

CONDITIONS GENERALES DE VENTE MYEASYOPTIC

L'Inscription aux applications ou services de MyEasyOptic par le Client, à titre onéreux ou à titre gratuit, entraîne l'acceptation expresse et sans réserve par celui-ci des présentes Conditions Générales de Vente et exclut l'application de toutes dispositions différentes ou contraires pouvant figurer sur des documents commerciaux ou sur les conditions générales d'achat du Client.

Le fait que Cristallin ne se prévale pas, à un moment donné, des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Cristallin se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux inscriptions et aux Services de MyEasyOptic préalablement souscrits par les Clients.

En cas d'ambiguïté et/ou de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Vente et tout autre document figurant sur le Site de MyEasyOptic dénommé «www.myeasyoptic.com», les présentes Conditions Générales de Vente prévaudront.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des commandes reçues par la société Cristallin, qu'elles émanent de professionnels, de commerçants, de sociétés ou de particuliers.

Les renseignements portés sur les différentes pages du site www.myeasyoptic.com, catalogues, notices, tarifs ne sont donnés qu'à titre indicatif, Cristallin pouvant être amenée à les modifier à tout moment et sans préavis.

L'acceptation du Client et la formation d'un Contrat sont matérialisés par sa signature électronique, concrétisée par le « clic de validation ». Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties. Cette démarche équivaut pour le Client à reconnaître qu'il a pris pleinement connaissance et qu'il approuve, sans réserve, l'ensemble des Conditions indiquées ci-après. Sauf dans les cas limitativement prévus par les présentes Conditions Générales de Vente, le bon de commande signé électroniquement par le Client, par le biais du « clic de validation » vaut commande définitive et ne peut être rétracté. Dans ces conditions, Cristallin invite les Clients qui se sont connectés sur son site www.myeasyoptic.com à lire attentivement les Conditions Générales de Vente ci-après.

Les Conditions Générales de Vente décrites ci-après s'appliquent également aux périodes d'utilisation gratuites et aux services gratuits accordés par Cristallin.

Les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent entre Cristallin et ses Clients quel que soit le canal de vente.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS.

Les termes suivants ont, dans les présentes, la signification qui leur est donnée sauf stipulation contraire.

Administrateur : représentant du Client ayant connaissance de l'Identifiant, ayant accès à toutes les fonctions du Logiciel MyEasyOptic pour lesquels le Client s'est inscrit et pouvant également avoir accès et modifier les données relatives à l'Inscription.

CGV : les présentes Conditions Générales de Vente.

Client : toute personne morale ou physique s'étant inscrite pour utiliser le Logiciel MyEasyOptic dans le respect des CGV.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel constitué par l'Inscription du Client sur le site www.myeasyoptic.com en vue de l'utilisation du Logiciel MyEasyOptic et son acceptation des présentes CGV.

Cookie : ensemble d'informations créées et stockées dans un petit fichier par un serveur sur un ordinateur qui se connecte à ce serveur. Ces informations peuvent être relues et modifiées par ce même serveur lors d'une connexion ultérieure.

Hébergeur : société auprès de laquelle Cristallin sous-traite l'hébergement du Logiciel MyEasyOptic et des bases de données du Client.

Identifiant : conjonction du « code utilisateur » et du « mot de passe » nécessaire à un Utilisateur pour se connecter.

Inscription : action du Client d'enregistrement de ses coordonnées pour l'utilisation du Logiciel MyEasyOptic.

Internet : réseau public d'ordinateurs serveurs reliés entre eux et dont les localisations géographiques sont multiples à travers le monde.

Mot de passe : il est associé au « code utilisateur » et est nécessaire lors de la connexion pour sécuriser l'accès à MyEasyOptic et à ses données.

MyEasyOptic : ensemble de modules, applicatifs et services d'un logiciel de gestion destiné à la gestion d'un point de vente optique.

Cristallin : société disposant des droits exclusifs d'exploitation et de commercialisation des modules, applicatifs et services du logiciel MyEasyOptic

Navigateur : logiciel utilisé pour naviguer sur les réseaux informatiques et leurs bases de données et plus particulièrement sur Internet.

Portail MyEasyOptic : site Internet présentant les Produits et Services de MyEasyOptic sur lequel le Client doit se connecter à l'adresse suivante www.myeasyoptic.com

Service : désigne tout service proposé au Client sur le site www.myeasyoptic.com

Utilisateur : désigne nominativement une personne physique utilisant le Logiciel MyEasyOptic grâce à un Identifiant et ne pouvant avoir accès et modifier les données relatives à l'Inscription.

Compte magasin : informations liées à un magasin, comprenant les données nominatives du magasin (adresse, nom, crédit, en-cours), et englobant les différents « utilisateurs » créés par « l'administrateur ».

ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES SERVICES PROPOSES PAR CRISTALLIN.

Cristallin met à la disposition de ses Clients un Service gratuit d'accès au logiciel MyEasyOptic fonctionnant à l'aide de la technologie Internet et accessible par cette technologie.

Le Client doit donc se connecter à Internet puis au site www.myeasyoptic.com pour utiliser le logiciel MyEasyOptic.

