

Conditions générales de services des sites internet

www.support-enligne.com et www.support-enligne.pro

applicables à compter du 01/07/2026

ARTICLE 1. PARTIES

Les présentes conditions générales sont applicables entre **Service-Direct**, SAS, capital social : 10 000 €, RCS de Bourg-en-Bresse : 827 693 565, siège social : 389 rue de Genève, 01170 Gex, France, téléphone : +33972302082, email : service-client@support-enligne.com, n° de TVA intracommunautaire : FR 17 827693565, ci-après « **Service-Direct** » et toute personne, physique ou morale, de droit privé ou de droit public, contractant avec Service-Direct pour la commande de Prestations, ci-après « **le Client** ».

ARTICLE 2. DEFINITIONS

« **Contenus du Site** » : éléments de toute nature publiés sur le Site, protégés ou non par un droit de propriété intellectuelle, tel que textes, images, designs, présentations, vidéos, schémas, structures, bases de données ou logiciels.

« **Correction** » : correction du Système Informatique réalisée dans le cadre de la Prestation, n'ayant pas d'autre finalité que de corriger un dysfonctionnement, dû à un Incident

« **Devis** » : document contractuel contenant les conditions particulières, techniques et tarifaires de la Prestation. Le Devis contient une description des Prestations réalisées par Service-Direct ainsi qu'une définition précise du Système Informatique du Client.

« **Données** » : informations et données de toute nature stockées et/ou transmises par le Client au moyen du Système Informatique.

« **Incident** » : désigne tout dysfonctionnement du Système Informatique.

« **Internaute** » : toute personne, physique ou morale, de droit privé ou de droit public, se connectant au Site.

« **Prestation** » : prestations réalisées par Service-Direct pour le Client et consistant notamment en du support informatique en ligne et/ou de conseil informatique telles que précisées dans le Devis.

« **Produit** » : bien physique ou logiciel vendu par Service-Direct sur le Site.

« **Site** » : désigne collectivement les sites internet accessibles aux adresses support-enligne.com et support-enligne.pro, ainsi que leurs sous-domaines, espaces clients, portails, plateformes associées, sites miroirs et variations d'URL exploités par Service-Direct.

« **Système Informatique** » : ensemble constitué par le matériel, les serveurs, le système d'exploitation et les logiciels du Client visé dans le Devis.

« **Le Responsable de Traitement** » : la personne physique ou morale représentant le Client dans le cadre de prestations de sous-traitances soumises aux « **Clauses additionnelles en application du RGPD** ».

« **Le Sous-Traitant** » : Service-Direct SAS intervenant dans le cadre de prestations de sous-traitances soumises aux « **Clauses additionnelles en application du RGPD** ».

ARTICLE 3. CHAMP D'APPLICATION

Le Site est d'accès libre et gratuit à tout Internaute.

Toute commande, signature d'un devis, validation électronique ou acceptation explicite d'une proposition par courrier électronique implique l'acceptation pleine et entière des présentes

Conditions générales par le Client.

Lors de l'inscription sur le Site, cette acceptation sera confirmée par le fait de cocher la case correspondant à la phrase suivante : « Je reconnais avoir lu et accepté les conditions générales de services / de vente ». L'Internaute reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance et les accepter sans restriction.

Le fait de cocher la case susvisée sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part de l'Internaute. L'Internaute reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de Service-Direct et, sauf pour lui d'apporter preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

Les présentes conditions générales sont applicables aux relations entre les parties à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles de l'Internaute.

L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des Internautes qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou à défaut qu'ils en aient l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'ils sont incapables, de leur représentant légal s'ils sont mineurs, ou encore qu'ils soient titulaires d'un mandat s'ils agissent pour le compte d'une personne morale.

ARTICLE 4. OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Service-Direct accomplit une Prestation pour le Client et/ou vend un Produit au Client.

Certaines prestations peuvent faire l'objet de conditions spécifiques selon le plan souscrit, disponibles sur le Site ou précisées dans le Devis, lesquelles complètent les présentes conditions générales et prévalent en cas de contradiction.

ARTICLE 5. COMMANDE D'UNE PRESTATION

5.1. Processus de commande

5.1.1. Emission d'un Devis

Le Client peut passer commande d'une Prestation en s'adressant directement à Service-Direct aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales. Service-Direct adresse alors un Devis au Client par email ou courrier.

5.1.2. Validation du Devis par le Client

Le Client peut accepter le Devis par l'un des moyens suivants :

- signature manuscrite ;
- signature électronique ;
- validation depuis son espace client ;
- renvoi du Devis signé par courrier électronique ou postal ;
- accord explicite transmis par courrier électronique.

Le renvoi du Devis inchangé par courrier électronique, accompagné de la mention « Bon pour accord » dans le corps du message, vaut acceptation du Devis par le Client.

En cas d'acceptation ou de transmission par voie électronique, les enregistrements, validations et correspondances conservés par Service-Direct pourront être produits comme preuve de l'existence et du contenu du Contrat, sauf preuve contraire.

5.1.3. Conclusion du contrat

Le contrat est formé dès acceptation du Devis par le Client dans les conditions définies à l'article 5.1.2.

L'émission d'un Devis accepté par le Client est ferme et irrévocable. Le Client est immédiatement lié par sa commande et ne peut pas l'annuler, sauf dispositions légales contraires ou les présentes conditions.

Le démarrage de la prestation peut être conditionné à l'encaissement d'un acompte par Service-Direct.

ARTICLE 6. COMMANDE D'UN PRODUIT

6.1. Commande

Afin de passer commande, les Clients pourront sélectionner un ou plusieurs Produits et les ajouter à leur panier. La disponibilité des Produits est indiquée sur le Site, dans la fiche descriptive de chaque article. Lorsque leur commande sera complète, ils pourront accéder à leur panier en cliquant sur le bouton prévu à cet effet.

6.2. Validation de la commande par l'Internaute

En consultant leur panier, les Internautes auront la faculté de vérifier le nombre ainsi que la nature des Produits qu'ils auront choisis et pourront vérifier leur prix unitaire, ainsi que leur prix global. Ils auront la possibilité de retirer un ou plusieurs Produits de leur panier.

Si leur commande leur convient, les Internautes pourront la valider. Ils accéderont alors à un formulaire sur lequel ils pourront soit saisir leurs identifiants de connexion s'ils en possèdent déjà, soit s'inscrire sur le Site en complétant le formulaire d'inscription au moyen des informations personnelles les concernant.

6.3. Paiement par le Client

Dès lors qu'ils seront connectés ou après qu'ils auront parfaitement complété le formulaire d'inscription, les Clients seront invités à contrôler ou modifier leurs coordonnées de livraison et de facturation, puis seront invités à effectuer leur paiement en étant redirigés à cet effet sur l'interface de paiement sécurisée comportant la mention « commande avec obligation de paiement » ou toute formule analogue.

