

Conditions Générales OSTEO2LS

Date de dernière mise à jour : 27 août 2024

TOUTE UTILISATION DE LA SOLUTION OSTEO2LS IMPLIQUE L'ACCEPTATION SANS RÉSERVE DU PRÉSENT CONTRAT PAR LE CLIENT, QUELQUE SOIT L'ABONNEMENT.

La société MATISCODE (ci-après « **MATISCODE** »), est une société par actions simplifiée au capital social de 10 000 €, dont le siège social est situé 49, rue Ambroise Paré 71850 Charnay-lès-Mâcon, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Mâcon sous le numéro 931 059 224, représentée par sa Présidente, **la société ROSOFI**, une société à responsabilité limitée au capital social de 1 700 000 €, dont le siège social est situé au 413, rue Jules Révillon 71000 Mâcon, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Mâcon sous le numéro 751 607 094, elle-même représentée par son Gérant, Monsieur Jérôme ROBERT.

Ces Conditions Générales régissent les relations naissant au titre de l'utilisation de l'ERP dédié à la profession d'ostéopathe, accessible en mode SaaS, entre MATISCODE et vous (ci-après le « **Client** », ci-après dénommées individuellement une ou la « **Partie** » et conjointement les « **Parties** »).

Merci de lire attentivement ces conditions générales avant de souscrire un Abonnement sur le site <https://app.osteo2ls.com/shop/>

En agréant ces conditions en cliquant sur le bouton « j'accepte », vous notifiez votre accord d'être soumis aux présentes conditions.

PRÉAMBULE

MATISCODE est une société spécialisée dans la conception et la vente d'un ERP dédié à la profession d'ostéopathe, accessible en mode SaaS.

MATISCODE a développé la solution OSTEO2LS (ci-après la « **Solution** ») afin de donner accès à ses Client à un panel applicatif large permettant de gérer l'ensemble de l'activité des ostéopathes et professions connexes non remboursées par la sécurité sociale, notamment mais pas seulement la prise de rendez-vous ainsi que l'organisation des dossiers des patients et de la data.

Toute la relation entre MATISCODE et le Client est soumise au présent Contrat.

1. Définitions

Les termes et expressions avec majuscule utilisés dans le corps du présent Contrat sont définis comme suit, les termes et expressions identiques sans majuscule étant considérés dans leur sens courant ;

« **Abonnement** » désigne l'Offre d'abonnement aux Services Applicatifs souscrit par le Client.

« **Anomalie** » désigne tout comportement reproductible de la Solution qui ne serait pas conforme à sa Documentation, ou qui résulterait d'un défaut qui soit rendrait la Solution inutilisable, soit provoquerait un résultat incorrect alors que la Solution est utilisée conformément à la Documentation et à son objet.

« **Contrat** » désigne le présent contrat et ses éventuelles annexes et avenants qui en font partie intégrante.

« **Documentation** » désigne la documentation fournie le cas échéant par MATISCODE relative à l'utilisation de la Solution, notamment des tutoriels, des catalogues interactifs et la documentation fonctionnelle.

« **Donnée** » désigne toute donnée à caractère personnel ou non du Client enregistrée dans la Solution résultant de son utilisation par lui et les Utilisateurs.

« **Invité** » désigne toute personne autorisée par le Client à accéder à une partie des Services Applicatifs sous sa responsabilité et pour son compte, notamment à son secrétariat ou à des professionnels remplaçants.

« **Modules** » désigne, parmi les Services Applicatifs, les modules applicatifs optionnels qui peuvent être ajoutés par le Client à son Abonnement, moyennant une facturation supplémentaire.

« **Offre** » désigne la formule annuelle ou mensuelle d'Abonnement choisie par le Client.

« **Services Applicatifs** » désigne, parmi l'ensemble des services applicatifs de la Solution, y compris les Modules, mis à disposition en mode SaaS (Soft as a Service, entendu comme un logiciel accessible en ligne) par MATISCODE, les services auxquels le Client s'est abonné.

Les Services Applicatifs ne comprennent pas les matériels (tout terminal du type ordinateur, tablette ou téléphone notamment) et les services tiers (par exemple, abonnements téléphoniques, internet) nécessaires pour utiliser la Solution.

« **Solution** » désigne l'ensemble des fonctionnalités de la solution développée par MATISCODE et dénommée OSTEO2LS, incluant notamment ses Services Applicatifs accessibles en ligne en mode SaaS ainsi que leur Documentation et tout droit de propriété intellectuelle ou savoir-faire y afférent.

« **Utilisateur** » désigne tout patient autorisé par le Client à accéder aux Services Applicatifs réservés aux patients.