L'utilisation du Logiciel MyEasyOptic est possible après que le Client se soit inscrit sur le site.

Le Client peut avoir autant d'Utilisateurs simultanés qu'il le souhaite à condition d'avoir préalablement créé les Identifiants correspondants et souscrit si besoin aux options adéquates.

Outre la mise à disposition du logiciel, les services de MyEasyOptic se composent également de la mise à disposition d'un espace disque pour chaque Client pour déposer et accéder à ses données dont la taille comprise dans le forfait de base est explicitement définie dans les pages « Tarifs » du site d'MyEasyOptic à l'adresse : www.myeasyoptic.com. Un dépassement de la capacité de stockage standard, telle que notifiée par

MyEasyOptic, est possible et sera dans ce cas facturé au Client selon les CGV en vigueur et les tarifs publiés sur le site de MyEasyOptic.

Le logiciel sera modifié en fonction des améliorations ou des mises à jour apportées sans information préalable des Clients.

Cristallin se réserve la possibilité de cesser la mise à disposition d'un module du logiciel ou applicatif ou service. Dans un tel cas, si des données venaient à être inaccessibles pour le client, celles-ci lui seront envoyées sur un support choisi par Cristallin.

Le Client sera prévenu par tout moyen de la date de fin de mise à disposition du module du logiciel ou applicatif ou service.

Il est expressément précisé que Cristallin fournit un Logiciel mais ne saurait en aucun cas se substituer à une quelconque fonction de l'entreprise Cliente. Les conseils que Cristallin délivre ne sont donnés que pour l'utilisation du Logiciel et en aucun cas pour l'organisation interne ou la gestion de ses Clients.

ARTICLE 3 – ACCES AUX SERVICES.

Le Client reconnaît que les techniques employées par Cristallin relèvent d'un domaine complexe de la technique informatique. L'engagement de Cristallin revêt le caractère d'une obligation de moyens, Cristallin devant limiter dans la mesure du possible en temps et en nombre les interruptions des Services nécessaires à leur maintenance ou amélioration.

De par le choix de son hébergeur, Cristallin assure une GTR (garantie de temps de rétablissement) de 4 heures (quatre) maximum.

Il appartient donc au Client de se prémunir contre ces risques. Cristallin ne pourra être rendue responsable des dommages subis par le Client suite à l'indisponibilité des Services. Cristallin se réserve le droit de refuser la présence, sur ses serveurs, des fichiers importés par des Clients qui seraient jugés techniquement non conformes aux serveurs ou nuisant à leurs performances.

ARTICLE 4 -ACCESSIBILITE AUX SERVICES DE MYEASYOPTIC.

Le seul fait par le client de s'inscrire sur le site www.myeasyoptic.com lui permet d'accéder aux logiciels, applicatifs et services de MyEasyOptic.

Cela n'est soumis à aucun engagement de durée.

Le Client pourra néanmoins décider à tout moment de souscrire à des services optionnels moyennant souscription en se connectant avec son Identifiant administrateur afin d'avoir accès à l'interface d'administration de son compte où cette fonctionnalité est prévue.

Il est de la responsabilité du Client d'anticiper la fin d'une période de souscription dont les conséquences seraient de la seule responsabilité du Client.

ARTICLE 5 – DUREE DE L'OFFRE.

Les offres de vente contenues dans le catalogue électronique MyEasyOptic régies par les présentes CGV, sont valables pour tout logiciel, applicatif ou service tant que celui-ci demeure en ligne dans le catalogue.

ARTICLE 6 – MODIFICATION DES INSCRIPTIONS.

Le Client a la possibilité de modifier en ligne les caractéristiques de son Inscription. Cela signifie qu'il peut s'inscrire pour utiliser d'autres modules du logiciel ou applicatifs ou services ; et au contraire pour résilier son Inscription à certains modules du logiciel ou applicatifs ou services.

Toutes ces opérations peuvent entraîner la souscription à des options payantes. Le Client en est tenu informé lors de la modification de ses inscriptions et devra au final valider les opérations.

Seul l'Administrateur est habilité à modifier son Inscription.

ARTICLE 7 – RESILIATION.

A) Résiliation à l'initiative du Client

Le client peut décider à tout moment, et sans aucune contrainte, de cesser d'utiliser les services de MyEasyOptic.

Aucune somme ne sera restituée au Client même si des abonnements payants pour utilisation d'options ont été souscrits et restent à courir pour tout ou partie.

Les clients sous abonnement mensuel verront leur abonnement prendre fin à la fin du mois au cours duquel la demande de résiliation écrite aura été réceptionnée par Cristallin (le mois de résiliation sera le dernier mois au cours duquel le prélèvement mensuel sera opéré).

B) Résiliation du Contrat à l'initiative de Cristallin

Cristallin se réserve le droit de résilier le compte Client à tout moment en cas de non respect par le Client de ses obligations précisées dans l'article 12.

Dans ce cas, le Client concerné sera prévenu par lettre recommandée avec accusé de réception et aura accès au Service pendant une durée maximale d'un mois.

Les sommes réglées par le Client et correspondant à la période restant à courir, sur d'éventuelles souscriptions d'abonnement, au-delà du préavis indiqué ci-dessus lui seront restituées.

