [support@agence-lafab.fr](mailto:support@agence-lafab.fr).

LAFAB s'engage à traiter toute réclamation concernant la qualité des prestations et à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais, en indiquant les actions correctives éventuelles. Dans le cas où une anomalie ou un manquement grave est constaté, LAFAB mettra en place les mesures correctives nécessaires, y compris des améliorations de processus ou des ajustements techniques.

## 4. Support, maintenance et disponibilité de la Solution

LAFAB s'engage à assurer la maintenance de la Solution et à mettre à disposition du Client un service de support et d'assistance technique (**ci-après le « Support »**) selon les modalités et conditions définies dans ce chapitre.

### 4.1. Disponibilité du Support et moyens de contact

Le Support est disponible du lundi au vendredi, de 9h à 12H et de 14H à 17h, hors jours fériés, jours chômés et fermetures exceptionnelles de LAFAB (**ci-après les « Heures ouvrées »**). Le Client reconnaît que la prise en charge d'une demande et les interventions nécessaires à sa résolution ne pourront être réalisées en dehors des Heures ouvrées.

Pour contacter le Support, le Client, ses dirigeants et/ou ses employés se doivent d'envoyer un email à l'adresse [support@agence-lafab.fr](mailto:support@agence-lafab.fr) afin que la demande soit enregistrée dans l'outil de gestion des tâches de l'équipe dédiée au Support.

## 4.2. Prestations du Support

Les prestations du Support accessibles au Client sont fournies selon les modalités suivantes :

### 4.2.1. Pour tous les Clients : Maintenance de la Solution et réponse aux demandes réglementaires

LAFAB s'engage à intervenir et/ou accompagner tous les Clients, pour les demandes suivantes :

- Incident de sécurité affectant la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité de la Solution ou des Données hébergées et dont la cause est directement liée à la Solution ;
- Demande d'exercice de droits de la part d'un Utilisateur de la Solution
- Présence de contenu que le Client estime non-conforme aux présentes CGV sur la Solution
- Dysfonctionnement bloquant, défini comme un dysfonctionnement empêchant totalement le Client d'utiliser la Solution

Sont exclus de cet engagement, les dysfonctionnements et incidents causés par :

- La saisie ou l'import de Données non conformes à la Solution, provenant d'un service tiers et dont LAFAB n'est pas responsable ;
- La saisie ou la modification manuelle, ou par tout autre moyen technique, des Données qui ne respecte pas l'usage normal de la Solution ;
- L'utilisation de la Solution sur un matériel ou avec des configurations qui ne respectent pas les prérequis techniques fournis par LAFAB ;
- L'interférence de programmes tiers créant des défauts, erreurs, ou anomalies dans la Solution, sans lien avec la responsabilité de LAFAB ;
- La reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle non imputable à LAFAB.
- Un incident externe ou l'utilisation de la Solution à des fins autres que celles définies dans les présentes CGV ;

LAFAB s'engage à accuser réception pour tous les Clients, sans garantie d'intervention, dans les cas suivants :

- Le signalement d'un dysfonctionnement de la Solution ;
- Le signalement de contenu non conforme aux présentes CGV.

### 4.2.2. Pour les Clients disposant d'un Contrat de support et assistance technique

Dans le cas où le Client a souscrit à un **Contrat de support et assistance technique** auprès de LAFAB, celui-ci dispose des prestations supplémentaires suivantes :

- Réponse aux questions relatives au fonctionnement de la Solution et à son utilisation ;
- Organisation de sessions de formation à l'utilisation de la Solution pour les dirigeants et employés du Client (dans la limite d'une session par mois) ;
- Correction des anomalies et dysfonctionnement impactant la Solution, dans la limite des fonctionnalités et des comportements prévus dans le Devis initial ;
- Maintien en conditions opérationnelles de la Solution, incluant le bon fonctionnement des interfaces avec des systèmes tiers.
- Intervention en cas de dysfonctionnement non bloquant, défini comme un dysfonctionnement n'empêchant pas le Client d'utiliser la Solution

### 4.2.3. Évolution du Contrat de support et d'assistance technique

Le Contrat de support et d'assistance technique est susceptible d'évoluer en fonction des nouvelles fonctionnalités intégrées à la Solution. Toute nouvelle fonctionnalité peut faire l'objet d'un coût de support et d'assistance technique spécifique, précisé dans un avenant au Contrat de support et d'assistance technique.

LAFAB s'engage à informer le Client avec un préavis raisonnable de toute évolution apportée à la Solution qui pourrait entraîner des changements dans les services de support ou des coûts supplémentaires. Ces modifications seront soumises à l'accord préalable du Client avant leur mise en

œuvre. Le Client aura la possibilité de refuser les évolutions qui entraînent un coût supplémentaire, auquel cas les nouvelles fonctionnalités ne seront pas activées pour son compte.

### **4.3. Délai de réponse et d'intervention du Support**

#### *4.3.1. Demande impliquant un Dysfonctionnement bloquant ou un Incident de sécurité*

LAFAB s'engage à accuser réception du signalement dans un délai de 4 Heures ouvrées. LAFAB s'efforcera de corriger le Dysfonctionnement bloquant ou à corriger la cause de l'Incident de sécurité dans un délai de 8 Heures ouvrées, sans que la résolution définitive ne puisse être garantie.

En cas d'Incident de sécurité impliquant des Données personnelles, LAFAB s'engage à respecter les obligations de notification prévues au §9.3.5 des présentes CGV.

#### *4.3.2. Demande impliquant un Dysfonctionnement non bloquant ou un Événement de sécurité*

LAFAB s'engage à accuser réception du signalement dans les meilleurs délais et proposera au client de corriger le dysfonctionnement dans une version ultérieure de la Solution.

#### *4.3.3. Demande d'assistance n'impliquant pas de dysfonctionnement ou d'Incident de sécurité*

LAFAB s'engage à accuser réception et à répondre à la demande dans les meilleurs délais.

#### *4.3.4. Cas des anomalies complexes*

Dans le cas d'anomalies complexes, définies comme des anomalies nécessitant des investigations approfondies ou une coordination avec des prestataires tiers, LAFAB ne garantit pas au Client une résolution rapide ou immédiate. Ces anomalies peuvent requérir des délais supplémentaires pour être pleinement comprises et corrigées. Toutefois, LAFAB s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour informer le Client régulièrement de l'avancement des investigations et des actions entreprises pour résoudre l'anomalie.