« **Administrateur** » désigne le compte ouvert au Client à l'inscription et permettant l'accès à toutes les fonctionnalités de l'Offre choisie en tant qu'ostéopathe.

Ces termes peuvent être utilisés au pluriel ou au singulier.

2. Objet du Contrat

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles MATISCODE fournira la Solution et les conditions dans lesquelles le Client pourra l'utiliser sous les termes, limites et conditions définis au présent Contrat.

Les Parties conviennent et reconnaissent que leurs seules relations et rapports juridiques sont exclusivement ceux définis et prévus au présent Contrat.

3. Effet et durée du Contrat

Selon l'Offre choisie par le Client et sauf dérogation expresse et écrite consentie par MATISCODE, le présent Contrat est conclu à compter de son acceptation par le Client pour une durée initiale :

- d'un mois, en cas de sélection par le Client de l'Offre mensuelle ;
- d'un an, en cas de sélection par le Client de l'Offre annuelle.

Quelle que soit l'Offre souscrite, l'Abonnement se renouvelle aux mêmes conditions à la fin de chaque période par tacite reconduction pour une période identique à la durée initiale, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard :

- une (1) semaine avant l'échéance du Contrat en cas d'engagement au titre d'une Offre mensuelle ;
- trois (3) mois avant l'échéance du Contrat en cas d'engagement au titre d'une Offre annuelle.

En toute hypothèse, la résiliation de l'Abonnement fera l'objet d'une confirmation écrite de MATISCODE à réception.

4. Accessibilité de la Solution

Le Client pourra se connecter à la Solution, à l'exception des périodes de maintenance :

- 24 heures sur 24 ;
- 7 jours sur 7 ;
- les dimanches et jours fériés.

Le Client, pour accéder aux Services Applicatifs, doit avoir un système informatique répondant au prérequis techniques renseignés à l'Article 6.

Le Client fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de l'acquisition, la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires à l'accès aux Services Applicatifs et à la bonne utilisation de la Solution.

Les identifiants Administrateur sont strictement personnels et confidentiels et ne doivent en aucun cas être communiqué à une tierce personne ; ils sont destinés à :

- réserver l'accès des Services Applicatifs au seul Client et à ses Utilisateurs ;
- protéger l'intégrité et la disponibilité de la Solution ;
- protéger l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données.

Tout usage et transmission des identifiants relève de l'entière responsabilité du Client.

En cas de perte ou de vol des identifiants Administrateur, le Client s'engage à en avvertir immédiatement le MATISCODE .

La création de profils pour de nouveaux Invités est gérée directement depuis le panel Administrateur de la Solution.

L'Administrateur peut créer trois types de profils Invités :

- les remplaçants, qui peuvent accéder aux Services Applicatifs pour créer des dossiers patients et accéder aux dossiers patients selon les règles suivantes :

- Un remplaçant est lié à un ou plusieurs cabinets

- Le remplaçant accède aux dossiers patients contenant au moins une consultation sur le ou les cabinets liés au remplaçant et dont le patient n'a pas opposé le partage du dossier.

- Le remplaçant accède également à tous les dossiers patients qu'il a créé

- le secrétariat qui peut accéder aux Services Applicatifs pour enregistrer dans le planning les demandes de rendez-vous des patients.

- le comptable, qui peut accéder aux Services Applicatifs pour accéder à la partie Finance.

Les Utilisateurs créent leur compte eux-mêmes sur le site <https://osteo2ls.com/rdv/>, en remplissant les informations demandées dans le formulaire dédié.

5. Évolution de la Solution

MATISCODE est libre de faire évoluer la Solution et les Services Applicatifs sans information préalable du Client dans la mesure où cela ne génère aucune dégradation des Services Applicatifs ni de pertes des Données (non régression).

Par dérogation à ce qui précède, MATISCODE ne s'engage pas à maintenir d'éventuelles fonctionnalités identifiées comme Bêta. Ces fonctionnalités ne sont intégrées aux Services Applicatifs qu'à titre d'essai. Le Client reconnaît donc expressément que le retrait par MATISCODE d'une fonctionnalité Bêta ne constitue pas une dégradation des Services Applicatifs.

Toute autre modification substantielle de la Solution, des Services Applicatifs ou des prérequis techniques renseignés à l'article 6 ouvrira au Client la possibilité de résilier son abonnement sans préavis préalable.

6. Configuration requise

Afin de pouvoir pleinement tirer profit de l'utilisation de la Solution, il est conseillé au Client de maintenir à jour son système d'exploitation (OS).

Pour une utilisation optimale de la Solution, il est conseillé au Client d'utiliser les navigateurs Google Chrome, Brave, Microsoft Edge dans sa version la plus à jour.