C) Résiliation automatique

Si une inactivité est constatée durant 90 jours (quatre-vingt dix) consécutifs sur un compte MyEasyOptic, Cristallin sera en droit de résilier automatiquement ce compte.

Par conséquent, les données ainsi que les codes d'accès seront supprimées de manière irréversible.

Un mail préalable sera envoyé à l'Administrateur du compte avant la suppression.

D) Modalité de restitution des données

En cas de résiliation, les données seront tenues à la disposition du client pendant un délai de 90 (quatre vingt dix) jours.

A la demande du client, une sauvegarde pourra lui être envoyée au tarif en vigueur de l'option « sauvegarde ponctuelle ».

Les données sauvegardées seront des exports de fichier « plats » (format TXT ou CSV), compressés avec un mot de passe, qui sera communiqué au client, par un biais déterminé avec lui.

Le format de la sauvegarde sera sur support DVD, mais pourra être par envoi électronique en accord avec le client.

Passé ce délai, Cristallin pourra détruire les données sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque préjudice et obtenir quelconque réparation.

ARTICLE 8 – GESTION DES IDENTIFIANTS SUPPLEMENTAIRES.

Votre Inscription à MyEasyOptic génère 1 Identifiant par magasin qui possède 2 rôles :

.un rôle « administrateur »

.un rôle « utilisateur »

Cependant, s'il le désire, le Client peut créer d'autres Identifiants « utilisateurs » pour donner accès à ses données à plusieurs personnes simultanément. Il s'agit d'une option à souscrire

L'administrateur du Client peut les créer et les supprimer à tout moment en se connectant à l'outil d'administration de son compte sur le portail www.myeasyoptic.com.

La création ou la suppression d'Identifiants supplémentaires ne modifie ni les données relatives à l'Inscription ni les options souscrites en cours.

ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITE.

A) Confidentialité des Identifiants.

Les Identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Le Client s'engage à les garder secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Leur transmission à des tiers, ou leur usage, se fait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol de l'un de ses Identifiants le Client doit en avertir Cristallin sans délai afin d'envisager ensemble les mesures appropriées.

B) Confidentialité des données.

Confidentialité interne à MyEasyOptic : aucun employé de la société Cristallin n'a accès aux données que le Client saisit en ligne, sauf autorisation expresse du Client.

Seule Cristallin est habilitée à travailler sur les bases de données brutes pour des besoins bien définis : maintenance et mise à jour.

Confidentialité des informations personnelles du Client : les informations personnelles sont les données relatives à l'entreprise du Client.

Ces données sont exclusivement réservées à la gestion de l'Inscription du Client et aux relations commerciales entre le Client et Cristallin.

Aucune de ses informations ne sera jamais transmise à un tiers sauf sur requête d'un tribunal ou d'une autorité gouvernementale ou judiciaire compétente.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNEES.

En effectuant son Inscription, le Client accepte que Cristallin puisse stocker, traiter et utiliser les données collectées lors de celle-ci :

– les informations qui concernent le Client sont destinées exclusivement à Cristallin,

– elles ne pourront pas faire l'objet de traitement marketing ou commercial.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (art. 34 de la loi « Informatique et Libertés »).

Les données appartenant au Client et hébergées par Orange Business Service sont et demeurent la propriété du Client.

Cristallin s'engage à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques ou demande expresse de l'Administrateur, aucune copie des données et à n'en faire aucune utilisation autre que celles prévues pour l'exécution des présentes CGV.

ARTICLE 11 – PROPRIETE DE CRISTALLIN.

Les éléments accessibles sur le site www.myeasyoptic.com tels que les logiciels, bases de données, outils de gestion, plate-forme, pages du site, textes, photographies, images, icônes, sons, vidéos et plus généralement l'ensemble des informations mises à la disposition du Client dans le cadre du présent Contrat, sont la propriété pleine, entière et exclusive de Cristallin.

Ils font partie de ses secrets de fabrication et informations confidentielles sans égard au fait que les éléments les composants puissent ou non être brevetés ou protégés en l'état actuel de la législation, par un droit d'auteur ou par un quelconque droit de propriété industrielle ou intellectuelle, ou de toute autre manière.

Le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les informations et Services de MyEasyOptic sans l'autorisation écrite préalable de Cristallin ou de leurs auteurs.

Le logiciel MyEasyOptic ainsi que le site internet www.myeasyoptic.com sont reconnus par le Client comme une œuvre de l'esprit que lui-même et les membres de son personnel s'obligent à considérer comme telle en s'interdisant notamment :

- de copier ou de reproduire en tout ou partie du logiciel MyEasyOptic par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme,
- d'utiliser le logiciel autrement que selon les stipulations strictement interprétées des présentes CGV,
- de traduire ou de transcrire le logiciel et/ou la documentation dans tout autre langage ou langue, ou de les adapter ou de leur adjoindre tout objet non conforme à leur spécification, de décompiler ou désassembler ou d'appliquer des techniques dites de « rétro conception ».

Le Client n'acquiert d'autre part aucun droit quel qu'il soit sur les marques distribuées par Cristallin .

