

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE PHARMONY ONE

Il a été préalablement exposé ce qui suit :

La société LGO Cloud, SAS inscrite sous le numéro RCS 921 286 019 et dont le siège social est situé 6 Paul Baudry, 75008, Paris, (ci-après dénommée « LGO Cloud ») commercialise des services de logiciels de gestion et de statistiques, à destination des pharmacies, fonctionnant exclusivement en mode SaaS ; Pour utiliser les logiciels, les Utilisateurs doivent se connecter aux serveurs informatiques de via Internet.

Les données de clients collectées peuvent subir un traitement d'anonymisation, notamment pour la sécurité de Pharmacy ONE.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (ci-après les Conditions Générales d'Utilisation) régissent la relation entre le Client utilisateur des services de LGO Cloud. Toute utilisation du service offert par LGO Cloud implique l'acceptation intégrale des présentes. Toute commande, confirmation de commande, ou souscription impliquent l'acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales d'Utilisation qui prévalent sur tout autre document tel que catalogue, prospectus, publicité, notice, sites internet, etc... Toute utilisation du service offert après envoi au Client de modifications apportées aux présentes implique l'acceptation pleine et entière de ces dernières par le Client.

Le Client et sont ci-après dénommés une « Partie » et collectivement les « Parties ».

Le Client a eu connaissance des services proposés par LGO Cloud et a pris connaissance sur le site Internet www.pharmacy.fr, du périmètre fonctionnel des Applications proposées. Après avoir vérifié l'adéquation par rapport à ses besoins, le Client a décidé de souscrire un abonnement auprès de LGO Cloud.

Le Client reconnaît avoir reçu toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Applications à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

CECI EXPOSE, IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Application : désigne l'ensemble des Modules proposés en mode SaaS par LGO Cloud et le logiciel PHARMONY ONE en particulier.

Client ou Abonné : désigne la personne, physique ou morale, ayant validé une première commande.

Contrat : désigne les présentes conditions générales d'utilisation et leurs Annexes.

Données : désignent les informations, les publications et, de manière générale, les informations de la base de données Clients dont l'utilisation est l'objet du présent Contrat.

Données à caractère personnel : désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Identifiants : désignent les trois données que l'Utilisateur doit saisir pour se connecter à l'Application PHARMONY ONE ; l'Identifiant Utilisateur, le Mot de passe et la méthode de Double-authentification, choisis par le Client lors de son abonnement ou lors de l'ajout, à sa demande, d'un nouvel Utilisateur.

Internet : désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde.

Responsable du traitement : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le Responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

RGPD : désigne le Règlement Européen UE 2016/679 sur la Protection des données personnelles du 27 avril 2016 abrogeant la directive 95/46/CE et les lois nationales applicables en vertu de celui-ci.

Traitement des données personnelles : désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Utilisateur : désigne la personne à laquelle le Client a donné un accès à l'Application en lui transmettant des Identifiants en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

Installation (ou migration) : désigne la procédure et l'ensemble des documents permettant la mise en place de PHARMONY ONE.

ARTICLE 2. OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux relations entre LGO Cloud et le Client. LGO Cloud consent au Client, qui l'accepte :

- un droit d'utilisation final de tout ou partie de l'Application ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des Données, de maintenance de l'Application, d'assistance technique.

LGO Cloud assure l'hébergement et la sauvegarde des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions. Les prestations sont assurées conformément à la Charte Qualité figurant en Annexe 2.

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le bon de commande, les annexes et les conditions générales d'utilisation constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Ils annulent et remplacent tout engagement oral ou écrit antérieur.

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le bon de commande
- les présentes Conditions Générales d'Utilisation ainsi que ses annexes (Annexe 1 : Pré requis matériel et réseau, Annexe 2 : Charte qualité ou SLA, Annexe 3 : Plan de réversibilité détaillé, Annexe 4 : Formation)

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

ARTICLE 4. EFFET ET DURÉE

Le Contrat prend effet à compter de sa date d'installation et remplace tout contrat ou accord précédemment signé entre les parties.

A l'exception de conditions particulières figurant sur le bon de commande, le contrat est conclu pour une durée de 12 mois. Il sera ensuite reconduit par tacite reconduction par périodes de 12 mois.

Le contrat reste en vigueur tant qu'il n'aura pas été résilié par l'une des Parties. Les conditions de résiliations sont précisées à l'Article 19.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DES APPLICATIONS et SERVICES

5.1 APPLICATIONS

Les applications regroupent différents Modules permettant de gérer une officine de pharmacie. La liste des Modules et des fonctionnalités est consultable sur le site www.pharmony.fr

LGO Cloud met à disposition du Client les Applications accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article 7 « Licence » ci-après, LGO Cloud consent au Client le droit d'utiliser, directement ou indirectement, et de façon non exclusive, l'Application à laquelle il est abonné.

5.2 ACCÈS AUX APPLICATIONS

Les utilisateurs du Client pourront se connecter aux applications à tout moment, 24h/24, et 7j/7, y compris les dimanches et jours fériés, à l'exception des périodes de maintenance définies à l'Article 8.

L'accès s'effectue :

- à partir de tout ordinateur permettant l'utilisation d'un navigateur Internet (et dans le respect des prérequis décrits en Annexe 1),
- au moyen des Identifiants de connexion du Client, ou bien par le biais du téléservice Pro Santé Connect.