Un ensemble de prérequis plus précis peut être transmis au Client lors de la signature du présent Contrat et être mis à jour régulièrement en cours d'exécution de celui-ci.

A DEFAUT D'ALIGNEMENT SUR CES RECOMMANDATIONS, LE CLIENT S'EXPOSE A N'ACCEDER QU'A UNE VERSION DEGRADEE DE LA SOLUTION, VOIRE A NE PAS

POUVOIR L'UTILISER, CE POUR QUOI MATISCODE NE POURRA ETRE TENUE RESPONSABLE.

7. Obligations du Client

Le Client s'engage à régler, dans les délais convenus, les sommes dues à MATISCODE.

Dans tous les cas, le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec MATISCODE afin de lui permettre d'exécuter l'ensemble des obligations dont elle a la charge dans les conditions contractuelles.

Le Client s'engage notamment à collaborer activement au bon déroulement du Contrat en apportant à MATISCODE dans les délais utiles toute information nécessaire à la bonne appréhension de ses besoins par MATISCODE et à la bonne exécution du Contrat.

Le Client s'engage à se conformer strictement à toute préconisation technique faite par MATISCODE.

8. Niveaux de service

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter.

MATISCODE fera ses meilleurs efforts pour fournir au Client la meilleure disponibilité possible de la Solution.

MATISCODE s'engage à corriger dans les délais les plus brefs toute Anomalie empêchant le Client d'utiliser les Services Applicatifs de la Solution conformément à l'Abonnement souscrit.

Par ailleurs, MATISCODE s'engage à assister le Client à l'identification de toute forme de dysfonctionnements ayant pour cause des éléments extérieurs à la SOLUTION et constituant des prérequis au sens de l'article 6. Cependant, la responsabilité de MATISCODE ne pourra en aucune manière être engagée en cas de problèmes de fonctionnement ou de disponibilité :

- qui sont dus à des facteurs indépendants de la volonté de MATISCODE (par exemple, indisponibilité des services d'hébergement de la Solution) ;
- qui sont dus à un matériel ou à un logiciel du Client ou d'un tiers ;
- qui sont dus à des actions ou inactions du Client ou de tiers ;
- qui sont dus à l'utilisation par le Client de la Solution après que MATISCODE a recommandé au Client de modifier son utilisation de la Solution, si le Client n'a pas modifié son utilisation comme cela a été recommandé ;
- qui surviennent au cours de temps d'indisponibilité planifiés ;
- qui surviennent lors d'une période d'essai gratuit de la Solution par le Client.

De même, le Client est informé que MATISCODE fait appel à un prestataire afin d'héberger sa Solution et qu'il ne répond pas de la disponibilité des serveurs permettant l'accès à la Solution.

De fait, une avarie tenant à l'hébergement de la Solution ne pourra faire courir à l'encontre de MATISCODE aucune pénalité, ni constituer une faute au sens de l'article 15.1.

9. Assistance technique

Dans le cadre de l'utilisation de la Solution et pendant la durée du Contrat, MATISCODE assure le support technique pour les Anomalies relatives aux Services Applicatifs et consistant à assister, conseiller et traiter les demandes du Client.

Le Client est averti qu'il s'agit d'une assistance technique et non pas d'une formation à la mise en œuvre et à l'exploitation de la Solution.

Le support se fait via les Services Applicatifs, au moyen du formulaire dédié.

MATISCODE s'engage à répondre, du lundi au vendredi, dans les meilleurs délais aux demandes de support adressées par le Client, compte tenu de la nature, de l'urgence et de la complexité de la demande.

10. Sauvegardes

Une sauvegarde journalière est effectuée par notre hébergeur avec une durée de rétention ne pouvant être inférieure à sept (7) jours.

MATISCODE réalise en parallèle une (1) sauvegarde complète de la base de données tous les 3 jours conservée neuf (9) jours.

11. Maintenance évolutive et corrective

MATISCODE est seule autorisée à réaliser la maintenance évolutive de la Solution.

MATISCODE s'efforcera de limiter, au maximum, en temps et en nombre les interruptions de la Solution nécessaires à la maintenance.

Toute intervention due à une utilisation non conforme ou non autorisée de la Solution par le Client ou consécutive à un dysfonctionnement de l'un quelconque des éléments de sa configuration est facturée en sus, sur la base d'un devis accepté par le Client.