Aucune des parties n'acquiert un droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de l'autre, ni sur ses marques, concepts, écrans, graphiques ou logiciels.

Les Services sont mis à la disposition du Client gracieusement ou sous forme d'abonnement ou service optionnel. Les abonnements ne confèrent au Client qu'un droit d'usage privé personnel, non transmissible et non exclusif sur le Service ou l'un de ses éléments qui comprend un droit de reproduction temporaire, durant la connexion sur son équipement, pour stockage aux fins de représentation à l'écran.

Cristallin, ses fournisseurs, ou leurs ayants droit sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services.

ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DU CLIENT.

Pour utiliser pleinement les capacités du logiciel MyEasyOptic, il est préconisé au Client de disposer :

- d'un micro-ordinateur de type PC lui permettant d'accéder à Internet,
- d'une connexion Internet 512 kbit/s au minimum,

– d’un navigateur Internet récent (Microsoft™ Internet Explorer 8 et suivantes, Firefox 3.0 et suivant, Safari 4 et suivant) acceptant les cookies et les frames.

Tous les coûts nécessaires à l’équipement et à la connexion du Client à l’Internet et à l’utilisation des Services proposés par Cristallin sont à l’entière charge du Client.

Le Client est seul et entier responsable des données qu’il transfère et interroge dans le logiciel MyEasyOptic et qui est rendu disponible à l’Administrateur et aux Utilisateurs autorisés du Client. Le Client est conscient que les données qui circulent sur Internet peuvent être réglementées en termes d’usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est donc seul responsable de l’usage des données qu’il diffuse et qu’il consulte au travers du site www.myeasyoptic.com.

Le Client doit utiliser le logiciel MyEasyOptic conformément aux stipulations décrites dans les textes de l’aide en ligne du logiciel et des présentes CGV.

Le Client reconnaît avoir vérifié l’adéquation des services et plus particulièrement des fonctionnalités des logiciels auxquels il s’est abonné, à ses besoins et avoir reçu de Cristallin toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent Contrat en toute connaissance de cause.

Sur ce point, le Client reconnaît avoir été entièrement informé par Cristallin de l’étendue de ses obligations contractuelles souscrites aux termes du présent Contrat.

Le Client agit en tant qu’entité indépendante et assume en conséquence la totalité des risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des Services souscrits, du contenu des informations et des fichiers transmis, diffusés ou collectés, de leur exploitation et de leur mise à jour.

Le Client s’engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle tels que droits d’auteur, droits sur les brevets, dessins et modèles ou sur les marques.

Le non respect par le Client des points visés ci-dessus, et notamment tout contenu diffusé susceptible d’engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour Cristallin de déconnecter et/ou d’interrompre sans délai les Services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice de tout dommages-intérêts auxquels Cristallin pourrait prétendre.

Le Client s’engage à respecter l’ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à faire toute déclaration de traitements auprès de la Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

Le Client garantit Cristallin de toute action en revendication de tiers, liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d’une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d’auteur ou celles résultant d’un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d’une atteinte à l’ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l’image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal.

Le Client veillera à ce que les membres de son personnel en rapport avec le logiciel MyEasyOptic soient formés au fonctionnement des Services sur Internet.

ARTICLE 13 – OBLIGATIONS DE CRISTALLIN.

A) Accès au Service

L’obligation de Cristallin est une obligation de moyens.

Dans ce cadre, elle s’engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d’un Service de qualité conformément aux usages de la profession.

Cristallin s'efforcera d'offrir un accès 24 heures sur 24, tous les jours de l'année sauf en cas de force majeure, telle qu'elle est définie à l'article intitulé « Force Majeure » ci-après, en cas de pannes, de défaillances dues à l'hébergeur, d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services comme des matériels.

Cristallin fera toute diligence pour fournir une qualité d'accès suffisante pour suivre l'évolution du trafic du Service de ses Clients. En cas de montée en charge trop rapide, Cristallin peut être tributaire des délais de livraison des constructeurs de matériels ou d'installation des lignes Internet ou d'écriture de nouveaux Logiciels.

Le Client reconnaît que les logiciels utilisés sur la plate-forme serveur relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'en l'état actuel des connaissances, ils ne peuvent matériellement faire l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation.

B) Interruption du Service pour maintenance et amélioration

1) Interruption pour mises à jour

Les interruptions de Service pour mettre à jour les logiciels et les structures des bases de données peuvent être effectuées tous les jours entre 02 (deux) heures et 06 (six) heures (heure de Paris) de façon à ne pas gêner le Client.

Ce type de mise à jour n'entraîne une interruption de Service que de quelques minutes au maximum.

2) Interruption d'urgence

En cas d'absolue nécessité, Cristallin se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Services et ce quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention.

Les interruptions de Service ne donneront droit à aucune indemnité vis-à-vis des Clients.