Les présentes CGV excluent l'application de toute pénalité à ce titre, en raison du caractère technique et imprévisible de certaines anomalies complexes.

### **4.4. Disponibilité de la Solution**

Le Client reconnaît que la Solution pourra être temporairement indisponible lors des phases de maintenance ou de mise à jour de la Solution ou de l'infrastructure technique de LAFAB. LAFAB s'efforce de planifier ces interruptions en dehors des heures d'activité principales de la Solution afin d'en minimiser l'impact.

LAFAB s'engage à informer le Client avec un préavis raisonnable pour toute interruption planifiée, sauf en cas d'urgence. Ces interruptions temporaires, nécessaires pour garantir la continuité, l'amélioration des services et la sécurité de la Solution, ne donnent pas droit à indemnisation.

LAFAB ne pourra être tenu responsable des interruptions de la Solution causées par des événements échappant à son contrôle, tels que des attaques informatiques (DDoS ou autres), des coupures d'accès à Internet, des pannes liées aux infrastructures tierces, ou des événements de force majeure. Dans de telles circonstances, LAFAB s'efforcera d'informer le Client dans les meilleurs délais et mettra en œuvre les actions nécessaires pour rétablir le service dans les conditions les plus rapides possibles.

## 5. Demandes de modifications ou d'évolution de la Solution

### 5.1. Pour les Clients ne disposant pas d'un Contrat de service

Toute demande d'intervention non couverte par le **Contrat de support et assistance technique** pourra faire l'objet d'un Devis distinct, soumis à validation préalable du Client.

### 5.2. Pour les clients disposant d'un Contrat de service

Le Contrat de service permet aux Clients de réserver un nombre d'heures de Service à l'avance. Les Clients ayant souscrit à un tel Contrat auprès de LAFAB ont la possibilité de demander des modifications de la Solution en contactant le Support.

Après estimation, sans engagement, du temps nécessaire à la réalisation des modifications demandées, le Client pourra choisir d'imputer ce temps au temps restant sur son Contrat de service ou demander un Devis distinct.

## 6. Prix, modalités et facturation des Services

### 6.1. Prix des Services

Les prix de la Solution, des Services fournis par LAFAB, ainsi que les frais de mise en service (ci-après le « Prix »), figurent dans l'ensemble des documents contractuels annexés aux présentes CGV (ci-après le « Devis »). Le Devis inclut les tarifs correspondant à chaque type de prestation, qu'il s'agisse de développement de fonctionnalités, d'abonnement à des services récurrents, d'hébergement ou de toute autre prestation.

### 6.2. Modalités de Paiement

Les modalités de paiement pour chaque type de prestation sont définies dans le Devis, qui peut inclure différentes formes de règlement :

- **Paiement unique**  
*Exemple: développement spécifique ou prestations ponctuelles*
- **Abonnement mensuel**  
*Exemple: hébergement ou contrat de support et d'assistance technique*
- **Tarifification à l'utilisation**  
*Exemple: notifications par SMS ou par email*

En aucun cas, LAFAB ne s'engage à proposer un choix explicite entre ces options. La modalité de paiement applicable et proposée au Client pour chaque type de prestation est définie dans le Devis.

### 6.3. Conditions particulières applicables aux formules d'abonnement

#### 6.3.1. Engagement et paiement

L'abonnement est soumis à un engagement minimal d'une durée définie dans le Devis, avec un paiement mensuel selon le tarif convenu.

#### 6.3.2. Modification de l'Abonnement

Le Client peut demander à ajouter, modifier ou supprimer des services au cours de la période d'abonnement. Tout ajout ou modification de service durant l'abonnement pourra faire l'objet d'un

avenant au Devis, pouvant entraîner une révision du prix et une prolongation de l'engagement minimal, sauf disposition contraire spécifiée dans le Devis.

### 6.3.3. Résiliation

**Avant la fin de l'engagement :** Toute résiliation anticipée par le Client entraînera l'obligation de régler l'intégralité des mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période d'engagement définie dans le Devis.

**Après la fin de l'engagement :** Le Client peut résilier l'abonnement en envoyant une notification par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins un (1) mois avant la fin de la période d'engagement en cours. La résiliation prendra effet à l'expiration du préavis, désactivant l'accès à la Solution et Services et mettant fin aux obligations contractuelles (à l'exception des paiements dus pour les prestations déjà réalisées).

### 6.3.4. Obligations Financières

La résiliation, qu'elle soit anticipée ou à la fin de l'engagement, n'exonère pas le Client du paiement des montants dus jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

### 6.3.5. Reconduction et Révision des Conditions

À l'issue de la période d'engagement définie, l'abonnement est reconduit tacitement pour une nouvelle période d'un (1) an, sauf résiliation par le Client conformément aux modalités décrites dans la section 6.3.3.

LAFAB se réserve le droit de réviser les prix ou les conditions de l'abonnement à chaque reconduction, notamment en cas d'évolution technique, réglementaire ou de la demande client.

Toute modification des prix ou des conditions sera notifiée au Client au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Le Client disposera d'un délai de quinze (15) jours à compter de la notification pour résilier l'abonnement sans frais si la révision ne lui convient pas. Passé ce délai, les nouvelles conditions seront réputées acceptées.

## 6.4. Facturation

Le prix est facturé selon les modalités prévues dans le Devis. A défaut de contestation par le client des factures LAFAB dans un délai de quinze (15) jours suivant leur émission, celles-ci seront réputées être définitivement acceptées par le client qui ne pourra plus les contester pour l'avenir.

## 6.5. Paiement

Sauf disposition contraire du Devis, le Prix est payable 30 jours date de facture par chèque ou virement. Tout retard de paiement entraînera de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application de pénalités de retard au taux de refinancement de la Banque centrale européenne augmenté de 10 points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité pour frais de recouvrement de 40 euros, sans préjudice des intérêts de retard et des autres frais de recouvrement supportés par LAFAB qui seront facturés au client sur présentation des justificatifs en ce compris les éventuels frais bancaires de rejet des règlements du client.