Identification électronique par Pro Santé Connect

Pro Santé Connect est un téléservice mis en œuvre par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) contribuant à simplifier l'identification électronique des professionnels intervenant en santé. L'utilisateur peut se connecter grâce à son application mobile e-CPS ou sa carte CPS, avec un lecteur de cartes et les composants nécessaires.

5.3 INSTALLATION ET FORMATION

Dès la réception du bon de commande, LGO Cloud planifiera des phases de paramétrage, migration des données, installation et formation du Client, puis adressera au Client une autorisation de prélèvement bancaire.

LGO Cloud effectuera le paramétrage du logiciel du Client ainsi que la migration de sa base de données à distance, avant l'installation effective. La migration des données du client s'effectue dans les limites signifiées au client avant l'installation.

Le Client devra adresser à LGO Cloud le document de paramétrage de son officine ainsi que le compte rendu de migration avant l'installation.

Le Client devra utiliser l'application de test Pharmony One et se former sur la plateforme e-Learning préalablement à l'installation. Ensuite, LGO Cloud procédera à l'installation et complètera formation du Client.

Le cas échéant, le Client pourra opter pour une formation complémentaire.

LGO Cloud se réserve le droit de décaler une installation si le client n'a pas complété les modules de formation E-Learning.

LGO Cloud décline toute responsabilité en cas de changement(s) apporté(s) aux paramètres après l'Installation.

LGO Cloud installera uniquement les outils et données utilisés pour le bon fonctionnement de Pharmony ONE et ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de l'indisponibilité ou de la perte d'autres outils ou données.

5.4 CONFIDENTIALITÉ DES IDENTIFIANTS

Les Identifiants sont destinés (i) à réserver l'accès de l'Application, objet du Contrat, aux Utilisateurs du Client, (ii) à protéger l'intégrité et la

disponibilité de l'Application, ainsi que (iii) l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils peuvent être changés à tout moment par le Client au sein de l'Application.

Le Client s'engage à conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement et seul responsable du maintien de la confidentialité et utilisation des Identifiants et Mots de Passe. Il est aussi le seul responsable des activités qui pourraient être exercées sous ses Identifiants. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par LGO Cloud n'ait accès aux Applications.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, le Client utilisera la fonctionnalité prévue dans l'Application pour modifier sans délai les Identifiants perdus ou volés. LGO Cloud ne sera pas responsable d'un usage frauduleux de ceux-ci, tant que la perte ou le vol ne lui aura pas été notifiée par écrit, et que ait confirmé par écrit avoir bloqué l'accès aux données.

Si le Client n'a plus connaissance d'aucun Identifiant de ses Utilisateurs, il pourra demander à LGO Cloud une opération de réinitialisation de ses Identifiants.

ARTICLE 6. QUALITÉ DES APPLICATIONS

Le Client est averti et accepte les aléas techniques inhérents à l'Internet, et les interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, LGO Cloud ne sera en aucun cas tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Applications. LGO Cloud préconise l'utilisation d'un accès internet de bonne qualité ainsi qu'une solution de secours décrite en Annexe 1.

LGO Cloud s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

LGO Cloud garantit la mise en œuvre des Applications conformément à la charte Qualité (ou SLA pour Service Level Agreement) figurant en Annexe 3.

L'accès aux Applications peut être occasionnellement suspendu en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs de LGO Cloud. En cas d'interruption de l'accès aux Applications pour maintenance, LGO Cloud s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après à l'Article 8 « Maintenance » afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

LGO Cloud ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

ARTICLE 7. LICENCE

LGO Cloud concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Applications, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Applications que conformément à ses besoins et à leur documentation à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Applications conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion Internet.

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation des Applications, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative. De même, le Client se porte garant de l'utilisation conforme des Applications par ses Utilisateurs.

ARTICLE 8. MAINTENANCE

LGO Cloud prend en charge la maintenance corrective et évolutive des Applications.

Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par e-mail à l'adresse support@pharmony.fr ou bien via la plate-forme MyPharmony sans délai.

En cas d'anomalie bloquante, LGO Cloud s'efforce de corriger dans les meilleurs délais en proposant le cas échéant une solution de contournement.

En cas d'anomalie mineure, LGO Cloud propose la correction dans une nouvelle version de l'Application qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

LGO Cloud n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec LGO Cloud dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Applications de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Applications par le Client, un Utilisateur ou un tiers ;
- manquement du Client ou des Utilisateurs à ses/leurs obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Applications ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Applications.

Toutefois, LGO Cloud pourra éventuellement prendre en charge la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif horaire en vigueur à la date d'intervention.

Concernant la maintenance évolutive, le Client bénéficie, tant qu'il a accès aux Applications, des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Applications.

LGO Cloud s'engage à mettre à la disposition du Client les documentations mises à jour des nouvelles versions des Applications.

Les corrections et évolutions des Applications sont expressément soumises au Contrat.

Le Client reconnaît et accepte que les interventions techniques de LGO Cloud peuvent rendre le service momentanément indisponible. Elles sont effectuées, le cas échéant et sauf urgence absolue, du lundi au samedi de 20h à 07h (GMT+1 Europe) ou la journée du dimanche.

ARTICLE 9. ASSISTANCE

Le service d'assistance s'applique à toutes les Applications, et/ou au matériel, fournis par LGO Cloud. Il consiste à assister les Utilisateurs par téléphone, chat, télémaintenance, ou bien par e-mail.

Les conditions d'accès au service d'assistance sont précisées dans le bon de commande.

Accès chat : www.mypharmony-fr.freshdesk.com

Accès téléphonique : 0825 66 50 50 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.