C) Gestion des sauvegardes

La sauvegarde est centralisée sur des serveurs de sauvegarde dédiés santé, situés dans une zone réseau joignable depuis les agents de sauvegarde. Les serveurs de sauvegardes utilisent des disques internes pour les sauvegardes sur disque ainsi qu'une médiathèque qui leur est rattachée via un lien direct pour réaliser les exports bande. L'ensemble des machines virtuelles nécessaires au bon fonctionnement de l'offre ASCI est sauvegardé via un outil unique nommé Veeam Backup & Replication™. Les sauvegardes de l'environnement client englobent les mécanismes permettant le recouvrement des incidents d'exploitation et d'utilisation des applications, mais aussi de pallier aux pertes de données causées par les défaillances des supports d'infrastructure (équipement et système d'exploitation). Le job de sauvegarde est dédié au client, il permet de sauvegarder l'ensemble des machines virtuelles et de les chiffrer. L'exploitation des sauvegardes ne peut se faire sans sa clé de décryptage. La gestion des clés de cryptage se fait dans notre gestionnaire de connexion (Remote Desktop Manager) via un dossier accessible uniquement aux Administrateurs de l'offre ASCI ainsi qu'aux membres de l'équipe du PLAN.

C.1 Sauvegardes journalières

Chaque jour, du lundi au dimanche, une sauvegarde incrémentale de type « forever forward incremental » des serveurs est réalisée sur disque. Le produit Veeam Backup & Replication™ se chargera de manière automatique et quotidienne de concaténer les informations de l'incrémentale la plus ancienne dans la sauvegarde complète afin de ne garder que 7 jours glissants d'incrémentés (permettant d'avoir 7 points de restauration à disposition).

C.2 Sauvegardes Hebdomadaire

Chaque semaine la sauvegarde complète est exportée sur un second serveur afin d'y être conservé durant 4 semaines. Cette sauvegarde complète ne contiendra que la sauvegarde complète du dernier job de sauvegarde. Après 4 semaines, l'export de la 5ème semaine viendra écraser l'export réalisé durant la 1ère semaine.

C.3 Sauvegardes Mensuelle

Une fois par mois, une sauvegarde complète sera exportée sur bande puis conservée durant 12 mois. Ces bandes sont écrasées lors des sauvegardes de l'année suivante. L'export sur bande de Janvier de l'année N viendra écraser l'export sur bande de Janvier de l'année N-1.

C.4 Sauvegardes Annuelle

Une sauvegarde complète est exportée sur bande une fois par an. Cette sauvegarde est gardée durant 3 ans.

C.5 Vérification des sauvegardes La vérification du bon déroulement du processus et du caractère opérationnel des jeux de sauvegarde générés est réalisée à l'aide des mécanismes suivant :

- ▶ La surveillance du bon déroulement des processus de sauvegarde à l'aide des outils de supervision et d'alerte des solutions de sauvegarde.
- ▶ La vérification de la cohérence et de l'intégrité des données des jeux de sauvegarde réalisée de manière automatique et systématique par l'outil de backup.
- ▶ La validation par des opérations de restauration des jeux de sauvegarde permettant la validation de leur caractère opérationnel. L'outil de sauvegarde génère automatiquement des rapports d'intégrités qui sont vérifiés par l'équipe de pilotage ASCI chaque matin entre 06h et 08h. Ce processus permet d'identifier les anomalies et de relancer les sauvegardes en échec avant le début de l'activité des clients.

C.6 Test de restauration

Des restaurations régulières sont réalisées par l'équipe PLAN. Une fois par semaine, un test de restauration de fichiers provenant des sauvegardes disques est réalisé. Cette restauration est réalisée en choisissant de manière aléatoire un serveur et quelques fichiers à restaurer (sur un emplacement différent de l'emplacement d'origine). Si une demande de restauration est faite par un client durant la semaine, celle-ci se substitue au test programmé. Une fois par mois un test de restauration de fichiers provenant des exports bandes est réalisé. Cette restauration est réalisée en choisissant de manière aléatoire un serveur et quelques fichiers à restaurer (sur un emplacement différent de l'emplacement d'origine). Si une demande de restauration depuis des bandes est faite par un client durant le mois, celle-ci se substitue au test programmé. Tous les 6 mois un test de restauration de machines est réalisé. Cette restauration est réalisée en choisissant de manière

aléatoire un serveur à restaurer (sur un emplacement différent de l'emplacement d'origine). Si une demande de restauration de VM est faite par un client dans les 6 mois, celle-ci se substitue au test programmé.

C.7 Externalisation des bandes

L'externalisation des bandes de sauvegardes est réalisée par l'équipe de Pilotage sur un autre site que le Datacenter principal.

ARTICLE 14 – GARANTIE DE CRISTALLIN.

Cristallin ne délivre aucune garantie expresse, implicite, légale ou autre sur la performance ou les résultats des informations qu'elle diffuse ou les Services qu'elle propose.

Les informations diffusées par le site MyEasyOptic ou par Cristallin n'ont aucun caractère de conseil.

Le logiciel MyEasyOptic est réputé être mis à la disposition des Clients « en l'état » sans faire l'objet de mesures d'adaptations spécifiques. Il s'apparente à un progiciel standard qui ne saurait répondre à tous les besoins spécifiques des Clients. Il appartient donc au Client de vérifier l'adéquation des Services proposés par MyEasyOptic avec ses besoins et plus particulièrement des fonctionnalités des logiciels, et de prendre toutes les précautions nécessaires.