6.4. Confirmation de la commande par Service-Direct

Une fois le paiement effectivement reçu par Service-Direct, ce dernier s'engage à en accuser réception au Client par voie électronique, dans un délai maximal de 24 heures. Dans le même délai, Service-Direct s'engage à adresser au Client un courrier électronique récapitulatif de la commande et lui en confirmant le traitement, reprenant toutes les informations y afférant.

ARTICLE 7. PRESTATIONS

Service-Direct s'engage à effectuer les Prestations mentionnées dans le Devis dans les limites et conditions définies ci-après. Toute Prestation non expressément prévue au Devis fera l'objet d'un nouveau Devis.

7.1. Support technique informatique en ligne

7.1.1. Périmètre de la Prestation

Service-Direct s'engage à prendre en charge les Incidents relevant du périmètre contractuel et à mettre en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires à leur diagnostic et, lorsque cela est possible, à leur résolution.

Sauf mention contraire dans le Devis ou les conditions spécifiques applicables, sont exclues des Prestations couvertes par la présente clause :

- Les demandes qui ne sont pas directement liées au Système Informatique concerné par la Prestation ;
- Les prestations de formation ;
- Les demandes d'accompagnement à l'utilisation ne relevant pas du support technique courant ;
- Toute intervention non prévue dans le périmètre contractuel.

7.1.2. Support

Lorsque la nature de l'intervention le nécessite, le Client autorise Service-Direct à accéder à distance au Système Informatique concerné au moyen d'un logiciel dédié, sous réserve de son accord au moment de la connexion.

7.1.3. Sauvegarde de Données

Service-Direct propose une Prestation d'hébergement des Données. Cette Prestation fait l'objet d'une sous-traitance auprès d'une société d'hébergement dont les références sont précisées au Devis.

Les présentes conditions générales obéissent aux règles de la sous-traitance posées par la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance. A ce titre, le Client est informé que la société d'hébergement bénéficie d'une action directe contre le Client en cas de manquement de Service-Direct à ses obligations de paiement vis-à-vis de la société d'hébergement, après mise en demeure.

7.2. Conseil informatique

Le cas échéant, Service-Direct s'engage à conseiller et accompagner le Client de manière à ce que le Système Informatique réponde aux besoins exprimés par le Client.

Service-Direct s'engage à alerter le Client sur tout événement, choix ou mesure dont il a connaissance pouvant avoir pour effet une dégradation ou un non-respect de la qualité, des performances du Système Informatique.

Service-Direct fera ses meilleurs efforts pour conseiller et/ou proposer au Client les mesures lui apparaissant souhaitables pour maintenir le Système Informatique en l'état de l'art, prendre en compte les techniques nouvelles, ainsi que les préconisations des différents éditeurs et fournisseurs en matière d'évolution, et assurer la bonne exploitation et l'amélioration du Système Informatique, compte tenu des besoins du Client et des conséquences en cas de réversibilité.

ARTICLE 8. MODALITÉS D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

8.1. Logiciels du Client

Les logiciels du Client seront mis à disposition de Service-Direct, sous réserve de l'accord des éditeurs concernés. Le cas échéant, le Client s'engage à obtenir auprès des éditeurs des logiciels concernés toutes autorisations nécessaires pour que Service-Direct puisse licitement les utiliser aux fins du contrat.

Les logiciels spécifiques dont le Client est titulaire restent la propriété exclusive du Client. Toutefois, le Client concède à Service-Direct, à titre gratuit et pour toute la durée de la Prestation et pour le monde entier, le droit d'utiliser ces logiciels spécifiques aux seules fins de l'exécution des Prestations au titre du Contrat.

Service-Direct s'engage par ailleurs à respecter les conditions d'utilisation des matériels et logiciels du Client ou des fournisseurs et éditeurs desdits matériels et logiciels et qui lui ont été communiquées au préalable.

8.2. Fichiers et mise à disposition des traitements

Les fichiers de Données et tout document ou toute information remis par le Client à Service-Direct pour être traités dans le cadre de la Prestation ainsi que ceux résultant des traitements effectués par Service-Direct dans ce cadre restent en toute circonstance la propriété exclusive du Client, y compris pour les modifications ou compléments qui pourraient y être apportés par Service-Direct. Sur demande écrite du Client, Service-Direct devra lui restituer lesdits fichiers.

8.3. Lieu de réalisation de la Prestation

La Prestation sera réalisée depuis les locaux et la plateforme de Service-Direct exclusivement. Exceptionnellement, Service-Direct pourra organiser des déplacements chez le Client afin de répondre à des besoins ponctuels dans le cadre de la Prestation. Dans cette hypothèse, les frais directs résultants de ce déplacement tels que les frais de transport ou les surcoûts de télécommunications seront à la charge de la partie qui prendra l'initiative de ce déplacement.

En cas de déplacement à la demande du Client, les frais et charges supplémentaires de Service-Direct feront l'objet d'un Devis préalable accompagné des pièces justificatives nécessaires qui sera soumis à l'accord du Client selon les modalités de l'article 5 du présent contrat.

ARTICLE 9. OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1. Information

Le Client déclare avoir reçu de Service-Direct toutes les explications et précisions utiles pouvant lui permettre d'utiliser la Prestation objet du présent contrat.

Le Client reconnaît que ses besoins et les Prestations proposées par Service-Direct sont en adéquation et qu'il a souscrit au contrat en connaissance de cause et en disposant de toutes les informations nécessaires lui permettant de produire un consentement libre et éclairé.

9.2. Collaboration du Client

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec Service-Direct afin de lui permettre de pouvoir exécuter au mieux les Prestations. Le Client s'engage à fournir à Service-Direct toutes les informations et tous les éléments (notamment les éléments matériels, coordonnées des personnes en charge, identifiants de connexion...) nécessaires à l'établissement du Devis et à la réalisation de la Prestation. A défaut, Service-Direct pourra reporter l'exécution de la Prestation jusqu'à sa prochaine disponibilité.

Il s'engage par ailleurs à s'assurer de la coopération de son personnel et du personnel de tout prestataire tiers dont l'intervention est requise pour la réalisation de la Prestation.

De même, le Client s'engage à informer Service-Direct de toute circonstance susceptible d'affecter l'exécution du présent contrat dès qu'il en a connaissance.

9.3. Autorisations et déclarations

Le Client est seul responsable des autorisations, droits, licences et formalités nécessaires à l'utilisation des équipements, logiciels, comptes, données et services concernés par la Prestation.

Le Client déclare disposer de l'ensemble des droits et autorisations lui permettant de solliciter l'intervention de Service-Direct et, notamment, de lui donner accès aux systèmes, comptes, fichiers, données et environnements concernés.

Le Client s'engage également à respecter les obligations légales et réglementaires applicables à son activité, notamment en matière de protection des données personnelles, de propriété intellectuelle, de sécurité des systèmes d'information et d'utilisation des logiciels.