Accès mail : support@pharmony.fr

Avant de prendre contact avec l'assistance, le Client devra consulter la base de connaissances de la documentation en ligne.

Le client peut, à tout moment, consulter l'avancement de son ticket d'assistance sur la plateforme MyPharmony.

LGO Cloud pourra refuser d'intervenir sur un matériel qu'elle n'a pas fourni, en particulier s'il n'est pas compatible avec ses Applications.

ARTICLE 10. FORMATION

Sur demande du Client, LGO Cloud peut fournir des prestations de formation.

Les spécificités des Conditions Générales d'Utilisation liées aux prestations de formation se trouvent en Annexe 4.

Le Client doit mettre tout en place pour que le(s) futur(s) Utilisateur(s) puisse(nt) suivre la/les formation(s) de manière optimale.

Le volume de formation estimatif est déterminé avant l'installation du client et en fonction du nombre d'Utilisateurs participants et des options sélectionnées.

LGO Cloud facturera la formation au temps passé, et appliquera une majoration en dehors des horaires d'ouverture du service.

ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNÉES ET RGPD

La fourniture au Client des services prévus par le présent contrat va amener LGO Cloud à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. LGO Cloud procédera à ces traitements en tant que sous-traitant et sous la responsabilité du Client. Le présent article définit les conditions dans lesquelles LGO Cloud s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel nécessaires à la réalisation des finalités explicitées dans le présent contrat. Les modules applicatifs développés par LGO Cloud permettent d'effectuer différents traitements sur des données à caractère personnel. Le Client reconnaît être le seul à détenir la maîtrise et la connaissance de l'origine et de la nature des données personnelles traitées lors de l'exécution du contrat du fait notamment, qu'il a la possibilité de personnaliser les données saisies dans les logiciels.

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 RGPD.

LGO Cloud peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. La liste des sous-traitants ultérieurs est accessible sur demande écrite adressée par e-mail à l'adresse suivante : dpo@pharmony.fr. Il appartient au responsable du traitement (le Client directement ou une autre entité si le Client est lui-même un sous-traitant) de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

En tant que sous-traitant du traitement de données à caractère personnel, LGO Cloud s'engage à :

- 11.1 Traiter les données pour le compte du Client uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance, sans préjudice des traitements de données à caractère personnel pour lesquels LGO Cloud agit en tant que responsable du traitement. Les données, sous forme anonymisées, pourront être communiquées à des tiers partenaires à des fins statistiques et commerciales. Les données traitées sont conservées selon les durées de prescription et de conservation légales, notamment fiscales, commerciales et comptables.
- 11.2 Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat et mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin que le traitement des données sous-traitées réponde aux exigences du RGPD et garantisse la protection des droits des personnes concernées. Les données sont hébergées sur des serveurs situés en France et certifiés Hébergeur de Données de Santé. Aucun transfert de données n'est effectué en dehors de l'Europe.
- 11.3 Informer préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs. 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 de 10 (dix) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu. Le Client reconnaît que le fait de ne pas avoir formulé d'objection dans le délai de 10 (dix) jours équivaut à une acceptation par le Client du nouveau sous-traitant. Si le Client a formulé des objections argumentées et documentées, LGO Cloud pourra fournir des informations complémentaires permettant au Client de lever ses objections. Si malgré ces compléments d'informations, le Client maintient ses objections l'abonnement du Client

sera résilié. Le sous-traitant ultérieur sera soumis à des obligations en matière de protection de données à caractère personnel équivalentes à celles fixées au présent article. Il appartient à LGO Cloud de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente des 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 et du présent contrat. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, LGO Cloud demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

11.4 Ne traiter les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins que LGO Cloud ne soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel elle est soumise ; dans ce cas, informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

11.5 Informer immédiatement le Client si LGO Cloud considère qu'une instruction du Client constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données.

11.6 Veiller à ce que les personnes autorisées par LGO Cloud à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

11.7 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 pour ce qui concerne la mission de sous-traitance confiée à LGO Cloud dans le cadre du présent contrat.

11.8 Prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées en ce qui concerne la sécurité des traitements effectués pour le compte du Client conformément à l'article 32 du RGPD, évaluer périodiquement l'adéquation de ces mesures de sécurité et informer au besoin le Client des divergences potentiellement constatées. A minima, LGO Cloud s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité décrites dans l'Annexe 3 : Charte qualité.

Étant entendu que l'Application permet au Client de saisir des informations confidentielles et notamment des données de santé à caractère personnel, il est entendu que le Client s'engage à prendre toutes les mesures recommandées par LGO Cloud pour assurer la sécurité de l'Application. Il doit notamment garder à jour son poste de travail, suivre de manière hebdomadaire les mises à jour proposées par le fournisseur du système d'exploitation de son poste de travail et utiliser de manière régulière un anti-virus et un pare-feu (firewall) dans le but de s'assurer qu'aucun logiciel malveillant ou espion ne soit installé sur son poste de travail. Toute atteinte ou tentative manifeste d'atteinte aux mécanismes de sécurité de l'Application entraînera une suspension immédiate du compte du Client sur l'Application. Cette suspension pourra être provisoire ou faire l'objet de poursuites judiciaires. Le Client reconnaît que LGO Cloud cherche par cette disposition à garantir l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des informations gérées par l'Application. Conformément à la loi, LGO Cloud pourra conserver l'adresse IP utilisée par le Client pour se connecter à l'Application, notamment au sein des informations de traçabilité des informations de santé et pour un délai équivalent à ces informations.