ARTICLE 15 – RESPONSABILITE CRISTALLIN.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ses obligations et plus généralement de toutes les conditions relatives à l'utilisation des Services proposés par Cristallin.

En aucune circonstance Cristallin ne pourra être tenue pour responsable de manière directe ou indirecte d'un quelconque préjudice causé au Client ou à un tiers du fait de l'utilisation d'un Service MyEasyOptic et ce, quelle qu'en soit la cause.

De la même manière, Cristallin ne pourra être tenue pour responsable de manière directe ou indirecte d'un quelconque préjudice causé au Client ou à un tiers du fait de la non disponibilité ou d'un dysfonctionnement d'un de ses Services et ce, quelles qu'en soient la cause et la durée.

Cristallin ne prend donc pas en charge l'indemnisation des préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels causés par l'utilisation de l'un de ses Services.

Il appartient au Client de souscrire une assurance couvrant ce type de risque ou d'être son propre assureur.

Les Clients de Cristallin et Utilisateurs de MyEasyOptic renoncent à tout recours contre Cristallin, ses sous-traitants et ses partenaires.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Cristallin serait engagée, la réparation du préjudice subi ne pourra excéder le montant de l'abonnement annuel du Produit ou Service incriminé pour un Utilisateur.

La présente clause est considérée comme essentielle et déterminante par Cristallin qui n'aurait pas contracté sans elle.

De plus, Cristallin ne saurait être responsable de tout dommage, direct ou indirect, consécutif à l'utilisation des données accessibles par Internet.

En outre, du fait des caractéristiques et limites de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, Cristallin ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment : les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation du réseau Internet, la contamination par virus des données et/ou logiciels du Client, dont la

protection incombe à ce dernier, les intrusions malveillantes de tiers sur le site du Client, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par Cristallin, les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

Cristallin ne garantit pas que MyEasyOptic sera exempt d'anomalies ou d'erreurs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Service fonctionnera sans interruption ou panne (dans les limites de l'article 13), ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément préconisée par Cristallin.

ARTICLE 16 – PRIX ET FACTURATION.

Les prix de tous les Produits et Services payants délivrés par Cristallin sont indiqués dans les pages « Tarifs » du site MyEasyOptic à l'adresse : www.myeasyoptic.com. Toutefois Cristallin se réserve le droit de réaliser des offres promotionnelles qui ne pourront être assimilées aux tarifs.

Ces prix sont exprimés hors taxe en euros. La facturation faite aux Clients sera donc majorée des droits et taxes en vigueur suivant la domiciliation du client à la date de facturation.

Lors de la souscription par le client à une option payante, une facture est automatiquement générée par le site internet www.myeasyoptic.com et téléchargeable par l'Administrateur du compte.

L'Administrateur pourra accéder à son historique de facturation, et imprimer ou télécharger les factures de son choix sans limitation de temps.

Le Client a la possibilité de régler ses achats selon les modes de règlement suivants :

– par carte bancaire via un service sécurisé assuré par la CIC (aucune des données relatives aux cartes bancaires des clients ne transite par le site MyEasyOptic et Cristallin n'en n'a jamais connaissance).

Cristallin se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis. Les nouveaux tarifs entreront en vigueur dès leur mise en place pour les nouveaux Clients ou pour les nouvelles souscriptions pour les Clients existants. Pour les Clients utilisateurs d'un Service dont le tarif a été modifié, le nouveau tarif n'entrera en vigueur qu'à l'issue de la période de l'abonnement en cours.

Cristallin se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation des taxes existantes.

Les tarifs d'abonnement mentionnés ne comprennent pas l'accès à Internet et les coûts de ligne téléphonique. Il relève de la responsabilité du Client de se connecter à Internet. Cristallin ne peut être tenu pour responsable de la qualité de la connexion proposée par le Fournisseur d'Accès à Internet.

ARTICLE 17 – SOUS-TRAITANCE.

Cristallin se réserve le droit de sous-traiter librement tout ou partie des prestations qui lui incombent en vertu du présent Contrat.

Article 18 – Cession.

Le Client s'interdit expressément de céder à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits et obligations qu'il détient du fait du présent Contrat.

ARTICLE 19 – FORCE MAJEURE.

La responsabilité de Cristallin sera entièrement dérogée si l'inexécution de l'une ou l'autre ou de la totalité des obligations mises à sa charge et prévues par les présentes CGV, résultent d'un cas de force majeure.

Pour l'application des présentes CGV, la force majeure se définit comme un événement imprévisible et/ou inévitable et indépendant de la volonté de Cristallin, tel que, par exemple, une défaillance de l'hébergeur.

Si l'exécution du Contrat, ou de toute obligation incombant à Cristallin au titre du Contrat et des présentes CGV, est empêchée, limitée ou perturbée en raison d'un cas de force majeure, Cristallin sera alors dispensée de l'exécution des obligations contractuelles considérées.

En tout état de cause, la partie défaillante en raison d'un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure, et les obligations nées du présent Contrat seront suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure.

ARTICLE 20 : GENERALITES.

Les présentes conditions Générales de Vente annulent et remplacent toute autre proposition ou accord antérieur relatif au même objet.

La nullité d'une des clauses des CGV en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses des CGV qui garderont leur plein effet et portée entre les parties.