En cas de défaut de paiement d'une seule de ses factures à son échéance, LAFAB se réserve le droit, après une mise en demeure demeurée infructueuse à l'issue d'un délai de quinze (15) jours, et sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés, (i) de suspendre immédiatement l'utilisation de la Solution et des Services.

## 7. Propriété intellectuelle

LAFAB demeure titulaire exclusif de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs à la Solution, y compris le code source, le design, les études, les documents de conception, et toute autre composante de la Solution ou de ses évolutions.

La mise à disposition de la Solution au Client par LAFAB, dans les conditions prévues par le Devis, ne confère aucun droit de propriété sur la Solution ou sur ses composants. Toute reproduction, modification, adaptation, diffusion ou communication à des tiers de tout ou partie de la Solution, sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'autorisation écrite et préalable de LAFAB.

Le Client s'engage à ne pas effectuer ou tenter d'effectuer des opérations d'ingénierie inverse, de décompilation ou de toute autre tentative visant à accéder ou découvrir le code source de la Solution, sauf dans les conditions prévues à la section 8.

Toutefois, par dérogation à ce qui précède, les droits d'accès et de reproduction prévus à la section 8 des présentes CGV s'appliqueront en cas de liquidation judiciaire ou de cessation d'activité de LAFAB, conformément aux modalités définies.

## 8. Code source de la Solution

LAFAB garantit au Client l'accès aux codes sources de la Solution dans les cas suivants :

- Liquidation judiciaire de LAFAB sans reprise d'activité,
- Cessation d'activité de LAFAB, sans reprise des services de maintenance.

Le code source mis à disposition comprendra l'intégralité du code utilisé par la Solution, dans une forme lisible et interprétable par une personne maîtrisant le langage de programmation utilisé. Cet accès a pour seule finalité de permettre au Client de maintenir le bon fonctionnement de la Solution pour ses propres besoins.

Le Client ou tout tiers désigné par ce dernier, sous réserve de ne pas être un concurrent de LAFAB, sera autorisé à reproduire et adapter les codes sources fournis aux seules fins de maintenance, tant que le Client utilise la Solution. Toute autre utilisation ou divulgation du code source à des tiers est strictement interdite sans l'autorisation écrite de LAFAB.

## 9. Gestion des Traitements de Données Personnelles (DPA)

Dès lors qu'elles opèrent un Traitement de Données personnelles, les Parties s'engagent à respecter les exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après le « RGPD »), ainsi que celles de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés. Ces deux textes sont collectivement désignés ci-après comme la « Réglementation ».

Le présent article de gestion des traitements de données personnelles (ci-après le « DPA ») définit les obligations et responsabilités des Parties dans les traitements de Données Personnelles opérés pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Lorsque LAFAB traite les Données Personnelles du Client, de ses dirigeants et/ou employés, dans le cadre de la mise en place et de l'exécution du Contrat, LAFAB agit en tant que responsable de traitement. Les obligations de LAFAB dans ce cadre sont détaillées à l'article 9.2 des présentes CGV.

En ce qui concerne les Données Personnelles hébergées par la Solution, ainsi que celles transmises par le Client, LAFAB agit en tant que Sous-traitant pour le compte du Client. Ces données incluent, sans s'y limiter, les Données Personnelles des utilisateurs, clients, employés et/ou autres partenaires du Client. Les obligations des parties lorsque LAFAB agit en tant que sous-traitant sont précisées à l'article 9.3 des présentes CGV.

### 9.1. Stipulations générales

#### 9.1.1. Mesures de sécurité

Outre les obligations de LAFAB en matière de sécurité, notamment dans le cadre des certifications ISO27001 et HDS, LAFAB met en œuvre et maintient des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des Données Personnelles qu'elle traite, conformément aux prescriptions de la Réglementation.

Ces mesures tiennent compte des risques potentiels pour les personnes concernées liés aux traitements opérés. Elles sont conformes à l'état de l'art et aux bonnes pratiques de sécurité de l'industrie, tout en respectant les orientations des Autorités de protection des données.

LAFAB s'engage notamment à :

- **Hébergement sécurisé** : Veiller à ce que les prestataires d'hébergement de la Solution disposent de mesures de sécurité physique et logique adaptées, garantissant la protection des serveurs contre toute intrusion ou attaque externe, par l'utilisation de firewalls, pare-feux et autres dispositifs de sécurité. L'accès aux systèmes est sécurisé par des mécanismes d'authentification forte et une gestion stricte des habilitations.
- **Mises à jour de sécurité** : Appliquer régulièrement des mises à jour de sécurité aux systèmes d'exploitation et logiciels pour limiter les risques de vulnérabilités.
- **Protection contre les malwares** : Mettre en place des mesures techniques pour protéger les systèmes contre les logiciels malveillants.
- **Sauvegarde et reprise** : Assurer des mesures de reprise après sinistre pour garantir le rétablissement des Données Personnelles et l'accès aux systèmes dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique, dans le respect des engagements contractuels.

- **Test des mesures** : Ces mesures techniques et organisationnelles sont régulièrement testées, analysées et évaluées par LAFAB, dans le cadre de son système de management de la sécurité de l'information, afin de garantir leur efficacité et leur adéquation aux évolutions des menaces.

LAFAB s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rétablir le service dans les plus brefs délais en cas de défaillance des serveurs, dans la limite des engagements pris avec ses prestataires d'hébergement.

#### 9.1.2. Contacts des parties

Les points de contact des Parties référencés aux fins d'exécution du présent DPA sont les suivants :

- **Pour LAFAB** : Délégué à la Protection des Données (DPO) : [dpo@agence-lafab.fr](mailto:dpo@agence-lafab.fr)
- **Pour le Client** : Le Client est tenu de renseigner et de maintenir à jour les coordonnées de son DPO ou de son représentant désigné en matière de protection des données. Ces informations doivent être fournies au moment de la signature du contrat ou peuvent être mises à jour par le biais d'une notification écrite à LAFAB à l'adresse suivante : [support@agence-lafab.fr](mailto:support@agence-lafab.fr).

Les Parties s'engagent à se tenir mutuellement informées de toute modification des coordonnées de contact précitées.