12. Propriété intellectuelle

12.1. Accès standards aux Services Applicatifs

Sauf accord contraire, préalable et écrit, MATISCODE concède uniquement au Client pour son propre compte et afin de lui permettre d'exploiter librement les Services Applicatifs dans le cadre de son activité, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accès aux Services Applicatifs, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Ce droit n'est consentie que sous condition du paiement intégral par le Client des échéances de l'Abonnement.

Sauf dérogation expresse, préalable et écrite de la part de MATISCODE, le Client n'est autorisé à utiliser les Services Applicatifs pour son propre compte, que conformément au présent Contrat, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services Applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Sauf accord contraire, le Client ne pourra en aucun cas mettre les Services Applicatifs ou la Solution à disposition d'un tiers non-inclus dans la définition d'un Utilisateur, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

Par conséquent, sauf disposition contraire ou autorisation écrite de MATISCODE, le Client n'est en aucun cas autorisé et il n'autorisera aucun tiers à notamment à ;

- vendre, louer, concéder sous licence, distribuer, concéder sous sous-licence ni transférer d'une autre manière dans son intégralité ou en partie la Solution, les Services Applicatifs ou la Documentation à un tiers ;
- décompiler, désassembler, recompiler ni tenter de toute autre manière d'accéder au code source de la Solution ou des Services Applicatifs, dans leur intégralité ou en partie ;
- réaliser toute opération de reverse engineering ;
- donner accès à la Solution via son compte Administrateur à un robot et, plus largement, tout utilisateur non-humain ;
- créer, développer, concéder sous licence, installer, utiliser ni à déployer un logiciel ou des services tiers dans le but de contourner, activer, modifier ou fournir un accès, une autorisation ou un droit qui viole les restrictions techniques des Services Applicatifs ou la Solution ;
- traduire, modifier ni à créer des travaux dérivés basés sur les Services Applicatifs ou la Solution ;
- autoriser toute utilisation ou accès aux Services Applicatifs ou à la Solution par un tiers ;
- supprimer toute identification du produit, notification de propriété, de droits d'auteur ou autre contenue dans les Services Applicatifs ou dans la Solution.

12.2. Propriété de la Solution et de la Documentation

MATISCODE est et demeure titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle sur la Solution, les Services Applicatifs, l'interface de programmation, ou la Documentation.

Le présent Contrat n'opère, hormis les droits concédés à l'article 12.1, aucun transfert de droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

L'ensemble des licences systèmes, bases de données, de l'interface de programmation, du matériel et des produits de stockage, de sauvegarde et de sécurité liés à la Solution sont la propriété de MATISCODE.

Le Client reconnaît que la structure, l'organisation et le code source des Services Applicatifs et de la Solution constituent d'importants secrets de fabrication de MATISCODE.

Aucune cession, licence, concession, droit de propriété intellectuelle, à quelque titre que ce soit, n'est accordé sur la Solution.

Les fichiers de stockage des Données et les moyens mis en place pour notamment permettre l'interaction du Client avec les Services Applicatifs sont la seule propriété de MATISCODE. Ils ne peuvent en aucun cas être diffusés, revendus ou modifiés sans l'autorisation explicite de MATISCODE.

12.3. Propriété des Données

Le Client reste titulaire et responsable de l'ensemble des droits, notamment de propriété intellectuelle relatifs aux Données.

En tout état de cause, MATISCODE se dégage de toute responsabilité quant au contenu des Données du Client, relativement à tout préjudice ou atteinte aux droits de tiers, et notamment à tout acte de contrefaçon qui pourrait être constaté dans les Données.

Le Client s'engage à informer MATISCODE sans délai s'il avait connaissance de l'un des cas visés dans cet article. Le cas échéant, MATISCODE pourrait être amené à fermer les accès de tout ou partie des Utilisateurs de la Solution sans que cela ne puisse constituer une inexécution de ses obligations au titre du présent Contrat.

Le Client s'engage à indemniser, défendre et protéger MATISCODE et ses sous-traitants, à ses propres frais, de et contre toute réclamations, pertes, dommages (honoraires d'avocats d'un montant raisonnable et dépens inclus) allégations ou responsabilités consécutives ;

- à toute atteinte aux personnes ou au patrimoine de tiers du fait des Données ;

- à toute violation des lois françaises ou internationales du fait des Données ;

- au caractère illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire, ou allégué illégal, contrefaisant ou diffamatoire des Données.

MATISCODE se réserve cependant la possibilité de traiter les Données du Client de façon agrégée et anonymisées afin d'affiner et d'améliorer ses Services Applicatifs.

13. Données à caractère personnel

S'agissant des données relatives à des personnes physiques, MATISCODE et le Client s'engagent à se conformer à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des données à caractère personnel et s'assurent que les traitements de données à caractère personnel, tels que ceux concernant notamment l'identification des Utilisateurs de la Solution sont réalisés dans les conditions définies par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par le Règlement n°2016/679

Général de Protection des Données du 27 avril 2016 et l'ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018.