Le défaut d'autorisation, de droit ou de formalité ne remet pas en cause l'obligation du Client de régler les Prestations commandées.

Le Client garantit Service-Direct contre les conséquences de toute réclamation, action ou recours résultant d'un défaut d'autorisation, d'un droit insuffisant ou du non-respect par le Client de ses obligations légales ou réglementaires.

ARTICLE 10. PRIX - PAIEMENT

10.1. Prix

Les prix applicables sont ceux affichés sur le Site et/ou indiqués dans le Devis au jour de la commande. Les prix peuvent être modifiés à tout moment, sans effet sur les commandes déjà acceptées.

Les prix destinés aux Clients consommateurs sont exprimés toutes taxes comprises. Les prix destinés aux Clients professionnels peuvent être exprimés hors taxes, la TVA applicable étant ajoutée au taux en vigueur.

10.2. Modalités de paiement

Le Client peut effectuer son règlement par virement et carte bancaire. Les paiements par carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par Stripe ou Paypal ou tout prestataire de paiement conforme à la réglementation.

Dans le cadre des paiements par carte bancaire, Service-Direct n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du Client. Le paiement est effectué directement entre les mains de l'établissement bancaire.

10.3. Facturation

Service-Direct adressera ou mettra à disposition du Client une facture par voie électronique après chaque paiement. Le Client accepte expressément de recevoir les factures par voie électronique.

10.4. Défaut de paiement

Les sommes dues doivent être réglées aux échéances indiquées sur le Devis, le bon de commande ou la facture.

En cas de retard de paiement, Service-Direct pourra suspendre l'exécution des Prestations en cours et différer toute nouvelle intervention jusqu'au règlement complet des sommes exigibles, sans que cette suspension puisse être considérée comme un manquement contractuel.

Clients professionnels

Toute somme non réglée à son échéance entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard calculées au taux mentionné sur la facture et, à défaut, à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

Tout Client professionnel en situation de retard de paiement est également redevable, de plein droit, d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés excèdent cette indemnité forfaitaire, Service-Direct pourra demander une indemnisation complémentaire sur présentation de justificatifs.

Le défaut de paiement pourra également entraîner l'exigibilité immédiate des autres sommes échues ou restant dues au titre du Contrat, ainsi que sa résiliation dans les conditions prévues aux présentes.

Clients consommateurs

En cas de retard de paiement d'un Client consommateur, Service-Direct pourra, après mise en demeure restée sans effet, suspendre ou résilier la Prestation et engager toute procédure de recouvrement autorisée par la réglementation applicable.

L'indemnité forfaitaire de 40 euros prévue pour les transactions entre professionnels n'est pas applicable aux Clients consommateurs.

10.5. Réserve de propriété

Les Produits vendus restent la propriété de Service-Direct jusqu'à complet paiement de leur prix, conformément à la présente clause de réserve de propriété.

ARTICLE 11. RECLAMATION - RETRACTATION – GARANTIE

11.1. Service clientèle

Le service clientèle du Site est accessible par courrier électronique à : service-client@support-enligne.com ou par courrier postal à l'adresse indiquée à l'article 1 des présentes conditions générales. Service-Direct s'engage à apporter une réponse sous 3 jours ouvrés.

11.2. Droit de rétractation – Vente à distance

Le présent article est applicable au Client ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

11.2.1. Conditions d'exercice du droit de rétractation

Conformément à la législation en vigueur en matière de vente à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter soit du jour où le contrat à distance est conclu pour les contrats relatifs à la fourniture d'une prestation de service et/ou à la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, soit de la réception du bien par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

La décision de rétractation devra être notifiée à Service-Direct aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client a, par exemple, la possibilité d'utiliser le formulaire-type fourni à la fin des présentes conditions générales. En tout état de cause, Service-Direct adressera au Client au plus tôt un accusé de réception de ladite rétractation par courrier électronique.

11.2.2. Effets du droit de rétractation

Le Client renvoie ou restitue les produits au professionnel ou à toute personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le Client de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Le cas échéant, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition des Produits, au plus tôt des deux événements. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur, tel que précisé à l'article L. 242-4 du Code de la consommation.

Le cas échéant, le professionnel effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client. Cependant, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé.

Les frais directs de renvoi du Produit sont à la charge du Client. Ces frais sont estimés à un maximum de 30 euros (trente euros) si, en raison de sa nature, le Produit ne peut normalement être renvoyé par la poste.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit.

Les conditions, délais et modalités d'exercice du droit de rétractation sont exposés dans le formulaire-type fourni à la fin des présentes conditions générales.

11.2.3. Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas, notamment, aux contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

De même, le droit de rétractation n'est pas applicable aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du Client avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.

Lors de la validation de la commande d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation, le renoncement du Client au droit de rétractation sera manifesté par le fait de cocher la case correspondant à la phrase suivante : *« Je renonce expressément à mon droit de rétractation de 14 jours pour les Produits livrés »*. Le Client recevra alors une confirmation par email de son renoncement au droit de rétractation.

Lors de la validation de la commande d'une prestation, le renoncement du Client au droit de rétractation sera manifesté par le fait de cocher la case correspondant à la phrase suivante : *« Je renonce expressément à mon droit de rétractation de 14 jours pour les prestations dont je bénéficierais avant l'écoulement de ce délai »*. Le Client recevra alors une confirmation par email de son renoncement au droit de rétractation. Si la case à cocher n'est pas disponible sur le logiciel utilisé, le renoncement au droit de rétractation sera signifié au Client de façon claire et évidente sur le document de commande avant paiement.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, ce montant étant proportionnel au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

11.3. Résolution du Contrat en cas de retard

Le présent article s'applique aux Clients consommateurs.

En cas de retard dans la livraison d'un Produit ou l'exécution d'une Prestation à la date ou dans le délai convenu, le Client consommateur peut enjoindre à Service-Direct d'exécuter son obligation dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si Service-Direct ne s'est pas exécuté dans ce délai supplémentaire, le Client consommateur peut notifier sa décision de résoudre le Contrat par écrit ou sur tout autre support durable.

Le Client consommateur peut résoudre immédiatement le Contrat lorsque :

- Service-Direct refuse de livrer le Produit ou d'exécuter la Prestation ;
- il est manifeste que la livraison ou l'exécution n'aura pas lieu ;
- la date ou le délai convenu constituait pour le Client une condition essentielle du Contrat.

En cas de résolution du Contrat dans les conditions prévues au présent article, Service-Direct rembourse au Client consommateur l'intégralité des sommes versées au titre de la commande concernée, dans le délai prévu par la réglementation applicable.

Les dispositions du présent article ne font pas obstacle à l'application des règles relatives à la force majeure.