## 9.2. LAFAB en tant que Responsable de traitement

### 9.2.1. Identification des activités de traitements

LAFAB traite certaines données personnelles en tant que responsable de traitement, notamment à des fins de gestion de la relation client, d'assistance technique ou de conformité légale. LAFAB tient un registre de ces traitements conformément à l'article 30 du RGPD. La liste complète des traitements réalisés est disponible sur demande ou via notre politique de confidentialité accessible sur <https://www.agence-lafab.fr/politique-de-confidentialite/>

### 9.2.2. Identification des sous-traitants de LAFAB

Pour les besoins de l'exécution du Contrat, LAFAB fait appel à des prestataires tiers, agissant en tant que sous-traitants de LAFAB, conformément à la Réglementation sur la protection des données et aux instructions de LAFAB. Les sous-traitants sont liés par des conditions contractuelles signées avec LAFAB, qui ne peuvent déroger aux présentes CGV et sont conformes aux exigences de la Réglementation.

LAFAB se réserve le droit de faire appel à tout autre sous-traitant de son choix et/ou de changer de sous-traitant à tout moment. Dans un tel cas, LAFAB informera le Client dans les meilleurs délais.

LAFAB s'assure que tout sous-traitant auquel elle fait appel offre des garanties suffisantes pour mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, garantissant que les traitements effectués pour le compte de LAFAB répondent aux prescriptions et exigences fixées dans les présentes CGV, et, plus généralement, à la Réglementation sur la protection des données.

À la date de signature du Contrat, les sous-traitants de LAFAB sont les suivants :

<b>Nom du sous-traitant</b>	Scalingo
<b>Contact</b>	<a href="mailto:security@scalingo.com">security@scalingo.com</a> / <a href="mailto:abuse@scalingo.com">abuse@scalingo.com</a>
<b>Finalités du traitement</b>	Hébergement des applications et des bases de données
<b>Base légale</b>	Exécution du contrat
<b>Catégorie de données traitées</b>	Données d'identification / Données techniques / Données de santé
<b>Localisation</b>	Magny-les-Hameaux, France Pantin, France Aubergenville, France
<b>Transfert hors UE</b>	N/A
<b>Mesures de sécurité en cas de transfert hors UE</b>	N/A

<b>Nom du sous-traitant</b>	AWS (Amazon Web Services)
<b>Contact</b>	<a href="mailto:aws-security@amazon.com">aws-security@amazon.com</a>
<b>Finalités du traitement</b>	Hébergement des fichiers et médias applicatifs
<b>Base légale</b>	Exécution du contrat
<b>Catégorie de données traitées</b>	Documents uploadés sur la Solution : images ; fichiers PDF ; pièces administratives ; compte-rendus d'examen ; demande d'examen
<b>Localisation</b>	Paris (France) – Région AWS eu-west-3
<b>Transfert hors UE</b>	N/A
<b>Mesures de sécurité en cas de transfert hors UE</b>	N/A

<b>Nom du sous-traitant</b>	OVH
<b>Contact</b>	<a href="https://help.ovhcloud.com/csm?id=csm_get_help&amp;ovhSubsidiary=FR">https://help.ovhcloud.com/csm?id=csm_get_help&amp;ovhSubsidiary=FR</a>
<b>Finalités du traitement</b>	Mise à disposition d'un serveur SFTP pour les échanges entre LAFAB et les SGL
<b>Base légale</b>	Exécution du contrat
<b>Catégorie de données traitées</b>	Données d'identification Données de facturation données de santé
<b>Localisation</b>	Gravelines (GRA2) - France
<b>Transfert hors UE</b>	N/A
<b>Mesures de sécurité en cas de transfert hors UE</b>	N/A

<b>Nom du sous-traitant</b>	Gandi
<b>Contact</b>	<a href="https://help.gandi.net/fr/contac">https://help.gandi.net/fr/contac</a>
<b>Finalités du traitement</b>	Enregistrement des noms de domaines
<b>Base légale</b>	Exécution du contrat
<b>Catégorie de données traitées</b>	Données professionnelles Données d'identification
<b>Localisation</b>	France
<b>Transfert hors UE</b>	N/A
<b>Mesures de sécurité en cas de transfert hors UE</b>	N/A

Nom du sous-traitant	MailJet
Contact	<a href="https://app.mailjet.com/support/ticket/open">https://app.mailjet.com/support/ticket/open</a>
Finalités du traitement	Plateforme d'envoi de mail
Base légale	Exécution du contrat
Catégorie de données traitées	Données d'identification
Localisation	Francfort (Allemagne)
Transfert hors UE	N/A
Mesures de sécurité en cas de transfert hors UE	N/A

Nom du sous-traitant	Digitaléo
Contact	serviceclient@digitaleo.com
Finalités du traitement	Plateforme d'envoi de sms
Base légale	Exécution du contrat
Catégorie de données traitées	Données d'identification
Localisation	Roubaix – France
Transfert hors UE	N/A
Mesures de sécurité en cas de transfert hors UE	N/A

### 9.2.3. Identification des destinataires des données personnelles traitées

Outre les sous-traitants mentionnés à l'article 9.2.2, LAFAB peut être amenée à communiquer les Données Personnelles qu'elle traite aux catégories de destinataires suivants :

- **Membres du personnel de LAFAB** : pour l'exercice de leurs fonctions, aux fins strictement nécessaires à l'exécution des Services conformément au Contrat.
- **Cabinet d'expertise comptable** : pour la gestion de la comptabilité de LAFAB, y compris la gestion des factures liées aux services fournis au Client.
- **Commissaire aux comptes** : pour la certification des comptes annuels de LAFAB, conformément aux obligations légales.
- **Autorités administratives et/ou judiciaires** : en cas de contrôle ou de litige impliquant LAFAB ou le Client. Dans ce dernier cas, LAFAB fera ses meilleurs efforts pour en informer le Client à l'avance et lui permettre de solliciter toute ordonnance de protection ou autre recours approprié, sauf si LAFAB en est interdite par la loi ou par l'autorité concernée.

LAFAB s'engage à ne pas divulguer les Données Personnelles à d'autres destinataires que ceux mentionnés ci-dessus, sauf obligation légale ou accord explicite du Client.

### 9.2.4. Engagements de LAFAB

Lorsque LAFAB traite les Données Personnelles du Client, de ses dirigeants et/ou employés dans le cadre de la mise en place et de l'exécution du Contrat, LAFAB agit en tant que responsable de traitement. Ces données incluent notamment les nom et prénom, la fonction, l'adresse électronique professionnelle, le numéro de téléphone, ainsi que toute information nécessaire aux échanges commerciaux, à la gestion du projet, au Support et à la coordination de la mise en œuvre de la Solution.