Cet engagement se traduit par une mise en conformité permanente et dynamique de la part des Parties afin de sécuriser les données à caractère personnel traitées selon une matrice de répartition des obligations dont les stipulations sont renseignées à l'annexe Accord de sous-traitance RGPD.

14. Conditions financières

14.1. Prix

Le Client s'engage à régler le prix de l'Abonnement à la Solution et à tous Modules optionnels sélectionnés, ainsi que toute prestation éventuelle demandée par le Client et facturée en sus.

En fonction de l'ancienneté du Client, celui-ci pourra éventuellement bénéficier d'une Offre préférentielle et notamment de tarifs réduits lors de la souscription à une nouvelle Offre. Ces avantages sont conditionnés à l'ininteruption de la relation commerciale. Aussi, en cas de résiliation, il sera impossible pour le Client de prétendre à nouveau à bénéficier des mêmes avantages qu'avant sa résiliation ou l'interruption de tout service.

14.2. Modalités de paiement

Les sommes convenues au titre de l'Abonnement sont prélevées ou débitées automatiquement chaque mois sur le compte du Client ou par un autre moyen validé préalablement par écrit par MATISCODE.

14.3. Défaut de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce :

- le paiement de pénalités de retard calculées par application d'un taux correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal ;
- une indemnité forfaitaire de 40 €.

Par ailleurs, tout défaut de paiement entraînera la dégradation des Services Applicatifs.

En outre, le défaut de paiement par le Client entraînera la résiliation de plein droit du Contrat sous 30 jours après l'envoi par MATISCODE d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

14.4. Déduction / Compensation

Toute déduction et/ou compensation est expressément exclue, sauf accord écrit et préalable de MATISCODE.

15. Résiliation

15.1. Causes de résiliation

En cas de manquement grave par l'une ou l'autre des Parties à l'une de ses obligations naissant aux termes du Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception d'une la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ce manquement à la Partie défaillante, l'autre Partie obtiendra la résiliation du présent Contrat par l'envoi d'une seconde lettre recommandée avec accusé de réception.

Par ailleurs MATISCODE pourra résilier le Contrat dans son intégralité immédiatement après l'avoir notifié par écrit au Client, si le Client ne respecte pas les stipulations des articles 7, 12, 14 et 21 du Contrat.

Le cas échéant, la résiliation interviendra sans préjudice de tous autres droits ou actions dont pourrait se prévaloir la Partie victime de la défaillance à l'encontre de la Partie défaillante.

15.2. Fermeture préalable des Droits

Préalablement à toute résiliation effective, motivée par les motifs stipulés à l'article 15.1 du Contrat, MATISCODE pourra, de façon discrétionnaire, procéder à la fermeture des accès du Client à la Solution.

15.3. Conséquence de la résiliation

Outre la fermeture des droits du Client attachés à la Solution, la connexion du Client aux Services Applicatifs sera immédiatement supprimée. En conséquence, le Client ne pourra plus accéder ni utiliser la Solution ni exploiter ses sauvegardes ni accéder à ses Données.

Les identifiants Administrateur seront par ailleurs supprimés sous un mois.

15.4. Réversibilité

A tout moment, pendant la durée du Contrat, la Solution permet au Client de réaliser des exports de ses Données.

A l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la cause, ou de fermeture partielle des accès du Client, MATISCODE s'engage à assurer, sur demande écrite du Client, les opérations qui permettront au Client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers, les Données dans les meilleures conditions et dans un format exploitable afin de le faire migrer vers tout autre système du choix du Client, gratuitement.

Dans ce cadre, MATISCODE adoptera toutes mesures utiles garantissant la restitution des Données au terme du Contrat dans un format d'export CSV,.

Si les opérations de réversibilité ne consistent pas en un simple export, celles-ci feront l'objet d'un devis entre les Parties.

Par exception à ce qui précède, conformément aux articles 2286 et suivant du Code civil, MATISCODE ne procédera à aucune opération de réversibilité en cas de défaut de paiement du Client.

16. Responsabilité / Force majeure

16.1. Limitation de responsabilité

MATISCODE exclut toute responsabilité à quelque titre ou fondement juridique que ce soit pour les dommages indirects prévisibles ou imprévisibles tels que manque à gagner, préjudice commercial ou financier, conséquence du recours de tiers ou perte d'exploitation, de profit, de contrat, préjudice d'image, immobilisation de personnel ou d'équipements trouvant leur origine ou étant la conséquence du présent Contrat, ainsi que des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du Contrat.