11.4. Garanties

11.4.1. Garantie des vices et défauts apparents

Il appartient au Client de vérifier le bon état des Produits au moment de la livraison. Cette vérification doit notamment porter sur la qualité, les quantités et les références des Produits ainsi que leur conformité à la commande. Aucune réclamation ne sera prise en compte après un délai de trois jours à compter de la livraison. En tout état de cause, toute réclamation concernant les colis livrés ne sera prise en compte que si le Client ayant la qualité de commerçant a émis des réserves auprès du transporteur conformément aux articles L. 133-3 et suivants du Code de commerce.

11.4.2. Garantie des vices et défauts cachés

11.4.2.1. Garanties légales

Les Clients disposent d'une garantie légale de délivrance conforme (article 1604 du Code civil), d'une garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et s. du Code civil) et d'une garantie de sécurité (articles 1245 et s. du Code civil).

Les Clients ayant la qualité de consommateurs disposent en outre d'une garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et s. Code de la consommation).

11.4.2.2. Retour

Afin de mettre en œuvre la garantie, il appartient au Client de retourner le produit à l'adresse du siège de Service-Direct, accompagné d'une lettre explicative en demandant soit la réparation, soit l'échange, soit le remboursement.

Les frais de retour du Produit demeurent à la charge du Client, sauf pour les Clients consommateurs mettant en œuvre la garantie de conformité des articles L. 217-4 et s. du Code de la consommation.

Le Client consommateur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir auprès du vendeur. A ce titre, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation. Enfin, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance dudit Produit, sauf pour les biens d'occasion.

Le cas échéant, la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

Lorsque le Client consommateur décide de mettre en œuvre la garantie des vices cachés, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

ARTICLE 12. ESPACE PERSONNEL

12.1. Création de l'espace personnel

Un espace personnel peut être créé sur l'une des plateformes de Service-Direct, notamment sur le site support-enligne.pro, lorsqu'il est nécessaire au suivi des commandes, tickets, devis, factures ou Prestations.

À cette fin, le Client sera invité à fournir les informations nécessaires à la création et à la gestion de son espace personnel.

Certaines de ces informations sont réputées indispensables à la création de l'espace personnel.

Le refus de fournir les informations indispensables peut empêcher la création de l'espace personnel et, lorsqu'il est nécessaire à la Prestation, empêcher ou retarder son exécution.

Lors de la création de l'espace personnel, le Client est invité à choisir un mot de passe. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans l'espace personnel. Le Client s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, Service-Direct ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés à l'espace personnel du Client.

Le Client s'engage à procéder à une vérification régulière des données qui le concernent et à procéder en ligne, depuis son espace personnel, aux actualisations et modifications nécessaires.

12.2. Contenu de l'espace personnel

12.2.1. Généralité

L'espace personnel permet au Client de consulter et de suivre toutes ses commandes effectuées sur le Site.

Les pages relatives aux espaces personnels sont librement imprimables par le titulaire du compte en question, mais ne constituent nullement une preuve admissible par un tribunal. Elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses commandes par le Client.

Service-Direct s'engage à conserver de façon sécurisée tous les éléments contractuels dont la conservation est requise par la loi ou la réglementation en vigueur.

12.2.2. Messagerie interne

Il est mis à disposition des Clients un service de messagerie privée interne. Ce système est réservé aux Clients et le secret des correspondances lui est applicable.

Le contenu des boîtes de réception et d'envoi ne fait l'objet d'aucune garantie de conservation de la part de Service-Direct et il appartient aux Clients de sauvegarder lesdits contenus. La perte de ces contenus, quelle qu'en soit la cause, ne pourra constituer un dommage pour le Client qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

Tout Client qui sera victime d'abus (spams, publicités non souhaitées ou autre) pourra en informer Service-Direct qui prendra toutes mesures utiles.

12.2.3. Contributions des Clients

Les Clients se voient offrir la faculté de contribuer au contenu du Site par la publication de commentaires sur leur utilisation des Produits et leur relation avec Service-Direct. Les commentaires devront être apportés en français. Ils seront soumis à validation de Service-Direct ou de son équipe de modérateurs.

En cliquant sur l'onglet « Valider », afin de publier son commentaire, le Client accorde une licence de droit d'auteur non exclusive à titre gratuit à Service-Direct portant sur ledit commentaire. A ce titre, le Client autorise Service-Direct à communiquer au public en ligne, en tout ou partie, son commentaire sur le Site, les newsletters de Service-Direct et les sites des partenaires de Service-Direct. Le Client autorise Service-Direct à reproduire son commentaire aux fins de le communiquer au public en ligne et de réaliser des supports de communication et de promotion du Site. Le Client autorise Service-Direct à traduire dans toute langue son commentaire aux fins de le communiquer au public en ligne et de le reproduire sur ses supports commerciaux et promotionnels. Le droit d'adaptation comprend également le droit d'effectuer les modifications techniquement nécessaires à l'exploitation du commentaire dans d'autres formats. La présente licence est accordée pour une utilisation commerciale et publicitaire. Elle est accordée pour toute la durée des droits, pour une exploitation en France et à l'étranger.

Le Client déclare disposer de la propriété intellectuelle et des autorisations nécessaires pour procéder à la publication de son commentaire. Le Client s'engage à intervenir sur toute demande de Service-Direct à toute instance engagée contre cette dernière du fait de son commentaire et à le garantir des éventuels frais et condamnations prononcés à son encontre de ce fait, en ce compris les éventuels frais d'avocat.

12.3. Suppression de l'espace personnel

Service-Direct se réserve le droit de supprimer le compte de tout Client qui contrevient aux présentes conditions générales, notamment lorsque le Client fournit des informations inexactes, incomplètes, mensongères ou frauduleuses, ainsi que lorsque l'espace personnel d'un Client sera resté inactif depuis au moins une année. Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer une faute de Service-Direct ou un dommage pour le Client exclu, qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

Cette exclusion est sans préjudice de la possibilité, pour Service-Direct, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du Client, lorsque les faits l'auront justifié.

ARTICLE 13. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exercice de ses activités, Service-Direct collecte des données personnelles relatives à la gestion de sa clientèle, c'est-à-dire à toutes les données à caractère personnel nécessaires dans la constitution, la gestion et le suivi du dossier de ses Clients.

Dans le cadre de ses prestations de service Service-Direct va également traiter des données à caractère personnel pour le compte de ses Clients.

13.1. Responsabilité

Pour les données personnelles concernant les Clients, le responsable de la collecte et des données traitées est Service-Direct.

Pour les données personnelles traitées dans le cadre de ses prestations de services, Service-Direct n'est que Sous-Traitant de ses Clients, qui sont eux-mêmes responsables de traitements des données en question.

13.2. Service-Direct en tant que Responsable de Traitement de données

13.2.1. Données collectées auprès des Clients

Dans le cadre de ses relations contractuelles, Service-Direct peut être amené à collecter et traiter des informations de ses Clients, à savoir : nom, prénom, adresse postale, activité professionnelle, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse IP, adresse Mac du support, version du système d'exploitation, nom du logiciel concerné, version du logiciel concerné.