11.9 Aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits : 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). Lorsque les personnes concernées adressent à LGO Cloud des demandes d'exercice de leurs droits, LGO Cloud transmettra ces demandes dans les meilleurs délais par courrier électronique au DPO ou un point de contact désigné par le Client.

11.10 Fournir au Client les informations utiles à la réalisation de toute analyse d'impact et/ou de toute consultation préalable de l'autorité de contrôle requise, le cas échéant, par le RGPD.

11.11 Au terme du présent contrat, selon le choix du Client, supprimer ou renvoyer au Client toutes les données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de LGO Cloud. Une fois cette opération réalisée, LGO Cloud doit justifier par écrit de la destruction. La présente clause ne concerne pas les données à caractère personnel traitées par LGO Cloud en tant que responsable du traitement.

11.12 Communiquer au Client le nom et les coordonnées du DPO, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.

11.13 Mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article. Si le Client estime qu'il a besoin d'informations complémentaires, il devra en informer LGO Cloud en documentant précisément sa demande. LGO Cloud adressera un bon de commande en fonction du personnel à affecter à cette demande et du temps à passer pour y répondre. La prestation sera alors réalisée dans les meilleurs délais dès l'acceptation du bon de commande. Si malgré les compléments d'informations apportés par LGO Cloud, le Client estime qu'il doit effectuer un audit, il devra en faire la demande auprès de LGO Cloud par lettre recommandée avec accusé de réception en expliquant précisément les raisons de sa demande et en joignant tout justificatif approprié. Les termes de l'intervention seront convenus entre LGO Cloud et le Client étant précisé que l'audit ne pourra débuter dans un délai inférieur à 30 (trente) jours après la demande du Client. L'audit pourra être réalisé par le Client ou par toute personne qu'il aura mandaté. Le mandataire devra être accepté par LGO Cloud et devra en tout état de cause disposer des compétences nécessaires et ne pas être concurrent directement ou indirectement de LGO Cloud ou des sociétés de son groupe. Tous les frais et débours occasionnés par l'audit seront à la charge exclusive du Client. Avant le début de l'audit, LGO Cloud remettra au Client le tarif de chaque membre de son personnel susceptible de devoir intervenir lors de l'audit. A la fin de l'audit, LGO Cloud remettra une facture au Client sur la base des temps passés par les membres de son personnel et des débours engagés en produisant les justificatifs. L'audit ne pourra être réalisé que pendant les heures d'ouverture normales de LGO Cloud et ne devra pas perturber son activité. Durant sa présence dans les locaux de LGO Cloud, l'auditeur sera accompagné en permanence par un membre du personnel de LGO Cloud. En outre, la présence de l'auditeur dans les locaux de LGO Cloud ne devra pas excéder la période définie lors de la validation des termes de l'intervention. L'auditeur ne pourra prétendre disposer d'un accès direct aux serveurs de LGO Cloud. L'auditeur devra signer un accord de confidentialité spécifique avant le début de l'audit. Toutes les informations transmises par LGO Cloud lors de cet audit seront réputées confidentielles. Une copie de tous les documents produits par l'auditeur (analyse, rapport, etc.) devra être adressée à LGO Cloud et tous ces documents seront réputés confidentiels.

11.14 Tenir par écrit (et ce compris sous forme électronique) un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant au moins les données prévues à l'article 30, § 2, du RGPD.

11.15 Coopérer avec l'autorité de contrôle, à la demande de celle-ci, dans l'exécution de ses missions.

11.16 Traiter rapidement et correctement toutes les demandes raisonnables du Client relatives au traitement des données personnelles ou en lien avec ce contrat.

- 11.17 Notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente ou au responsable de traitement concerné.
- 11.18 Assister le Client, dans la mesure du possible et pour autant que nécessaire à l'exécution par le Client de ses obligations légales, en cas d'accès non autorisé et plus généralement de tout traitement illicite de données à caractère personnel traitées par LGO Cloud pour le compte du Client.
- 11.19 Ne pas transférer, dans le cadre du traitement effectué pour le compte du Client, les données à caractère personnel traitées à un pays ne faisant pas partie de l'espace économique européen sauf accord écrit du Client.
- LGO Cloud peut être amené à traiter les données du client de manière anonymisée. Le client autorise à exploiter ces données. Le client pourra alors disposer d'informations anonymisées le concernant.

ARTICLE 12. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL LORSQUE LGO CLOUD AGIT EN TANT QUE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

LGO Cloud collecte des données personnelles auprès de ses prospects et Clients dans le cadre de son activité.

Il est rappelé que toute personne dont des données personnelles ont été collectées par LGO Cloud dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation de traitement, d'opposition au traitement et de portabilité des données personnelles.

Ces demandes peuvent être effectuées par courrier auprès de LGO Cloud à l'adresse suivante : LGO Cloud, 6 rue Paul Baudry, 75008, Paris FR ou par email sur dpo@pharmony.fr

Il est également rappelé que toute personne, dont des données personnelles ont été collectées, a la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle telle que la CNIL pour la France.

ARTICLE 13. CONDITIONS FINANCIERES

Pour contracter, le Client doit adresser un bon de commande signé à LGO Cloud. A réception de la commande, le client devra s'acquitter d'un d'acompte à réception de la facture. Le prix et les conditions d'accès du logiciel PHARMONY ONE ainsi que des options sont définis dans le bon de commande.

La facturation mensuelle se déroule ensuite selon le processus décrit ci-dessous.

Chaque mois, LGO Cloud émet une facture à destination du client pour le mois en cours. Les abonnements en cours de mois sont facturés au prorata temporis et à partir du jour de l'installation.