Ces Données Personnelles sont collectées et traitées pour les finalités suivantes :

- **Exécution du contrat** : pour assurer la bonne exécution du contrat conclu entre LAFAB et le Client, conformément à l'article 6(1)(b) du RGPD ;
- **Intérêt légitime** : pour améliorer la Solution, communiquer sur les évolutions des services, et fournir des communications commerciales, conformément à l'article 6(1)(f) du RGPD.

#### 9.2.5. Transferts de données hors de l'Espace Économique Européen

LAFAB s'engage à ne pas transférer de données à caractère personnel en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE), sauf dans les cas suivants :

1. **Transfert vers un pays bénéficiant d'une décision d'adéquation**
  - Conformément à l'article 45 du RGPD
  - Liste des pays concernés tenue à jour et vérifiée avant tout transfert
2. **Transfert encadré par des garanties appropriées**
  - Clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne
  - Règles d'entreprise contraignantes (BCR)
  - Mécanismes de certification approuvés
  - Évaluation préalable des risques et mesures complémentaires conformes aux recommandations de l'EDPB
3. **Transfert fondé sur une dérogation pour des situations particulières**
  - Consentement explicite de la personne concernée après information sur les risques
  - Nécessité pour l'exécution d'un contrat
  - Motifs importants d'intérêt public
  - Documentation systématique de l'analyse et de la justification

LAFAB tient un registre de tous les transferts de données hors EEE, incluant la base légale, les garanties mises en place et les évaluations de risques réalisées.

#### 9.2.6. Droits des personnes concernées

LAFAB reconnaît et respecte l'ensemble des droits accordés aux personnes dont les données sont traitées, conformément aux articles 12 à 22 du RGPD. Cela inclut notamment les droits suivants :

- **Droit à l'information** : chaque personne concernée doit être informée, de façon claire et compréhensible, des données collectées, des finalités du traitement, et de ses droits. LAFAB s'engage à fournir cette information au moment de la collecte, et à la mettre à jour si les traitements évoluent.
- **Droit d'accès** : toute personne peut demander à savoir si LAFAB détient des données la concernant, et recevoir une copie de ces données, sous un format électronique sécurisé.
- **Droit de rectification** : si une personne constate que ses données sont inexactes ou incomplètes, elle peut demander leur correction. LAFAB effectuera cette mise à jour dans les plus brefs délais, et informera les éventuels destinataires de ces données.
- **Droit à l'effacement** (ou "droit à l'oubli") : dans certains cas (retrait du consentement, absence de nécessité, obligation légale, etc.), une personne peut demander la suppression de ses données. LAFAB examinera chaque demande au regard des obligations légales et informera la personne concernée des suites données.
- **Droit à la limitation du traitement** : ce droit permet de suspendre temporairement l'utilisation des données, par exemple pendant le temps de vérification d'une demande de rectification ou d'opposition.

- **Droit à la portabilité** : une personne peut demander à recevoir ses données dans un format structuré et lisible par machine, ou demander leur transfert direct à un autre prestataire, lorsque cela est techniquement possible.
- **Droit d'opposition** : dans certains cas, une personne peut s'opposer à ce que ses données soient utilisées (notamment en cas de traitement fondé sur l'intérêt légitime). LAFAB examinera les motifs et suspendra le traitement dans l'attente d'une décision.
- **Droit de ne pas faire l'objet d'une décision entièrement automatisée** : lorsqu'une décision ayant un impact significatif sur une personne repose uniquement sur un traitement automatisé, celle-ci peut demander une intervention humaine, contester la décision et obtenir des explications.

LAFAB a mis en place des procédures internes pour traiter toutes les demandes d'exercice de droits. Une réponse est apportée dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois en cas de demande complexe ou multiple, mais la personne concernée en sera alors informée.

Toutes les demandes et les réponses sont documentées afin de garantir la traçabilité des échanges et la conformité aux exigences du RGPD et de la certification HDS.

#### *9.2.7. Sort des données au terme du contrat*

Au terme du Contrat, les Données personnelles traitées par LAFAB en tant que responsable de traitement sont conservées puis supprimées conformément aux durées de conservation définies dans l'article 9.2.1 pour chaque finalité de traitement dans le cadre du présent Contrat et de la Réglementation applicable.

La procédure de réversibilité mentionnée à l'article 10 ne s'applique qu'aux Données traitées par LAFAB en qualité de Sous-traitant pour le compte du Client.

### **9.3. LAFAB en tant que Sous-traitant**

#### *9.3.1. Identification des activités de traitements*

En tant que sous-traitant, LAFAB traite des Données Personnelles pour le compte du Client dans le cadre de la fourniture, l'hébergement, la maintenance et l'évolution de la Solution. Ces traitements incluent notamment la collecte, l'hébergement, la sauvegarde, la consultation, la restitution et la suppression de Données Personnelles dans le cadre du fonctionnement de la Solution.

#### *9.3.2. Engagements de LAFAB*

LAFAB s'engage à :

- Ne traiter les Données Personnelles que sur instruction documentée du Client ;
- Ne pas utiliser les Données pour son propre compte ou pour un tiers ;
- Garantir la confidentialité des Données traitées ;
- Alerter immédiatement le Client si une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre réglementation applicable ;
- Assister le Client dans le respect de ses obligations légales en matière de protection des Données.

### 9.3.3. Localisation des Données Personnelles

Les Données Personnelles traitées dans le cadre de la Solution sont hébergées exclusivement dans des centres de données situés en France ou dans l'Union Européenne, chez des prestataires certifiés HDS et conformes aux exigences de sécurité de la norme ISO27001.

### 9.3.4. Exercices des droits, requêtes et réclamations

LAFAB s'engage à transmettre immédiatement au Client toute demande reçue directement d'une personne concernée (exercice de droits RGPD) et à ne pas y répondre sans instruction préalable du Client, sauf obligation légale contraire. LAFAB assiste le Client pour lui permettre de répondre dans les délais légaux.