13.2.2. Finalités de la collecte de données personnelles

Les données collectées lors de la relation contractuelle font l'objet d'un traitement automatisé ayant pour finalité de :

- exécuter les engagements contractuels ;
- contacter les Clients ;
- apporter une réponse circonstanciée aux Clients ;
- éviter toute activité illicite ou illégale ;
- faire respecter les conditions générales ;
- si besoin, engager des procédures judiciaires ;
- vérifier l'identité des Clients ;

13.2.3. Bases juridiques du traitement

Les données collectées ont pour base juridique une relation contractuelle.

13.2.4. Destinataires des données

Les données collectées sont consultables uniquement par Service-Direct dans les limites strictement nécessaires à l'exécution des engagements contractuels.

Ces données, que ce soit sous forme individuelle ou agrégée, ne sont jamais rendues librement visualisables par une personne physique tierce.

13.2.5. Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles collectées sont conservées pendant le temps de la relation contractuelle, et pendant le temps durant lequel la responsabilité de Service-Direct peut être engagée.

Passé le délai de conservation, Service-Direct s'engage à supprimer définitivement les données des personnes concernées sans en conserver une copie.

13.2.6. Sécurité et confidentialité des données personnelles

Les données personnelles sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions du Règlement général sur la protection des données et de la législation nationale en vigueur.

L'accès aux locaux de Service-Direct est également sécurisé.

13.2.7. Minimisation des données

Service-Direct peut également collecter et traiter toute donnée transmise volontairement par ses Clients.

Service-Direct oriente ses Clients afin qu'ils fournissent des données à caractère personnel strictement nécessaires à la gestion de sa clientèle.

Service-Direct s'engage à ne conserver et traiter que les données strictement nécessaires à la gestion de sa clientèle, et supprimera toute donnée reçue non utile à ses activités dans les plus brefs délais.

13.2.8. Respect des droits

Les Clients de Service-Direct disposent des droits suivants concernant leurs données personnelles, qu'ils peuvent exercer en écrivant à l'adresse postale de Service-Direct ou en remplissant le formulaire contact en ligne.

13.2.8.1. Droit d'information, d'accès et de communication des données

Les Clients de Service-Direct ont la possibilité d'accéder aux données personnelles qui les concernent.

En raison de l'obligation de sécurité et de confidentialité dans le traitement des données à caractère personnel qui incombe à Service-Direct, les demandes seront uniquement traitées si les Clients rapportent la preuve de leur identité, notamment par la production d'un scan de leur titre d'identité valide (en cas de demande par le formulaire électronique dédié) ou d'une photocopie signée de leur titre d'identité valide (en cas de demande adressée par écrit), tous deux accompagnés de la mention « j'atteste sur l'honneur que la copie de cette pièce d'identité est conforme à l'original. Fait à ... le ... », suivie de leur signature.

Pour les aider dans leur démarche, les Clients trouveront ici un modèle de courrier élaboré par la Cnil.

13.2.8.2. Droit de rectification, de suppression et droit à l'oubli des données

Les Clients de Service-Direct ont la possibilité de demander la rectification, la mise à jour, le verrouillage ou encore l'effacement de leurs données personnelles qui peuvent s'avérer le cas échéant inexactes, erronées, incomplètes ou obsolètes.

Les Clients de Service-Direct peuvent également définir des directives générales et particulières relatives au sort des données à caractère personnel après leur décès. Le cas échéant, les héritiers d'une personne décédée peuvent exiger de prendre en considération le décès de leur proche et/ou de procéder aux mises à jour nécessaires.

Pour les aider dans leur démarche, les Clients trouveront ici un modèle de courrier élaboré par la Cnil.

13.2.8.3. Droit d'opposition au traitement de données

Les Clients de Service-Direct ont la possibilité de s'opposer à un traitement de leurs données personnelles.

Pour les aider dans leur démarche, les Clients trouveront ici un modèle de courrier élaboré par la Cnil.

13.2.8.4. Droit à la portabilité des données

Les Clients de Service-Direct ont le droit de recevoir les données personnelles qu'ils ont fournies à Service-Direct dans un format transférable, ouvert et lisible.

13.2.8.5.Droit à la limitation du traitement

Les Clients de Service-Direct ont le droit de demander que le traitement de leurs données personnelles par Service-Direct soit limité. Ainsi, leurs données ne pourront qu'être conservées et non plus utilisées par Service-Direct.

13.2.8.6.Délais de réponse

Service-Direct s'engage à répondre à toute demande d'accès, de rectification ou d'opposition ou toute autre demande complémentaire d'informations dans un délai raisonnable qui ne saurait dépasser 1 mois à compter de la réception de la demande.

13.2.8.7.Plainte auprès de l'autorité compétente

Si Les Clients de Service-Direct considèrent que Service-Direct ne respecte pas ses obligations au regard de leurs données à caractère personnel, ils peuvent adresser une plainte ou une demande auprès de l'autorité compétente. En France, l'autorité compétente est la Cnil à laquelle ils peuvent adresser une demande [ici](#).

13.3. Service-Direct en tant que Sous-Traitant de traitement de données

13.3.1. Sous-traitance

Dans le cadre de ses prestations de services, Service-Direct va être amené à traiter des données personnelles pour le compte de ses Clients, et uniquement sur leurs instructions documentées qui devront être rédigées par écrit.

13.3.2. Données collectées lors de vos prestations de services

Dans le cadre de ses prestations, Service-Direct peut être amené à collecter et traiter les données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse e-mail, toute donnée enregistrée sur les postes informatiques des Clients de Service-Direct.

13.3.3. Finalités de la collecte de données personnelles

Les données collectées lors de la réalisation de la prestation de Service-Direct font l'objet d'un traitement automatisé ayant pour finalité de :

- réaliser des copies sur le serveur local du client et sur les serveurs distants utilisés par Service-Direct ;
- sécuriser et mettre à jour les systèmes informatiques ;
- si besoin, engager des procédures judiciaires ;
- vérifier l'identité des personnes concernées ;
- adresser des informations et contacter les personnes concernées ;
- exécuter les engagements contractuels ;
- faire respecter les Conditions générales de service.

13.3.4. Bases juridiques du traitement

Les données collectées lors de la réalisation de la prestation ont pour base juridique une relation contractuelle.

13.3.5. Destinataires des données

Les données collectées sont consultables uniquement par Service-Direct dans les limites strictement nécessaires à la réalisation de sa prestation.

Ces données, que ce soit sous forme individuelle ou agrégée, ne sont jamais rendues librement accessibles à un tiers.

13.3.6. Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles collectées lors de la réalisation de la prestation de Service-Direct sont conservées pendant le temps de la réalisation de la prestation, ainsi que pendant le délai durant lequel la responsabilité de Service-Direct pourrait être engagée.