Les prix peuvent évoluer à tout moment, et en particulier chaque année.

Sont exclues de l'abonnement mensuel des Modules, les prestations suivantes; installation et formation, développements complémentaires, et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

Ces prestations donnent lieu à un bon de commande et une facturation séparés.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client, sauf si le client indique une autre adresse dans sa commande.

Sauf spécifications contraires, les factures émises par LGO Cloud sont payables à réception.

Les factures devront être réglées uniquement par prélèvement automatique. Le Client devra donc adresser un mandat de prélèvement automatique à LGO Cloud.

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement d'une facture ou le rejet de prélèvement non réparé dans un délai de trente (30) jours après son émission entraîne de plein droit :

- la facturation d'une indemnité forfaitaire de 50 Euro HT correspondant aux frais bancaires et de recouvrement ;
- à la discrétion de LGO Cloud, la suspension du contrat 10 jours après la notification du défaut de paiement par email, et le blocage de l'accès aux Applications pour tous les Utilisateurs inscrits par le Client. Dans ce cas, la réactivation est soumise au règlement de l'intégralité des factures.

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture dans un délai de soixante (60) jours après son émission peut entraîner la résiliation du contrat.

La notification de la résiliation du Contrat pourra être signifiée au Client par tout moyen, et notamment par lettre simple ou courrier électronique.

ARTICLE 14. PROPRIÉTÉ

Le Client est propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Applications dans le cadre du Contrat.

LGO Cloud est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Applications mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Applications. La mise à disposition temporaire des Applications dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Applications, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

ARTICLE 15. RÉFÉRENCE COMMERCIALE

LGO Cloud se réserve le droit de mentionner le nom et le logo du Client sur son site Internet, ou dans ses documents de présentation commerciale, ce que le Client accepte sans aucune contrepartie. Le Client a un droit de refus sur cette disposition, dans ce cas, il doit le notifier par écrit à LGO Cloud.

ARTICLE 16. GARANTIE D'ÉVICTION

LGO Cloud déclare :

- que les Applications qu'il a développées sont originales,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le présent Contrat. LGO Cloud déclare que ses Applications ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

ARTICLE 17. RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie ou à un tiers.

Il est cependant convenu entre les Parties que :

- les obligations à la charge de LGO Cloud constituent des obligations de moyens ;
- le Client est seul responsable des conséquences résultant des fautes, erreurs ou omissions des Utilisateurs et causant un dommage direct à l'autre Partie.

17.1 Pour les dommages indirects

En cas de faute prouvée par le Client dans l'exécution de ses prestations, LGO Cloud ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Applications.

En conséquence, LGO Cloud ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

17.2 Pour le plafond des dommages

Dans tous les cas, la responsabilité de LGO Cloud est strictement limitée au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par poste Utilisateur, par jour d'interruption sur la moyenne de facturation des 6 (six) derniers mois.

LGO Cloud ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Applications au moyen des Identifiants remis au Client et/ou créés et/ou modifiés par lui ou l'un de ses Utilisateurs ayant accès à ces fonctionnalités dans les Applications.

17.3 Force majeure

LGO Cloud ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

LGO Cloud ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, s'il résulte d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique, pandémie, ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

A l'exception de ce qui est prévu à l'Annexe 2 du présent Contrat, la suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

ARTICLE 18. ASSURANCES

LGO Cloud déclare qu'il a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité.

ARTICLE 19. RÉSILIATION

Le Contrat peut être résilié de plein droit par le Client à son échéance à réception d'un courrier adressé en recommandé avec avis de réception. Il faudra dans ce cas respecter l'échéance du Contrat avec un préavis de 3 mois.

Chacune des parties a la possibilité de résilier le présent contrat en cas d'inexécution de l'autre partie, comme par exemple à l'article 13.

En cas de non acceptation des Conditions Générales d'Utilisations modifiées ou bien en cas de hausse de prix supérieure à l'indice de la consommation, le Client aura la possibilité de résilier son contrat avec un préavis de 3 mois à compter de la réception par LGO Cloud du courrier recommandé avec accusé de réception. Durant ce préavis, les modifications ne s'appliqueront pas au Client qui pourra continuer à utiliser l'Application normalement, sans altération de sa qualité.

LGO Cloud se réserve la possibilité de résilier le contrat d'un client dans la mesure où son volume de données serait tel qu'il nuirait aux performances globales de ses applications.

Tout mois commencé est dû, et toute somme due devient immédiatement exigible.

La résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, dégage LGO Cloud de toute responsabilité quant à la sauvegarde des données du Client. Après la résiliation, le Client n'aura plus accès aux Applications.

ARTICLE 20. RÉVERSIBILITÉ

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, LGO Cloud s'oblige au respect du plan de réversibilité tel que décrit à l'Annexe 3.

ARTICLE 21. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre Partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 12 (douze) mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 6 (six) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

ARTICLE 22. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'oblige (et le Client se porte fort pour les Utilisateurs) à (i) ne divulguer aucune des informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 3 (trois) ans après l'expiration du Contrat.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

ARTICLE 23. DIVERS

Divisibilité des clauses :

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets.

Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées. Droit applicable :

Les présentes Conditions sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. En cas de litige, le tribunal de commerce de Paris sera le seul compétent. Tout différend éventuel relatif au présent contrat sera d'abord et dans la mesure du possible réglé à l'amiable.