### 9.3.5. Violation de données personnelles

En cas de Violation de Données Personnelles, LAFAB notifie le Client dans un délai maximal de 72 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification comprend une description de la nature de la violation, des conséquences probables et des mesures prises ou proposées. LAFAB collabore pleinement avec le Client dans ses obligations de notification aux autorités de contrôle et/ou aux personnes concernées.

### 9.3.6. Sécurité et confidentialité des traitements

LAFAB met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque, incluant : le contrôle des accès, la journalisation des connexions, le chiffrement des flux, les audits réguliers de sécurité, la politique de gestion des habilitations et la sensibilisation des équipes.

### 9.3.7. Sous-traitants ultérieurs

LAFAB est autorisée à faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour exécuter tout ou partie des traitements confiés. Elle informe préalablement le Client de toute modification prévue concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant.

Le Client peut formuler des objections motivées dans un délai de 15 jours après information de LAFAB. Pour exercer ce droit d'opposition, le Client devra adresser une notification écrite à l'adresse suivante : support@agence-lafab.fr, dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant la réception de l'information relative au sous-traitant ultérieur. À défaut de réponse dans ce délai, le nouveau sous-traitant sera réputé accepté.

LAFAB impose contractuellement à ses sous-traitants les mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles contenues dans le présent contrat.

### 9.3.8. Transferts de données hors de l'Espace Économique Européen

LAFAB s'engage à ne pas transférer de Données Personnelles en dehors de l'Espace Économique Européen sans l'accord préalable du Client. En cas de transfert, LAFAB s'engage à mettre en place les garanties appropriées prévues par le RGPD, telles que les clauses contractuelles types, une décision d'adéquation ou des règles d'entreprise contraignantes (BCR).

### 9.3.9. Documentation et audits

LAFAB tient à disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations de sous-traitant. Le Client peut, au cours de l'exécution du Contrat, demander à réaliser un audit, une fois par an maximum, à ses frais et pour justes motifs, faire procéder et sous sa responsabilité à un audit dont le seul objet est de vérifier la conformité des Services fournis en exécution du Contrat moyennant un préavis de 30 jours. L'audit devra être encadré par une

convention spécifique précisant son périmètre, sa durée et les obligations de confidentialité applicables.

L'audit est effectué par le Client ou par un tiers désigné par lui, à la double condition que ce tiers ne soit pas un concurrent direct ou indirect de LAFAB et qu'il ait conclu un accord de confidentialité dont copie sera remise à LAFAB pour approbation. Au client qui en fait la demande, LAFAB communiquera les rapports d'audit concernés par la prestation, le client s'engage à la confidentialité des documents transmis.

#### 9.3.10. Restitution des données et suppression

À la fin du Contrat, LAFAB restitue au Client toutes les Données Personnelles traitées pour son compte, dans un format structuré et lisible par machine. À défaut d'instruction contraire dans un délai de 30 jours, LAFAB procède à leur suppression complète et irréversible, sauf obligation légale de conservation.

#### 9.3.11. Engagements du client

Le Client s'engage à :

- Fournir à LAFAB des instructions conformes au droit applicable ;
- Documenter par écrit tout traitement confié à LAFAB ;
- Informer les personnes concernées de leurs droits ;
- Obtenir tout consentement requis pour les traitements ;
- S'assurer que les Données transmises sont licites, pertinentes et à jour.

#### 9.3.12. Garanties du client

Le Client garantit à LAFAB qu'il est habilité à traiter les Données Personnelles et à les confier à un sous-traitant. Il garantit également qu'il a procédé à toutes les formalités nécessaires, y compris l'information ou la consultation des autorités compétentes le cas échéant.

#### 9.3.13. Responsabilité

LAFAB est responsable envers le Client des dommages directs causés par le non-respect de ses obligations en tant que sous-traitant. En revanche, elle ne saurait être tenue responsable des dommages résultant :

- d'un manquement du Client à ses propres obligations réglementaires,
- d'instructions illicites ou inappropriées du Client,
- de tout traitement non prévu par le présent Contrat.

En tout état de cause, la responsabilité de LAFAB au titre de ses obligations de sous-traitant est limitée conformément aux stipulations de l'article 18 des présentes CGV.

## 10. Réversibilité des Données

À la cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client peut solliciter la restitution de l'ensemble de ses données opérationnelles. Cette réversibilité concerne exclusivement les données générées ou exploitées par le Client dans le cadre de l'utilisation de la Solution, telles que les données relatives aux patients, aux paiements, aux feuilles de soins électroniques, aux médecins, aux centres, ou tout autre contenu saisi ou hébergé via la Solution.

**Sont expressément exclues de la réversibilité :**

- le site web, ses fonctionnalités, son design ou son code source ;
- les éléments de propriété intellectuelle appartenant à LAFAB ;
- toute configuration ou personnalisation propre à la Solution non explicitement prévue par le Devis.

Le Client doit notifier sa demande de réversibilité au moins **30 (trente) jours à l'avance** par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute demande donnera lieu à l'établissement d'un **Devis spécifique**, comprenant les modalités techniques, les délais et les coûts liés à la prestation de réversibilité. La restitution des données interviendra **dans un délai maximum de 30 (trente) jours ouvrés** suivant l'acceptation du Devis par le Client.

Les données seront restituées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (tel que CSV, JSON, ou export de base de données MySQL), et transmises via un canal sécurisé, selon les modalités définies entre les Parties.

Sauf obligation légale contraire, **LAFAB procédera à l'effacement complet des données du Client** dans un délai de 30 (trente) jours suivant la restitution, et enverra au Client une confirmation écrite de la destruction.

Le Client reconnaît qu'aucune indemnisation ni remboursement du contrat en cours ne pourra être exigé au titre d'une demande de réversibilité, notamment si celle-ci intervient en cours d'engagement tel que défini dans le Devis.

En cas de résiliation pour manquement grave imputable à LAFAB, la prestation de réversibilité décrite ci-dessus sera fournie sans coût supplémentaire pour le Client.

## 11. Confidentialité

### 11.1. Confidentialité des informations échangées entre les Parties

Chaque Partie reconnaît que la négociation, la conclusion et l'exécution du présent Contrat peuvent l'amener à accéder à des informations confidentielles relatives à l'autre Partie, y compris mais sans s'y limiter : documents techniques, données métiers, informations commerciales, procédés, outils internes, tarifs, documentation, schémas d'architecture, rapports, codes d'accès, et plus généralement tout document ou échange oral ou électronique non public.