Les exclusions de responsabilité ci-dessus s'appliquent que MATISCODE ait été averti ou non de la possibilité de tels dommages par le Client.

Le Client interprète et utilise les Données comme il l'entend. MATISCODE ne sera aucunement responsable des Données.

Par ailleurs, MATISCODE ne garantit pas la pertinence, l'efficacité et l'adéquation des Services Applicatifs aux besoins du Client. À ce titre, MATISCODE ne sera responsable d'aucun manque à gagner, préjudice commercial ou financier découlant d'une mauvaise utilisation des Services Applicatifs par le Client.

En tout état de cause, et sauf clause contraire du Contrat, dans l'hypothèse où la responsabilité de MATISCODE serait retenue, le montant total des indemnités que MATISCODE pourrait être amenée à verser au Client ne pourra excéder le montant effectivement perçu par MATISCODE au titre du présent Contrat, sans pouvoir excéder un montant correspondant à 3 fois le montant annuel de l'Abonnement hors taxes, et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir, même si le dommage causé s'avérait supérieur pour le Client.

Les stipulations du présent Contrat répartissent le risque entre les Parties ; les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte.

16.2. Cas de force majeure / causes exonératoires

Aucune des Parties ne sera tenue responsable à l'égard de l'autre de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation due au titre du présent Contrat, qui seraient dus à la survenance d'un des cas de force majeure tels que reconnus habituellement par la jurisprudence et les tribunaux français, ou à une cause extérieure, tels que grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, intempéries, épidémies, dégâts des eaux, incendies, attentats, catastrophes naturelles, conflits sociaux, intervention des autorités civiles ou militaires, restrictions gouvernementales ou légales, interruption des réseaux électriques ou de télécommunication, DOS, DDOS, interventions programmées ou saisies par la justice.

Dans un tel cas, les obligations nées au titre des présentes seront suspendues.

Si un tel cas de force majeure, cas fortuit ou cause extérieure se poursuit pendant plus d'un (1) mois, le présent Contrat sera résilié, et ce sans formalités préalables.

17. Modification et adaptation du Contrat

Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts, pour apporter, si nécessaire, au cours de l'exécution du présent Contrat, toutes les adaptations et modifications utiles, afin d'être toujours en mesure de collaborer de bonne foi, en vue de la réalisation de son objet.

A l'exception des modifications considérées comme non substantielles, toutes les modifications qui pourraient être apportées au présent Contrat donneront lieu à l'acceptation de la dernière version des présentes et, le cas échéant, à la conclusion d'un nouveau contrat.

18. Non-sollicitation du personnel

Chacune des Parties renonce, sauf accord écrit et préalable de l'autre, à faire, directement ou indirectement, des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre Partie affecté à l'exécution des prestations objet du présent Contrat, ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit.

Cette renonciation est valable pendant une période de douze mois à compter de la fin de l'Abonnement.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant une indemnité égale à douze (12) mois de rémunération brute de ce collaborateur.

19. Références

Le Client autorise MATISCODE à mentionner le présent Contrat tant pour les besoins de sa communication interne qu'externe et, également, à mentionner son nom associé à son éventuel logo sur une liste de références qu'il pourra diffuser auprès de prospects.

20. Comportement loyal et de bonne-foi

Les Parties s'engagent à toujours se comporter l'une vis-à-vis de l'autre comme un partenaire loyal et de bonne foi, et notamment, à porter sans délai à leur connaissance respective tout différend ou toute difficulté qu'elle pourrait rencontrer dans le cadre de l'exécution du présent Contrat ou de ses relations avec ses fournisseurs, créanciers ou clients, etc.

21. Confidentialité

Pour les besoins du présent article, le terme « Informations Confidentielles » désigne toute information ou donnée communiquée de quelque manière que ce soit par les Parties, dans le cadre de leurs discussions et échanges relatifs au présent Contrat, y compris la Documentation.

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer les Informations Confidentielles communiquées par l'une ou l'autre Partie dans le cadre du Contrat.

Cette obligation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de trois (3) ans à compter de la cessation du Contrat quelle qu'en soit la cause.

Les Informations Confidentielles sont fournies en l'état, sans aucune garantie, expresse ou tacite, concernant leur exactitude ou leur intégrité.

Par opposition à ce qui précède, ne constituent pas des informations confidentielles :

- les informations accessibles au public sans manquement aux termes du Contrat de la part de la Partie qui les divulguent ou les utilisent ;
- les informations tombées dans le domaine public ;
- les informations valablement détenues par une Partie avant leur divulgation par l'autre Partie ;
- les informations valablement obtenues auprès d'un tiers autorisé à transférer ou à divulguer lesdites informations, sans manquement à une obligation de confidentialité.