Élection de domicile :

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée. Mise à jour : Les présentes Conditions Générales d'Utilisations sont susceptibles d'évoluer à tout moment. Les dernières versions à jour sont consultables sur <https://www.pharmony.fr/conditions-generales-dutilisation>

Mise à jour :

Les présentes Conditions Générales d'Utilisations sont susceptibles d'évoluer à tout moment. Les dernières versions à jour sont consultables sur <https://www.pharmony.eu/conditions-generales-dutilisation>. Si LGO Cloud effectue des modifications (autre que des modifications d'ordre rédactionnel) qui altèrent le contenu ou le sens des Conditions Générales d'Utilisations, elle informera le Client (par e-mail ou par l'intermédiaire de l'Application) des Conditions Générales d'Utilisations modifiées 30 jours avant la date d'entrée en vigueur des modifications, sauf si LGO Cloud est légalement tenu d'effectuer des modifications immédiatement ou dans un délai plus court. Le Client pourra prendre connaissance des Conditions Générales d'Utilisations modifiées pendant ce délai de 30 jours. A compter de la date d'entrée en vigueur des modifications, le Client pourra continuer d'utiliser les Applications conformément aux Conditions Générales d'Utilisations modifiées. A défaut d'acceptation des modifications proposées, le Client pourra résilier son contrat conformément à l'article 19 des présentes Conditions Générales d'Utilisations.

Annexe 1 : Pré Requis matériel et réseau

Pour utiliser les Applications, le Client doit disposer des éléments suivants :

- d'un ordinateur fixe, d'un ordinateur portable ou d'une tablette lui permettant de se connecter à Internet et disposant d'un écran dont la résolution est au minimum de 1920 x 1080 pixel ; en deçà de cette résolution, LGO Cloud ne garantit pas un parfait affichage des données de ses Applications,
- de minimum 8 Gb de mémoire RAM,
- d'une connexion internet professionnelle adaptée au nombre de postes et à l'équipement de la pharmacie, garantissant pour les Applications une bande passante descendante minimum de 20 Mbps et montante de 5 Mbps.
- LGO Cloud préconise une solution d'accès internet de backup de type routeur 4G.

- d'un navigateur internet récent permettant :
 - l'interprétation du langage HTML 5,
 - l'utilisation des cookies,
 - d'un paramétrage permettant l'exécution des scripts JavaScript,

Concernant le navigateur internet, nous recommandons l'usage du navigateur Chrome de Google. Le Client a la responsabilité de maintenir son installation informatique et sa connexion internet en bon état de fonctionnement.

LGO Cloud n'engage aucune responsabilité si les applications suivantes ne sont pas mises à jour régulièrement ; Java, Google Chrome, Windows, Connector, Bender Juan ainsi que l'antivirus préconisé par LGO Cloud.

Annexe 2 : Charte Qualité (SLA)

LGO Cloud s'engage à respecter les points suivants qui sont un gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

A) DISPONIBILITÉ

1) Taux de disponibilité

LGO Cloud s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Solutions concernées aux heures déterminées au Contrat ; c'est-à-dire 24h/24, 7j/7 (y compris dimanches et jours fériés), hors périodes de maintenance.

LGO Cloud garantit un taux de disponibilité de 99,8 % ce qui représente un maximum d'indisponibilité de 2 mn 52.8 s par jour, 20mn 9.6 s par semaine, 1h 27mn 39.5 s par mois et 17h 31mn 53.9 s par an.

2) Délais d'interruption

Des interventions de maintenance peuvent être programmées à tout moment de la journée en cas de force majeure. Cependant LGO Cloud s'engage à faire le maximum pour que ces opérations soient réalisées entre 20h (GMT+1 Europe) et 7h du matin, du lundi au samedi et le dimanche toute la journée.

Pour les cas de force majeure, le Client sera prévenu par e-mail ou par la messagerie interne dans les meilleurs délais ; pour les autres cas de maintenance, le Client sera prévenu au moins 15 jours avant l'intervention.

3) Délais de correction des anomalies

a) Défaillance applicative

En cas de signification par un utilisateur d'une défaillance applicative (bug logiciel), LGO Cloud s'engage à rechercher et contrôler les causes du dysfonctionnement dans un délai de 48 heures ouvrées. LGO Cloud informera le Client du résultat de ses investigations et le délai probable de correction en fonction de la criticité du problème. LGO Cloud s'engage à faire tout son possible pour que les défaillances logicielles soient corrigées dans les meilleurs délais.

b) Défaillance technique

Certaines défaillances techniques sont indétectables par les Utilisateurs (et n'engendrent donc aucune interruption de service) du fait de la redondance des systèmes. Dans un cas de défaillance d'un serveur, les sauvegardes effectuées toutes les heures par l'hébergeur sont restaurables dans un délai maximum d'une heure.

4) Sécurité (systèmes redondants)

Les serveurs de LGO Cloud sont hébergés chez un hébergeur certifié HDS (Hébergeurs de Données de Santé), ISO 27000, ISO 27001 offrant une redondance des systèmes d'alimentation en énergie, en climatisation et en Télécom, ainsi qu'une seconde salle avec une option de basculement temps-réel.

Des techniciens sont présents sur le site et sont joignables 24h/24, 7j/7 et 365j/an.

5) Pénalités

Modalités de calcul des pénalités :

Le « taux d'indisponibilité » est calculé annuellement de la manière suivante :

$\text{Taux d'indisponibilité} = \text{Temps d'indisponibilité} / \text{Temps total théorique} * 100$

Le « temps d'indisponibilité » correspond au temps pendant lequel le service a été indisponible et que les infrastructures de LGO Cloud sont en cause. Il ne comprend pas les temps de maintenance programmés ni les temps d'indisponibilité dus à une cause de force majeure.