Passé le délai de conservation, Service-Direct s'engage à renvoyer toutes les données aux Clients sans en conserver une copie, et à supprimer définitivement les données des personnes concernées.

13.4. Sécurité et confidentialité des données personnelles

Les données personnelles sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions du Règlement général pour la protection des données et de la législation nationale en vigueur.

L'accès aux locaux de Service-Direct est également sécurisé.

13.5. Respect des droits

Service-Direct s'engage à aider ses Clients, responsables de traitement de données personnelles, à s'acquitter de leurs obligations dans le cadre de l'exercice des droits des personnes concernées, mentionnés à l'article 13.2.8 des présentes conditions générales.

Service-Direct s'engage à mettre à la disposition de ses Clients toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations en matière de protection des données personnelles.

13.6. Minimisation des données

Service-Direct peut également collecter et traiter toute donnée transmise volontairement par un Client pour la réalisation de sa prestation.

Service-Direct oriente ses Clients afin qu'ils fournissent des données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation de la prestation.

Service-Direct s'engage à ne conserver et traiter que les données strictement nécessaires à ses activités professionnelles et à la réalisation de sa prestation, et supprimera toute donnée reçue non utile à ses activités dans les plus brefs délais.

13.7. Transfert des données collectées

13.7.1. Transfert à des partenaires

Service-Direct peut faire appel à des prestataires et Sous-Traitants pour les besoins notamment de l'hébergement, du paiement, de la maintenance, de la prise en main à distance, de la sauvegarde, de la gestion comptable ou de l'exploitation de ses services.

La liste actualisée des principaux prestataires, Sous-Traitants et Sous-Traitants ultérieurs est publiée dans la politique de confidentialité accessible sur le Site. Elle peut également être communiquée au Client sur demande.

Lorsque Service-Direct agit en qualité de Sous-Traitant pour le compte du Client, les modalités de recours à des Sous-Traitants ultérieurs, ainsi que les conditions d'information et d'opposition du Client, sont définies à l'article 18.8 des présentes Conditions générales.

13.7.2. Transfert sur réquisition ou décision judiciaire

Le Client consent également à ce que Service-Direct communique les données collectées à toute personne, sur réquisition d'une autorité étatique ou sur décision judiciaire.

13.7.3. Transfert dans le cadre d'une fusion ou d'une acquisition

Si Service-Direct est impliqué dans une fusion, une vente d'actifs, une opération de financement, une liquidation ou banqueroute ou dans une acquisition de tout ou partie de son activité par une autre société, le Client consent à ce que les données collectées soient transmises par Service-Direct à cette société et que cette société opère les traitements de données personnelles visés dans les présentes Conditions générales de service au lieu et place de Service-Direct.

ARTICLE 14. RESPONSABILITE DE SERVICE-DIRECT

14.1. Nature des obligations de Service-Direct

Service-Direct s'engage à apporter le soin et la diligence raisonnablement nécessaires à l'exécution des Prestations conformément au Devis, aux présentes Conditions générales et, le cas échéant, aux conditions spécifiques applicables.

Sauf disposition légale impérative ou engagement exprès contraire, Service-Direct est tenu à une obligation de moyens. Il ne garantit notamment ni la résolution systématique de chaque Incident ni l'absence totale d'interruption, d'anomalie ou de vulnérabilité affectant le Système Informatique.

Service-Direct ne répond que des dommages résultant directement d'un manquement qui lui est imputable dans l'exécution des Prestations.

Service-Direct ne saurait être tenu responsable des défaillances, interruptions, erreurs ou manquements imputables à un éditeur, hébergeur, opérateur de télécommunications, fournisseur de services, constructeur ou autre prestataire tiers sur lequel il n'exerce aucun contrôle.

14.2. Données et sauvegardes

Le Client demeure responsable de ses Données, de leur exactitude, de leur licéité, de leur organisation et de leur conservation.

Sauf lorsqu'une Prestation de sauvegarde ou d'hébergement est expressément prévue au Devis, le Client doit réaliser, avant toute intervention, une sauvegarde récente et exploitable de ses Données, logiciels, paramètres et fichiers importants.

Service-Direct informe le Client lorsqu'une intervention présente un risque particulier pour les Données ou le fonctionnement du Système Informatique, dans la mesure où ce risque peut raisonnablement être identifié avant l'intervention.

Service-Direct ne pourra être tenu responsable d'une perte ou d'une altération de Données résultant notamment :

- de l'absence ou de l'insuffisance des sauvegardes relevant de la responsabilité du Client ;
- d'un défaut matériel ou logiciel préexistant ;
- d'une intervention du Client ou d'un tiers ;
- d'un logiciel malveillant, d'une cyberattaque ou d'une compromission non imputable à une faute de Service-Direct ;
- d'un événement extérieur échappant raisonnablement au contrôle de Service-Direct.

La présente clause ne prive pas le Client de son droit à réparation lorsqu'une perte ou une altération résulte directement d'une faute démontrée de Service-Direct.

14.3. Force majeure

Aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie empêchée informe l'autre Partie dans les meilleurs délais de la survenance de l'événement et de ses conséquences prévisibles sur l'exécution du Contrat.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations concernées est suspendue pendant la durée de cet empêchement, sauf si le retard qui en résulte justifie la résolution du Contrat.

Lorsque l'empêchement est définitif, le Contrat peut être résolu dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

14.4. Fait du Client

La responsabilité de Service-Direct ne pourra être engagée lorsque l'inexécution, la mauvaise exécution ou le retard résulte directement :

- d'informations inexactes, incomplètes ou tardives fournies par le Client ;
- de l'absence de collaboration, de réponse, d'autorisation ou d'accès nécessaire ;
- du non-respect des recommandations ou consignes communiquées par Service-Direct ;

- d'une utilisation non conforme des équipements, logiciels, comptes ou services ;
- d'une intervention réalisée par le Client ou par un tiers sans coordination avec Service-Direct ;
- de la divulgation, de la perte ou de l'utilisation frauduleuse des identifiants du Client ;
- de l'utilisation de logiciels, contenus, licences ou données pour lesquels le Client ne dispose pas des droits nécessaires.

Dans ces situations, les délais d'exécution peuvent être suspendus ou reportés jusqu'à la disparition de la cause empêchant la réalisation de la Prestation.

14.5. Disponibilité du Site et des services en ligne

Service-Direct met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires pour assurer l'accessibilité du Site et de ses services en ligne.

Le Site ou certains services peuvent toutefois être temporairement indisponibles en raison notamment d'une maintenance, d'une mise à jour, d'un incident technique, d'une défaillance d'un prestataire tiers ou d'une mesure de sécurité.

Service-Direct s'efforce de limiter la durée et les conséquences de ces interruptions et, lorsque cela est raisonnablement possible, d'en informer les Clients.

La responsabilité de Service-Direct ne pourra être engagée au titre d'une indisponibilité temporaire qui ne résulte pas d'un manquement qui lui est directement imputable.