Chacune des Parties s'engage, pour elle-même, ses préposés, sous-traitants et partenaires éventuels, à :

- n'utiliser ces informations qu'aux seules fins de l'exécution du présent Contrat,
- ne pas les divulguer, transmettre ou rendre accessibles, directement ou indirectement, à des tiers non autorisés, sauf accord écrit préalable de l'autre Partie,
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour préserver leur confidentialité, y compris sur les supports numériques.

Ne sont pas considérées comme confidentielles, les informations :

- déjà connues de la Partie réceptrice avant leur communication, à condition d'en apporter la preuve ;
- obtenues légitimement auprès d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ;
- tombées dans le domaine public sans violation du présent engagement.

Chaque Partie pourra néanmoins divulguer, sous obligation de stricte confidentialité, les documents contractuels aux organismes de régulation, aux autorités fiscales, à ses conseils professionnels (commissaires aux comptes, assureurs, avocats), ou à toute autorité judiciaire ou administrative en cas d'obligation légale.

La présente obligation survivra pendant une durée de **dix (10) ans** à compter de l'expiration ou de la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

## 11.2. Confidentialité et protection des Données du Client

LAFAB s'engage à garantir la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des Données hébergées ou traitées pour le compte du Client dans le cadre des Services, en particulier lorsque ces Données sont de nature sensible ou à caractère personnel.

À ce titre, LAFAB :

- limite l'accès aux Données aux seules personnes habilitées dans le cadre de leurs fonctions et missions ;
- soumet tout son personnel et ses sous-traitants à une obligation stricte de confidentialité et au respect du secret professionnel ;
- met en œuvre une politique de gestion des habilitations et une journalisation systématique des accès aux Données ;
- veille à la sensibilisation et à la formation régulière de son personnel à la protection des Données ;
- prend toute mesure technique et organisationnelle appropriée pour éviter l'altération, la divulgation, l'accès non autorisé ou la perte des Données, conformément à l'article 32 du RGPD et aux référentiels de la norme ISO/IEC 27001 et de la certification HDS.

Ces engagements s'appliquent à toutes les Données hébergées ou traitées dans le cadre du Contrat, qu'elles soient stockées sur l'infrastructure de LAFAB ou de ses sous-traitants autorisés, conformément à la politique de sous-traitance décrite aux présentes CGV.

## 12. Durée du Contrat

La durée du Contrat est fixée dans le Devis signé par le Client et LAFAB.

Lorsque le Contrat est conclu pour une période déterminée, il engage les deux Parties jusqu'à son terme. Il ne peut être interrompu avant cette date, sauf si LAFAB et le Client en conviennent ensemble par écrit.

Cependant, si l'une des Parties ne respecte pas ses engagements de manière grave, l'autre Partie peut demander par écrit que la situation soit corrigée. Si le manquement n'est pas résolu dans un délai de trente (30) jours à compter de cette notification, le Contrat pourra être résilié de manière anticipée.

Le Contrat peut également être résilié en cas de force majeure, telle que définie par l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, rendant impossible l'exécution d'une obligation par l'une des Parties. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure les catastrophes naturelles, les conflits armés, les actes d'autorités publiques, les pannes majeures de réseau ou d'hébergement non imputables à la

Partie concernée, ou toute autre circonstance échappant raisonnablement au contrôle des Parties.

Sauf mention contraire dans le Devis ou dans les présentes CGV, la durée convenue implique l'engagement du Client sur l'ensemble de la période, y compris pour les paiements correspondants.

## 13. Résiliation du Contrat

En cas de manquement significatif du Client à ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement, LAFAB pourra suspendre l'accès à la Solution et aux Services, après en avoir informé le Client, sans préjudice de toute action en réparation des préjudices subis.

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie, trente (30) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

Cette résiliation pourra donner lieu, pour la Partie non défaillante, à la réclamation de dommages et intérêts. Toutefois, aucune des Parties ne pourra être tenue responsable si l'inexécution de ses obligations est due à un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

## 14. Conciliation en cas de litige

En cas de litige ou de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la cessation du Contrat, et **avant toute procédure contentieuse ou résiliation**, les Parties s'engagent à tenter de résoudre leur différend à l'amiable, selon la procédure suivante :

Chaque Partie désignera une personne habilitée à la représenter à cet effet. À l'initiative de la Partie la plus diligente, une réunion de conciliation sera organisée **dans un délai de quinze (15) jours** à compter de la réception de la demande écrite de conciliation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'ordre du jour de cette réunion sera fixé par la Partie à l'origine de la demande. Cette réunion pourra se tenir en présentiel ou à distance, d'un commun accord entre les Parties.

Si les représentants parviennent à un **accord amiable**, celui-ci fera l'objet d'un **écrit signé par les Parties**, ayant **valeur contractuelle** et emportant **transaction** sur le différend concerné.

À défaut d'accord dans un délai de **trente (30) jours** suivant la date de la réunion de conciliation, **chaque Partie retrouvera toute liberté** pour engager toute procédure, y compris judiciaire.

La présente clause ne fait **pas obstacle aux mesures conservatoires** ou d'urgence (référé, injonction, etc.) que l'une ou l'autre Partie pourrait être amenée à prendre.

Pendant toute la durée de la procédure de conciliation, **les Parties s'engagent à continuer d'exécuter leurs obligations contractuelles** non contestées.

## 15. Attribution de compétence et droit applicable

En cas de litige et à défaut de résolution amiable après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article « Conciliation en cas de litige », **le différend sera porté devant le Tribunal de commerce de Fréjus**, auquel les Parties attribuent expressément compétence.

Le présent Contrat est régi et interprété conformément au **droit français**.

## 16. Conformité au référentiel de la PGSSI-S

Le Client s'engage à mettre en œuvre, dans le cadre de l'utilisation de la Solution et des Services, un système d'information de santé conforme aux exigences du **référentiel PGSSI-S** (Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Santé), tel que défini par les textes légaux et réglementaires en vigueur.

Cette conformité implique notamment le respect des référentiels opposables applicables en matière de sécurité, de confidentialité, de traçabilité, d'identitovigilance et de gestion des accès.