Le « temps total théorique » correspond à la période totale d'utilisation possible du service dans le mois donné déduction faite des temps de maintenance programmés.

Le Client pourra réclamer une indemnité pour un mois donné à condition d'en faire la demande dans les trente jours suivant le dernier jour du mois de référence.

Cette indemnité sera calculée en fonction du taux de disponibilité et de la facturation du mois de référence et sera versée sous forme d'avoir.

Si le taux d'indisponibilité est compris entre 0 % et 0,2 %, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Si le taux d'indisponibilité est compris entre 0,21 et 0,5 %, le Client pourra prétendre au versement d'une indemnité correspondant à 3 % du montant de la facturation du mois de référence.

Si le taux d'indisponibilité est compris entre 0,51 et 1 %, le Client pourra prétendre au versement d'une indemnité correspondant à 8 % du montant de la facturation du mois de référence.

Si le taux d'indisponibilité est compris entre 1,01 et 1,5 %, le Client pourra prétendre au versement d'une indemnité correspondant à 13 % du montant de la facturation du mois de référence.

Si le taux d'indisponibilité est supérieur à 1,5 %, le Client pourra prétendre au versement d'une indemnité correspondant à 20 % du montant de la facturation du mois de référence.

B) SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Les applications sont accessibles après authentification par les Identifiants de connexion de chaque utilisateur.

Les transferts de données entre les serveurs de LGO Cloud et le navigateur du Client sont effectués de manière cryptée à l'aide du protocole TLS 1.2. Le chiffrement des échanges est régulièrement réévalué par les équipes pour suivre l'avancement de la technologie et continuer à garantir la sécurité et l'intégrité des données transférées.

LGO Cloud ne pourra pas délivrer de garantie sur les données qui auraient été insérées ou modifiées par le Client via des web services (API) non délivrées par LGO Cloud. Toute requête IA automatisée via les API internes de Pharmony ONE est proscrite, et pourra donner lieu à un blocage en cas d'abus.

C) INTÉGRITÉ

LGO Cloud s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à disposition des Clients traitent les données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalies susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les données et traitements sont accessibles pour les contrôles eaudits extérieurs qui pourraient être diligents.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

D) SAUVEGARDES ET DÉLAIS DE CONSERVATION

Les sauvegardes des serveurs sont effectuées par l'hébergeur de LGO Cloud.

Les serveurs dans leur intégralité sont sauvegardés par l'hébergeur toutes les heures (image intégrale des serveurs ou Snapshot) et sont restaurables dans un délai maximum d'une heure. Ces sauvegardes sont conservées 14 jours.

De plus l'hébergeur met en place un plan de reprise d'activité avec un autre datacenter géographiquement distant des deux salles principales, qui stocke les sauvegardes des serveurs et permet une reprise de l'activité dans un délai de 20 minutes à 2 heures.

Les données d'un client dont le contrat a été résilié peuvent être détruites dès le jour de la résiliation.

Il est précisé que si un client s'est abonné et désabonné dans la même année civile, ses données ne seront conservées qu'une année ce qui correspond à la durée de conservation des sauvegardes mensuelles.

Annexe 3 : Plan de réversibilité détaillé

Le Client devra formuler la notification de réversibilité à LGO Cloud par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 3 mois avant la fin de son abonnement.

LGO Cloud s'engage à restituer l'intégralité des données exploitables pour la réversibilité dans le cadre standard du périmètre de reprise par les logiciels de gestion d'officine à la date de fin du contrat.

Le Client collaborera activement avec LGO Cloud afin de faciliter la récupération des données.

A la demande du Client, LGO Cloud pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif en vigueur.

Annexe 4 : Formations

A) CONTRACTUALISATION

Chaque prestation de formation fait l'objet d'un bon de commande estimatif.

A l'issue de la formation, LGO Cloud ajustera la facturation au réel selon la durée de formation et les frais de déplacements.

B) PRÉSENCE

Il appartient au Client de vérifier que les personnes qu'il inscrit à la formation ont le niveau suffisant pour y participer. L'absence d'un ou de plusieurs personnes à la formation n'entraînera pas de réduction de prix.

C) INFRASTRUCTURE

Pour les formations qui sont dispensées dans les locaux du Client, il appartient à ce dernier de s'assurer qu'il dispose bien de l'infrastructure et du matériel nécessaires pour accueillir le formateur et les stagiaires à la date convenue et dans un local approprié.

D) RESTRICTION

Pour des raisons de qualité d'écoute et de participation, LGO Cloud ne pourra pas assurer de formation à un groupe comptant plus de 5 personnes sur site, ou plus de 12 personnes dans un local approprié et équipé du matériel destiné à la formation. Dans le cas de formation en visio conférence, LGO Cloud se réserve le droit de limiter le nombre de participants en fonction du type de formation.

E) FRAIS D'ANNULATION

Le Client qui souhaite annuler une formation peut le faire par tout moyen. La confirmation de l'annulation sera effective à la réception par le Client d'un e-mail de confirmation par LGO Cloud. En cas d'annulation d'une formation, des frais seront retenus selon le barème suivant :

- 100 % si l'annulation intervient moins de 7 jours avant la date de la formation,
- 50 % si l'annulation intervient entre 8 et 30 jours avant la date de la formation,
- aucun si l'annulation intervient avant un mois avant le début de la formation.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE MATÉRIEL

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les offres de matériel proposées par LGO Cloud au Client.