14.6. Étendue de la réparation

Sous réserve des dispositions légales impératives, Service-Direct ne pourra être tenu responsable que des dommages directs, personnels, certains et prévisibles résultant d'un manquement qui lui est imputable.

Sont notamment considérés comme indirects les pertes de chiffre d'affaires, de bénéfices, de clientèle, d'opportunités commerciales, d'exploitation, d'image ou les conséquences d'une réclamation formulée par un tiers.

Pour les Clients professionnels, sauf faute lourde ou dolosive, atteinte à l'intégrité physique, violation d'une obligation légale impérative ou disposition contraire du Devis, le montant total de la responsabilité de Service-Direct est limité au montant hors taxes payé par le Client au titre de la Prestation directement à l'origine du dommage au cours des douze mois précédant le fait générateur.

Cette limitation ne s'applique pas aux Clients consommateurs lorsqu'elle aurait pour effet de supprimer ou de réduire un droit à réparation reconnu par une disposition légale impérative.

14.7. Liens hypertextes et contenus du Site

Les liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer vers des sites ou services édités par des tiers sur lesquels Service-Direct n'exerce aucun contrôle.

Service-Direct ne saurait être tenu responsable de leur disponibilité, de leur sécurité, de leurs conditions d'utilisation ou de leur contenu, sauf lorsqu'un dommage résulte directement d'une faute qui lui est imputable.

Les informations publiées sur le Site sont fournies à titre général et ne se substituent pas à une analyse ou à un conseil adapté à la situation particulière du Client.

ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

15.1. Protection légale des Contenus du Site

Les Contenus du Site sont susceptibles d'être protégés par le droit d'auteur et le droit des bases de données. Toute représentation, reproduction, traduction, adaptation ou transformation, intégrale ou partielle, réalisée illégalement et sans le consentement de Service-Direct ou de ses ayants droit ou ayants cause constitue une violation des Livres I et III du Code de la propriété intellectuelle et sera susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires pour contrefaçon.

15.2. Protection contractuelle des Contenus du Site

L'Internaute s'engage contractuellement à l'égard de Service-Direct à ne pas utiliser, reproduire ou représenter, de quelque manière que ce soit, les Contenus du Site, qu'ils soient ou non protégés par un droit de propriété intellectuelle, à une autre fin que celle de leur lecture par un robot ou un navigateur. Cette interdiction n'est pas applicable aux robots d'indexation ayant pour seul objet de scanner le contenu du Site aux fins d'indexation.

ARTICLE 16. CONFIDENTIALITÉ

Les parties conviennent de considérer comme confidentielles toutes les informations qu'elles pourront être amenées à connaître dans le cadre des présentes, en ce qui concerne leurs affaires respectives. En particulier, tous les renseignements concernant les clients finaux, méthodes et documentations fournis à Service-Direct, tous les documents (économiques, techniques, fonctionnels, organisationnels, etc.) et données qui lui sont confiés, tous les entretiens auxquels il participe et tous les documents émis sont considérés comme des informations confidentielles.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations qui étaient déjà connues par les Parties avant le début de leurs relations contractuelles, preuve pouvant en être apportée par écrit et celles qui sont parues dans un document écrit indépendamment d'une divulgation par les parties.

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations confidentielles de l'autre partie auxquels elles auront accès à l'occasion du présent contrat. Les parties s'engagent à faire respecter cette obligation par tous leurs mandataires sociaux, personnels, Sous-Traitants et tiers contractants.

La présente obligation de confidentialité prend effet à compter de la date de sa signature par les parties. Elle est valable pour une durée de 10 ans.

ARTICLE 17. STIPULATIONS FINALES

17.1. Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

17.2. Modifications des présentes conditions générales

Service-Direct peut modifier les présentes Conditions générales afin de tenir compte notamment des évolutions légales, réglementaires, techniques ou commerciales.

La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande ou de l'acceptation du Devis par le Client.

Les modifications des Conditions générales s'appliquent aux nouvelles commandes à compter de leur date d'entrée en vigueur.

Lorsqu'une modification concerne un Contrat en cours, Service-Direct en informe le Client par écrit ou sur tout support durable dans un délai raisonnable avant son application.

Aucune modification ne peut réduire rétroactivement les droits du Client ni remettre en cause les engagements contractuels déjà acceptés, sauf accord exprès des parties ou disposition légale impérative.

17.3. Règlement des litiges

En cas de différend relatif à la formation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation du Contrat, les Parties s'efforcent de rechercher préalablement une solution amiable.

Clients consommateurs

Après avoir adressé une réclamation écrite à Service-Direct et en l'absence de réponse satisfaisante, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Service-Direct :

****CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice****

14 rue Saint-Jean

75017 Paris

Site internet : [www.cm2c.net](<http://www.cm2c.net>)

Le recours à la médiation est facultatif et ne prive pas le Client consommateur de son droit de saisir à tout moment la juridiction compétente.

Clients professionnels

À défaut de résolution amiable, tout litige opposant Service-Direct à un Client professionnel relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun, sauf convention écrite contraire conclue entre les Parties après la naissance du litige.

Les règles légales obligatoires relatives au tribunal territorialement compétent demeurent applicables.

17.4. Entièrete

La nullité d'une des clauses du présent contrat n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat ou du contrat dans sa globalité, qui garderont leur plein effet et portée. Dans une telle hypothèse, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la stipulation annulée par une stipulation valable correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes.

17.5. Non-renonciation

L'absence d'exercice par Service-Direct des droits qui lui sont reconnus par les présentes ne pourra en aucun cas être interprétée comme une renonciation à faire valoir lesdits droits.

17.6. Démarchage téléphonique

Le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

17.7. Langues des présentes conditions générales

Les présentes conditions générales sont proposées en français.

17.8. Clauses abusives

Les stipulations des présentes conditions générales s'appliquent sous réserve du respect des dispositions impératives du Code de la consommation concernant les clauses abusives dans les contrats conclus entre un professionnel et un consommateur.

ARTICLE 18. CLAUSES ADDITIONNELLES EN APPLICATION DU RGPD

18.1. Objet et champ d'application

Le présent article définit les conditions dans lesquelles Service-Direct, agissant en qualité de Sous-Traitant, traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, agissant en qualité de Responsable de Traitement.

Il s'applique uniquement aux Prestations dans le cadre desquelles Service-Direct traite des données à caractère personnel pour le compte du Client et selon ses instructions.

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit « RGPD », ainsi que la législation française applicable.

Les présentes clauses complètent les Conditions générales, le Devis et, le cas échéant, les conditions spécifiques applicables à la Prestation.

18.2. Description des traitements confiés

Service-Direct est autorisé à traiter, pour le compte du Client, les données à caractère personnel strictement nécessaires à l'exécution des Prestations commandées.