Le Client demeure seul responsable de la conformité de son système d'information au regard du référentiel PGSSI-S. LAFAB s'engage néanmoins à coopérer activement avec le Client, en fournissant toute documentation utile relative à la Solution et en facilitant les audits ou évaluations nécessaires à la conformité globale du système du Client. La présente clause ne saurait cependant être interprétée comme une délégation de cette responsabilité à LAFAB.

LAFAB conçoit ses Solutions dans le respect des **bonnes pratiques en matière de sécurité** et dans un souci de compatibilité avec les exigences applicables aux acteurs de la santé, mais **n'intervient pas dans l'audit, la validation ni la certification** de conformité du système d'information du Client.

## 17. Hébergement de données de santé (HDS)

LAFAB est certifiée Hébergeur de Données de Santé (HDS) selon le référentiel HDS:2018, sur les périmètres 5 (administration et exploitation du système d'information) et 6 (sauvegarde externalisée de données de santé), conformément à l'article L.1111-8 du Code de la santé publique et au décret n° 2018-137 du 26 février 2018.

Les données de santé traitées via la Solution sont hébergées exclusivement sur des infrastructures situées en France. LAFAB s'appuie pour cela sur des prestataires tiers eux-mêmes certifiés HDS sur, à minima, les périmètres 1 à 4 afin de couvrir l'ensemble des périmètres HDS. Notamment :

- Scalingo : hébergement applicatif et des bases de données,
- Amazon Web Services : hébergement des fichiers
- OVH : mise à disposition d'un serveur SFTP dédié aux échanges entre la Solution et le Système d'information de ses clients

LAFAB met en œuvre, directement et via ses prestataires, les mesures organisationnelles, techniques et de sécurité requises par le référentiel HDS afin de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des données de santé du Client.

Le Client s'engage à désigner un interlocuteur HDS référent, habilité à représenter le Client sur toutes les questions relatives à l'hébergement des données de santé, à collaborer avec LAFAB en cas d'incident, et à recevoir les notifications en lien avec la sécurité ou la conformité HDS.

En cas d'incident ou de question relative à l'hébergement des données de santé, le Client peut contacter LAFAB par email à l'adresse [support@agence-lafab.fr](mailto:support@agence-lafab.fr) ou par courrier à l'adresse LAFAB – Technoparc Epsilon 1 – 97 rue Isaac Newton – 83700 Saint-Raphaël.

En cas de manquement de LAFAB à ses obligations relatives à l'hébergement des données de santé dans le périmètre de sa certification, le Client s'engage à notifier par écrit toute défaillance constatée dans les meilleurs délais, en fournissant une description détaillée et documentée de ladite défaillance et de ses impacts.

LAFAB s'engage à analyser la situation, à informer le Client des actions correctives mises en œuvre et à y remédier dans les meilleurs délais.

En cas de défaillance persistante, le Client pourra, après notification restée sans effet, résilier le présent contrat avec un préavis écrit de deux (2) mois.

La résiliation pour défaillance n'exonère pas LAFAB de ses obligations contractuelles applicables, dans les limites prévues aux présentes CGV.

## 18. Responsabilité, Garanties et Force majeure

### 18.1. Nature des obligations

LAFAB est soumise, au titre du Contrat, à une obligation de moyens. En tant que professionnel du développement de solutions logicielles, LAFAB s'engage à fournir les Services avec diligence, dans le respect des règles de l'art et des standards applicables.

Elle assume également une obligation de conseil et de mise en garde vis-à-vis du Client dans le cadre de l'utilisation de la Solution.

### 18.2. Étendue de la responsabilité de LAFAB

La responsabilité de LAFAB est strictement limitée aux prestations prévues dans le Contrat. LAFAB ne saurait être tenue responsable :

- des contenus ou données intégrés dans la Solution par le Client ou ses Utilisateurs,
- de tout usage non conforme, abusif ou détourné de la Solution par le Client,
- de la mauvaise application de recommandations ou prérequis techniques,
- du non-respect par le Client de ses propres obligations contractuelles ou légales,
- de tout dommage résultant de l'utilisation de la Solution avec un environnement non validé par LAFAB,
- de la perte, divulgation ou utilisation frauduleuse des identifiants ou mots de passe placés sous la seule responsabilité du Client.

### 18.3. Limitation de responsabilité

Sauf faute lourde ou dolosive, LAFAB ne sera tenue responsable que des préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect, incluant sans s'y limiter : perte de données, de chiffre d'affaires, d'exploitation, de clientèle ou d'image.

En tout état de cause, la responsabilité globale de LAFAB, toutes causes confondues, ne pourra excéder le montant le plus faible entre :

- vingt-cinq mille (25 000) euros hors taxes, et
- le montant total effectivement payé par le Client à LAFAB au titre du Contrat au cours des douze (12) derniers mois.

#### 18.4. Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure : les interruptions de service dues à des coupures d'accès Internet, à des attaques informatiques (de type DDoS), à des catastrophes naturelles, à des actes de guerre ou de terrorisme, ou à toute décision d'autorité publique.

La Partie affectée par un tel événement s'engage à en informer sans délai l'autre Partie, en précisant la nature, les effets et la durée estimée de l'événement.

Si la situation de force majeure devait se prolonger au-delà de deux (2) mois, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit, sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 18.5. Garantie limitée

LAFAB garantit que la Solution fonctionne conformément aux **spécifications définies dans le Devis signé** et aux éléments expressément validés par écrit entre les Parties. En l'absence de documentation technique formelle, **le Devis et ses éventuelles annexes** constituent la référence contractuelle exclusive.

La Solution est fournie "**en l'état**", sans autre garantie expresse ou implicite, notamment en ce qui concerne son aptitude à répondre à un besoin spécifique, à générer un résultat attendu, ou à assurer une performance particulière.

Il appartient au Client de s'assurer, **avant la signature du Devis**, que la Solution proposée est compatible avec ses attentes, ses contraintes techniques, et son environnement métier. **Aucune garantie ne saurait être déduite d'usages, discussions orales ou communications non contractualisées.**

En cas d'**évolution des besoins** ou de **modification du périmètre** en cours d'exécution, les Parties s'engagent à valider une **nouvelle estimation ou un avenant contractuel**, formalisant les impacts sur le contenu, les délais ou les coûts du projet.