Chaque partie s'engage :

- à ne pas utiliser les Informations Confidentielles, pour quelque cause que ce soit, sauf en exécution des droits et obligations découlant du Contrat ;
- à ne divulguer les Informations Confidentielles à quiconque, par quelque moyen que ce soit, sauf à ceux de leurs employés, prestataires de service ou sous-traitants auxquels ces informations sont nécessaires pour l'exécution du Contrat.

Pour la protection des Informations Confidentielles de l'autre Partie, chaque Partie s'engage à prendre les mesures de protection minimum qu'elle prendrait pour protéger ses propres informations confidentielles, et s'engage à s'assurer que ses employés, prestataires de services et sous-traitants éventuels ayant accès aux informations confidentielles aient signé, préalablement à toute divulgation à leur profit, un accord de confidentialité dont les obligations équivalent à celles figurant au présent article.

Dès leur connaissance et dans le cas d'une perte de données confidentielles en lien avec l'exécution du présent Contrat, chacune des Parties s'engage à prévenir par écrit sans délai l'autre Partie afin que celle-ci puisse prendre les mesures éventuellement nécessaires en conformité avec le Règlement Général de Protection des Données (RGPD).

22. Assurances

Chacune des Parties certifie être titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile.

23. Stipulations générales

23.1. Intégralité du Contrat

Les Parties reconnaissent que le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre elles et se substitue à toute offre, disposition ou accord antérieurs, écrits ou verbaux.

23.2. Titres

Aucun document postérieur, aucune modification du Contrat quelle qu'en soit la forme ne produira d'effet entre les Parties sans prendre la forme d'un avenant dûment daté et signé par elles.

23.3. Notification écrite et élection de domicile

Toute notification faite au titre du présent Contrat sera considérée comme valablement faite si elle est effectuée par écrit à l'adresse mentionnée dans le mandat SEPA rempli par le Client dans le cadre de la souscription à une Offre d'Abonnement ou, à défaut, à toute adresse fournie par le Client, conformément à l'article 23.6.

« Par écrit » au sens du présent Contrat, signifie par tout document signé par une Partie et remis à l'autre ou par toute information transmise à une partie par l'autre partie au moyen de la télécopie, courrier électronique et permettant l'identification fiable de l'émetteur ; cette définition ne s'étend pas à toute information transmise par un autre moyen mécanique ou électronique.

23.4. Renonciation

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du Contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

23.5. Droit applicable et attribution de compétence

Le présent Contrat est régi par la loi française alors même que l'une des Parties serait de nationalité étrangère et/ou que le Contrat s'exécuterait en tout ou partie à l'étranger.

En cas de divergence d'interprétation sur une version traduite, seule la version française des présentes fait foi.

Tout différend ou litige découlant de la validité, de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat, que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal matériellement compétent de Mâcon, même en cas de pluralité de défendeurs, d'action en référé ou d'appel en garantie.

23.6. Convention de preuve

Chacune des Parties s'engage à reconnaître une valeur probante équivalente à celle d'un document papier original à :

- tout document électronique échangé entre elles ;
- toute information échangée entre elles par le biais de leur correspondance électronique ou des outils de communication mis à leur disposition sur la Solution ;
- toute donnée informatisée stockée relative à leur relation pré-contractuelle (informations mises à la disposition du Client, besoins du Client exprimés à MATISCODE, etc.) comme leur relation contractuelle (date et contenu des courriels, réclamations émises, etc.) ;
- les fax, copies faisant état de leur relation pré-contractuelle et lors de l'exécution du Contrat ;
- les logs de connexion du Client et de ses Utilisateurs.

Les Parties renoncent, sauf fraude informatique avérée des systèmes d'informations utilisés ou falsification humaine volontaire, à se prévaloir de toute inopposabilité, irrecevabilité ou nullité d'une preuve qui serait rapportée au moyen des documents ou informations précitées.

23.7. Annexes

De convention expresse, tous les documents annexés au présent Contrat en font partie intégrante et forment, avec celui-ci, un ensemble indivisible dans l'esprit des Parties.

Annexes :

- Annexe 1 : Accord de sous-traitance RGPD

ANNEXE 1 – ACCORD DE SOUS-TRAITANCE RGPD

1. Objet

Les présentes clauses (ci-après l' « **Accord** ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles MATISCODE, en qualité de sous-traitant au sens de la réglementation relative à la protection des données personnelles, s'engage à effectuer pour le Client, en sa qualité de responsable de traitement au sens de la réglementation relative à la protection des données personnelles, les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

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

2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

MATISCODE est autorisée à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les Services Applicatifs tels que décrits au Contrat auquel est annexé le présent Accord.