Elles sont réputées être acceptées par le client dès acceptation du bon de commande émis par LGO Cloud.

LGO Cloud se réserve le droit de modifier ses prix en fonction des variations de prix de ses fournisseurs ou des taux de change.

LGO Cloud ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution d'une commande pour cause de force majeure, comme par exemple l'épuisement des stocks, les défauts de livraisons par les fournisseurs, la destruction de biens en raison d'accident, de grève, d'incendie, d'inondation. Cette énumération n'est pas limitative. LGO Cloud n'est pas tenue de prouver le caractère imprévisible des circonstances constitutives de la force majeure.

Les frais de port et de configuration sont à charge du Client.

ARTICLE 2. DÉLAI DE LIVRAISON

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne revêtent pas un caractère contraignant. Un retard dans la livraison ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation d'une commande, à une demande d'indemnisation ou à une pénalité quelconque.

La livraison partielle d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des biens livrés.

ARTICLE 3. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET RISQUE

Les biens livrés demeurent la propriété de LGO Cloud jusqu'au paiement total du montant principal, des frais, des intérêts et, le cas échéant, de l'indemnité.

Plus spécifiquement, avant le paiement, le client ne pourra transférer le droit de propriété des biens à des tiers, ni les céder, les mettre en gage ou les affecter à quelque sûreté ou privilège que ce soit.

ARTICLE 4. RECLAMATIONS

Au cas où les biens seraient endommagés, incomplets, en cas d'erreur ou de tout autre défaut ou non-conformité visible ou invisible, le client est tenu de refuser les biens ou de ne les accepter qu'avec une réserve écrite, remise au livreur.

Toute réclamation relative aux marchandises livrées doit parvenir à LGO Cloud par lettre recommandée ou email dans les 3 jours de la réception. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

Aucun retour de marchandises ne sera accepté sauf accord préalable écrit de LGO Cloud. Des marchandises non courantes ne peuvent en aucun cas être retournées.

Seules les marchandises en bon état et dans leur emballage d'origine peuvent être retournées. Toute la responsabilité et tous les risques liés au retour des produits incombent au client.

Sauf accord explicite de LGO Cloud, les frais de retour sont à charge du client.

En cas de livraison contestée ou incomplète, le Client peut réclamer la preuve de livraison dans un délai de 2 mois après la confirmation de la commande. Une fois ce délai dépassé, la livraison effective des marchandises ne peut plus être mise en question.

Toute réclamation concernant une facture doit être adressée à LGO Cloud par lettre recommandée ou par email dans les 5 jours de leur réception. A défaut, elle sera considérée comme acceptée sans réserve. Une réclamation ne peut en aucun cas justifier un refus de paiement.

ARTICLE 5. GARANTIE

La garantie se rapportant aux marchandises livrées par nos soins se limite à celle accordée par le fabricant. La responsabilité de LGO Cloud sur le matériel est limitée au montant garanti par le fournisseur.

LGO Cloud ne donne aucune garantie pour des vices cachés dont elle n'a pas eu connaissance.

LGO Cloud n'est en aucun cas tenue de payer une indemnisation au client ou aux tiers, étant notamment expressément visée toute indemnisation pour des dommages directs ou indirects, des pertes de bénéfice, des dommages à des biens distincts du matériel fourni, dans les cas où, entre autres, les marchandises ou le matériel sont traités ou adaptés, où les indications de LGO Cloud ou bien de ses représentants ne sont pas suivies d'une façon correcte, où alors si les marchandises ou le matériel sont utilisés ou manipulés d'une façon erronée, ou encore si les marchandises ou le matériel ne sont pas utilisés conformément leur objet, et au cas où les dommages sont causés par une faute ou une négligence du client.

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ DE LGO Cloud

Si la responsabilité de LGO Cloud est retenue en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du présent contrat pour la partie matérielle, les parties acceptent explicitement que le total des indemnités ne dépassera pas un montant égal à 3% du prix du matériel à l'origine du dommage.

ARTICLE 7. DROITS INTELLECTUELS SUR LES LOGICIELS

Les logiciels fournis avec le matériel resteront la propriété exclusive du fabricant. Seule une licence d'utilisation est accordée. L'utilisateur

ne pourra sous aucune forme la transférer, céder, mettre en gage ou prêter, ni à titre onéreux, ni à titre gracieux. L'utilisateur maintiendra en bon état les mentions de propriété indiquées sur les programmes et le manuel d'emploi et veillera au respect de la confidentialité des logiciels.

Le client s'interdit de modifier, de contrefaire, de permettre la contrefaçon ou de favoriser celle-ci, de quelque façon que ce soit, nos marchandises ou leurs composants.

ARTICLE 8. CONDITIONS DE PAIEMENT DU MATÉRIEL

Toute commande de matériel ordonnée par le client est définitive, qu'un acompte ait été payé ou non.

Les conditions financières sont détaillées dans l'article 13.

ARTICLE 9. RESTRICTIONS D'UTILISATION

Le client s'engage à respecter les conditions d'utilisation émises par les fabricants.

ARTICLE 10. ENVIRONNEMENT

LGO Cloud ne peut être tenue comme responsable par le client des obligations imposées dans le cadre de la législation environnementale du Client. Les coûts résultant de cette législation, entre autres la législation sur les emballages, la reprise d'appareils électriques et électroniques et la taxe sur les batteries, ne sont pas un élément du prix de vente. LGO Cloud se réserve le droit de facturer au client les coûts engendrés par cette législation, si elle s'applique.