Aucune disposition des présentes ne sera réputée avoir été écartée, complétée ou modifiée par l'une des parties sans un acte préalable écrit et signé par les responsables autorisés des parties sous la forme d'un avenant au présent Contrat, portant expressément décision d'écarter l'application d'une clause contractuelle, de la compléter ou de la modifier.

Le fait que Cristallin ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des CGV, et/ou d'un manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles ne peut être interprété comme valant renonciation par Cristallin à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites clauses ou obligations contractuelles.

Les notifications prévues en exécution des présentes devront être effectuées aux adresses où les parties déclarent élire domicile en leur siège social respectif.

Aucune disposition des présentes ne sera réputée avoir été écartée, complétée ou modifiée par l'un des parties sans un acte préalable, écrit et signé par les représentants légaux de Cristallin et du Client, ou leurs mandataires autorisés.

Cet acte préalable, écrit et signé devra prendre la forme d'un avenant aux présentes CGV, portant expressément décision d'écarter l'application d'une clause contractuelle, de la compléter ou de la modifier.

En conséquence, aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Cristallin, prévaloir contre les présentes Conditions Générales de Vente. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à Cristallin, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

ARTICLE 21 : LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et libertés les Clients et prospects ayant transmis des informations personnelles à Cristallin disposent d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données qui les concernent.

Tous les Clients et prospects peuvent exercer ce droit en écrivant au siège social :

Cristallin
5 rue Robert Schuman
10300 Sainte Savine.

ARTICLE 22 : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE.

Le présent Contrat est intégralement soumis à la loi française.

En cas de litige survenant à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Ventes, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action en justice.

En cas de désaccord persistant sur l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat, compétence exclusive est attribuée aux Tribunaux de Troyes, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

ARTICLE 23 : RECLAMATIONS

Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de Cristallin devra être formulée par le Client au plus tard 48 heures à compter de leur fait générateur, sous peine de déchéance.

Annexe 1

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DANS LE CADRE D'UN SERVICE ET/OU PRESTATION FOURNI(S) PAR REFLEX HOLDING ET SES FILIALES IMPLIQUANT UN TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES

PREAMBULE

Il est rappelé que de nouvelles dispositions européennes sur la protection des données personnelles en application du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (« RGPD ») entrent en application le 25 mai 2018.

La présente annexe a pour objet :

- De compléter tous les contrats signés et en vigueur entre Reflex Holding et ses filiales et le Client relatif à un « service » : un progiciel accompagné de service(s) associé(s) et/ou tout autre service et/ou prestation fourni(s) par Reflex Holding et ses filiales impliquant un traitement de données personnelles afin de les conformer au RGPD ;
- de déterminer les dispositions contractuelles relatives à la protection des données personnelles en application du RGPD.

La présente annexe entre en vigueur le 25 mai 2018 et le restera pour toute la durée des relations commerciales entre Reflex Holding et ses filiales et le Client

Toutes les dispositions non expressément modifiées des contrats signés précédemment et qui ne sont pas relatives à la protection des données personnelles demeurent inchangées et intégralement en vigueur entre les Parties.

Définitions

Dans la présente annexe, les termes et expressions identifiés ci-dessous ont la signification indiquée ci-après,

Sous-traitant : Désigne **Reflex Holding SAS**, société par actions simplifiée au capital social de 600 200 euros, dont le siège social est sis 5 Rue Robert Schuman – 10300 Sainte Savine, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Troyes sous le numéro de gestion 2007 B 616
Représentée aux fins des présentes par Stéphane Hillairet en qualité de Directeur Général,

Et par extension ses filiales :

- a. Cristallin, SARL au capital de 455 000 euros, dont le siège social est sis 5 Rue Robert Schuman – 10300 Sainte Savine, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Troyes sous le numéro de gestion 2007 B 616

- b. Winoptics, SARL au capital de 30 000 euros, dont le siège social est sis 92 Rue de Thurey – 10180 St Benoit/Seine, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Troyes sous le numéro de gestion 2005 B 475

Documentation : Désigne les informations fournies par Reflex Holding et ses filiales sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Service et/ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Données Personnelles : Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dit « RGPD »), cet ensemble réglementaire désigné ci-après « **Règlementation Applicable** ».

1. Principes généraux

1.1. Il est rappelé qu'au sens de la Règlementation Applicable et dans le cadre de l'exécution du Contrat :

-le Client agit en qualité de responsable du traitement de Données Personnelles

- Reflex Holding et ses filiales agit en qualité de sous-traitant uniquement pour le compte et sur les instructions du Client.

1.2. Les parties reconnaissent que leurs relations contractuelles se font dans le cadre d'une activité de support technique (logiciel et matériel) apporté par Reflex Holding et ses filiales.

Toute demande complémentaire et ou particulière du client devra donner lieu à élaboration d'un cahier des charges par le client. En retour Reflex Holding et ses filiales en fera l'analyse et décidera de la faisabilité ou non de la demande et en déterminera les conditions d'exécution via un devis détaillé. Reflex Holding et ses filiales analysera notamment d'éventuels manquements à la RGPD.