La nature des opérations réalisées sur les données personnelles est leur collecte, enregistrement, organisation, structuration, conservation, modification, consultation, utilisation, communication par transmission, interconnexion, limitation, effacement, destruction, au sein de la Solution.

La finalité du traitement des données personnelles est de permettre aux Utilisateurs d'accéder aux Services Applicatifs.

A ce titre, les données à caractère personnel traitées sont les : prénom, nom et adresse mail professionnelle des Utilisateurs.

Les catégories de personnes concernées sont les Utilisateurs entendus comme les membres du personnel du Client amenés à utiliser les Services Applicatifs.

Le Client pourra également mettre à la disposition de MATISCODE toutes informations supplémentaires qu'il jugerait nécessaires en cours d'exécution du Contrat.

3. Durée de l'accord

Le présent Accord entre et demeure en vigueur pendant toute la durée du Contrat auquel il est annexé.

4. Obligations de MATISCODE vis-à-vis du Client

4.1. Obligations générales

MATISCODE s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la finalité qui fait l'objet de la sous-traitance ;
- traiter les données conformément aux instructions documentées du Client. Si MATISCODE considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client. En outre, si MATISCODE est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat ;
- recourir aux services d'un hébergeur certifié pour la sauvegarde de données de santé ;

veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

4.2. Sous-traitance

MATISCODE peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client dispose d'un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Accord pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à MATISCODE de s'assurer que tout sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD, particulièrement dans le cadre du traitement de données

de santé. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, MATISCODE demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

4.3. Liste des sous-traitants ultérieurs

Sous-traitant	Pays du prestataire	Localisation serveurs	Type de service	Type d'actions sur les données
AWS EMEA	Maison mère : Etats-Unis Entité contractante : Irlande	France	Hébergement	Hébergement des données et de la Solution
Octopush	France		Notifications SMS	Stockage
Mailjet	France		Rappels de rendez-vous pour les patients Newsletter	Stockage

5. Droit d'information des personnes concernées

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

5.1. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, MATISCODE doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

MATISCODE doit répondre, au nom et pour le compte du Client et dans les délais prévus par le RGPD aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits, s'agissant des données faisant l'objet de la sous-traitance prévue par le présent Contrat.

5.2. Notification des violations de données à caractère personnel

MATISCODE notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par email à l'adresse que lui indiquera le Client à cet effet. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Après accord du Client, MATISCODE notifie à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), au nom et pour le compte du Client, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 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.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord du Client, MATISCODE communique, au nom et pour le compte du Client, 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 décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;

- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

5.3. Aide de MATISCODE dans le cadre du respect par le Client de ses obligations

MATISCODE aide le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

MATISCODE aide le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

5.4. Mesures de sécurité

MATISCODE s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

Mesures de sécurité	
Sensibilisation des utilisateurs	Information et sensibilisation des personnels manipulant les données
Authentification des Utilisateurs	Définition d'un identifiant (login) unique à chaque personnel en interne
	MFA sur les consoles d'hébergement
Gestion des habilitations	Définition des profils d'habilitation des personnels intervenant sur l'application
Traçage des accès et gestion des incidents	Système de journalisation
	Procédure de verrouillage automatique de session
Mise en place de bonnes pratiques	•Politique de mots de passe complexes (12+ caractères, chiffres, lettres, caractères spéciaux générés aléatoirement)
	Applications des bonnes pratiques de sécurité AWS

Base de données	
Hébergement	<p>AWS est certifié par les principales normes internationales, dont ISO/IEC 27001 et est audité régulièrement</p> <p>AWS est certifié par le label Hébergeur de Données de Santé (HDS) conformément à la loi et aux normes établies par l'Agence du Numérique en Santé</p>
Données en transit	Chiffrées type TLS
Protection des serveurs de productions	pare-feu d'applications Web type Cloudflare

5.5. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, MATISCODE s'engage à détruire les données.

5.6. Référent protection des données

MATISCODE n'a pas désigné de délégué à la protection des données.

Le référent données personnelles de MATISCODE est joignable :

- par mail : dpo@matiscode.fr ;

5.7. Registre des catégories d'activités de traitement

MATISCODE déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant :

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins ;

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

5.8. Documentation

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

6. Obligations du Client vis-à-vis de MATISCODE

Le Client s'engage à :

- fournir à MATISCODE les données visées au 2. des présentes clauses
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par MATISCODE ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part de MATISCODE ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de MATISCODE.