1.3. Il est entendu que le Client est le seul à disposer de la maîtrise et de la connaissance, notamment de l'origine, des Données Personnelles traitées lors de l'exécution du Contrat. Le Client garantit ainsi respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable du traitement.

1.4. Reflex Holding et ses filiales supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies après traitement à moins que le droit applicable n'exige la conservation de ces Données Personnelles.

1.5. Le Client s'engage à indiquer à Reflex Holding et ses filiales au moment de la signature du Contrat la personne à contacter pour toutes informations, communications, notifications ou demandes en application de la présente annexe. À défaut d'indication par le Client, le signataire du Contrat sera considéré comme la personne à contacter autrement dit le Responsable du traitement.

1.6. Reflex Holding et ses filiales pourra être amené à transférer les Données Personnelles pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat sous demande et autorisation du Client. Dans tous les cas, Reflex Holding et ses filiales s'interdit de transférer les Données Personnelles, sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article 46 du RGPD.

2. Sécurité des Données Personnelles

2.1. En application de l'article 32.1 du RGPD, le Client et Reflex Holding et ses filiales reconnaissent mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques

2.2. Il est entendu que Reflex Holding et ses filiales est responsable de la sécurité du Service uniquement pour les aspects relevant de son contrôle. Ainsi, le Client demeure responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses systèmes et de sa politique d'accès au Service. Il lui appartient de s'assurer que les usages et les choix de configuration du Service à sa disposition répondent aux exigences de la Règlementation Applicable.

2.3. Reflex Holding et ses filiales veille à ce que son personnel autorisé à traiter des Données Personnelles s'engage à en respecter la confidentialité et suivre des procédures internes précédemment communiquées, expliquées et détaillées auprès du dit personnel.

3. Coopération avec le Client

3.1. Reflex Holding et ses filiales s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses Données Personnelles réalisé dans le cadre du Contrat.

En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées et Reflex Holding et ses filiales s'engage à ne pas répondre à de telles demandes. Cependant, compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, Reflex Holding et ses filiales s'engage, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite à de telles sollicitations.

4. Notification des violations de Données Personnelles

4.1. Reflex Holding et ses filiales notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles.

4.2. Reflex Holding et ses filiales fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes :

- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que Reflex Holding et ses filiales 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. Sous-traitance

5.1. Le Client autorise Reflex Holding et ses filiales à faire appel à des sous-traitants pour mener les activités de traitement de Données Personnelles pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.

5.2. Reflex Holding et ses filiales s'engage à faire appel à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Règlementation Applicable.

5.3. Reflex Holding et ses filiales s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant :

- établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou
- établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Règlementation Applicable, ou
- disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD.

5.4. La liste des sous-traitants de Reflex Holding et ses filiales est fournie sur demande écrite du Client. Reflex Holding et ses filiales s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants dans les plus brefs délais. Le cas échéant, cette information constitue l'information préalable visée à l'article 1.6.

Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de l'information. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant.

En cas d'objection, Reflex Holding et ses filiales disposent de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

6. Conformité et audit

Reflex Holding et ses filiales met à la disposition du Client, par courriel et à la demande de celui-ci, tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations de Reflex Holding et ses filiales en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Tout autre mode de transmission de ces documents s'effectuera aux frais du Client.

Le Client pourra réclamer auprès de Reflex Holding et ses filiales des explications complémentaires si les documents fournis ne lui permettent pas de vérifier le respect des obligations de Reflex Holding et ses filiales en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Le Client formule alors une demande écrite auprès de Reflex Holding et ses filiales, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il justifie et documente sa demande d'explication complémentaire. Reflex Holding et ses filiales s'engage à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais.

Si les informations, les rapports et autres certificats susmentionnés s'avèrent insuffisants pour permettre au Client de démontrer que les obligations prévues par le RGPD sont remplies, Reflex Holding et ses filiales et le Client se contacteront alors pour convenir des conditions opérationnelles, sécuritaires et financières d'une inspection technique sur site. En toutes hypothèses, les conditions de cette inspection ne devront pas affecter la sécurité des autres Clients de Reflex Holding et ses filiales.

7. Description du traitement

La nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles, la ou les finalité(s) du traitement, les Données Personnelles traitées, les catégories de personnes concernées et la durée du traitement sont décrits dans un document interne dédié intitulé « Registre du traitement ».

Les données collectées et saisies dans nos logiciels (Winoptics, MyEasyOptic) par le Client ont pour finalités :

- la réalisation et la vente d'un équipement optique
- la télétransmission aux organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire
- la relation marketing courrier, email, SMS
- l'optimisation de l'équipement d'optique

Reflex Holding et ses filiales, en sa qualité de sous-traitant peut être amené à réaliser pour le compte du Client, et suivant process documentés nécessitant consentement préalable du Client :

.des récupérations/transferts de données sur différents postes de travail

.des connections à distance sur le poste du travail du Client pour assurer sa mission de support technique

.des récupérations de matériel à des fins de dépannage ; matériel pouvant contenir des données personnelles et/ou de santé. Il est de la responsabilité du Client de prendre les mesures adéquates afin de sécuriser ces données avant tout transports ou transfert du matériel.