Selon la nature de la Prestation, les traitements peuvent notamment concerner :

- le support, le dépannage et la maintenance informatique ;
- l'accès à distance à des postes de travail, serveurs, comptes ou logiciels ;
- la maintenance, la sécurisation, l'hébergement ou la sauvegarde de sites internet et de données ;
- la gestion technique de services de messagerie, de formulaires, de bases de données ou d'outils métier ;
- la réalisation de paramétrages, de migrations, de restaurations ou de mises à jour ;
- l'assistance à la mise en conformité, à la documentation ou à la sécurisation des traitements ;
- la production de statistiques, rapports ou analyses expressément demandés par le Client.

L'objet précis, la durée, la nature et les finalités de chaque traitement sont déterminés par le Devis, les conditions spécifiques, les tickets, les demandes écrites du Client ou tout autre document contractuel décrivant la Prestation.

Les opérations réalisées peuvent notamment comprendre la consultation, l'accès, l'enregistrement, l'organisation, la modification, la sauvegarde, la restauration, le transfert, l'hébergement, l'extraction, la limitation ou la suppression de données.

18.3. Catégories de données et de personnes concernées

Selon la Prestation, les données traitées peuvent notamment comprendre :

- les données d'identification et de contact ;
- les données relatives aux comptes utilisateurs et aux habilitations ;
- les données professionnelles ;
- les données de connexion et journaux techniques ;
- les adresses IP, identifiants techniques et informations relatives aux équipements ;
- les courriers électroniques, fichiers, documents et contenus stockés dans les systèmes concernés ;
- les données relatives aux clients, prospects, salariés, prestataires, partenaires ou utilisateurs du Client ;
- plus généralement, toute donnée présente dans les systèmes auxquels Service-Direct doit accéder pour exécuter la Prestation.

Les catégories de personnes concernées peuvent notamment comprendre les salariés, collaborateurs, dirigeants, clients, prospects, fournisseurs, partenaires, utilisateurs et visiteurs des services du Client.

Le Client informe préalablement Service-Direct lorsqu'une Prestation est susceptible d'impliquer le traitement de catégories particulières de données au sens de l'article 9 du RGPD, de données relatives à des condamnations ou infractions, ou de données présentant un niveau de sensibilité particulier.

18.4. Durée des traitements

Service-Direct traite les données pendant la durée nécessaire à l'exécution de la Prestation.

Les traitements prennent fin à l'expiration ou à la résiliation de la Prestation, sous réserve :

- des opérations nécessaires à la restitution ou à la suppression des données ;
- des durées de conservation imposées par la loi ;
- de la conservation temporaire de copies contenues dans des sauvegardes techniques ;
- de la conservation des éléments nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

18.5. Instructions du Responsable de Traitement

Service-Direct traite les données uniquement sur instruction documentée du Client, notamment au moyen :

- du Devis ou des conditions spécifiques ;
- d'un ticket d'assistance ;
- d'un courrier électronique ;
- d'une demande enregistrée dans l'espace client ;
- d'une procédure ou documentation validée par le Client.

Une instruction donnée oralement ou par téléphone doit être confirmée par écrit lorsqu'elle implique un traitement nouveau, sensible ou susceptible d'avoir une incidence significative sur les données.

Lorsque Service-Direct estime qu'une instruction constitue une violation de la réglementation applicable, il en informe le Client dans les meilleurs délais et peut suspendre l'exécution de l'instruction jusqu'à sa confirmation, sa modification ou sa mise en conformité.

Lorsque Service-Direct est tenu de traiter ou de transférer des données en vertu d'une obligation légale, il en informe préalablement le Client, sauf interdiction prévue par la loi.

18.6. Confidentialité

Service-Direct garantit la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des Prestations.

Il veille à ce que les personnes autorisées à traiter ces données :

- n'y accèdent que dans la mesure nécessaire à l'exercice de leurs missions ;
- soient soumises à une obligation de confidentialité légale ou contractuelle ;
- reçoivent les informations et consignes appropriées en matière de protection des données et de sécurité.

18.7. Sécurité des traitements

Service-Direct met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard de la nature des traitements, des risques identifiés, de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et des moyens raisonnablement disponibles.

Selon la nature de la Prestation, ces mesures peuvent notamment comprendre :

- le chiffrement des communications au moyen de protocoles sécurisés ;
- l'utilisation d'accès individualisés et protégés ;
- la limitation des droits d'accès selon le principe du moindre privilège ;
- l'authentification renforcée lorsque les outils concernés le permettent ;
- la sécurisation des postes, comptes, serveurs et outils utilisés ;
- la journalisation de certaines opérations ;
- la réalisation de sauvegardes lorsqu'elles sont prévues dans la Prestation ;
- la mise à jour régulière des systèmes et logiciels concernés ;
- des procédures de restauration, de continuité ou de gestion des incidents ;
- la suppression ou la restitution sécurisée des données à la fin de la Prestation.

Certaines mesures peuvent nécessiter l'intervention, l'autorisation ou la coopération du Client. Service-Direct informe alors le Client des actions qui lui incombent.

Le Client demeure responsable des mesures de sécurité relevant de ses propres systèmes, utilisateurs, équipements, licences, accès et procédures internes.

18.8. Sous-Traitants ultérieurs

Le Client accorde à Service-Direct une autorisation générale de faire appel à des Sous-Traitants ultérieurs lorsque cela est nécessaire à l'exécution des Prestations.

Service-Direct tient à la disposition du Client une liste actualisée des principaux Sous-Traitants ultérieurs intervenant dans le traitement des données.

Service-Direct informe le Client de tout ajout ou remplacement significatif d'un Sous-Traitant ultérieur. Le Client peut présenter une objection motivée, fondée sur des motifs sérieux relatifs à la protection des données, dans un délai de quinze jours à compter de cette information.

En cas d'objection justifiée, les Parties recherchent une solution raisonnable. Lorsque aucune solution ne peut être trouvée, Service-Direct peut renoncer au Sous-Traitant concerné ou mettre fin à la partie de la Prestation qui nécessite son intervention.

Service-Direct impose à ses Sous-Traitants ultérieurs des obligations de protection des données au moins équivalentes à celles prévues au présent article.

Service-Direct demeure responsable envers le Client de l'exécution, par ses Sous-Traitants ultérieurs, de leurs obligations en matière de protection des données.

18.9. Transferts de données hors de l'Espace économique européen

Service-Direct ne transfère des données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen que lorsque ce transfert est nécessaire à l'exécution de la Prestation et qu'il repose sur un mécanisme reconnu par la réglementation applicable.

Ce transfert peut notamment être fondé sur :

- une décision d'adéquation de la Commission européenne ;
- des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ;
- des règles d'entreprise contraignantes ;

- tout autre mécanisme légalement applicable.

Service-Direct fournit au Client, sur demande raisonnable, les informations disponibles concernant les garanties encadrant ces transferts.

18.10. Assistance au Client

Compte tenu de la nature des traitements et des informations dont il dispose, Service-Direct aide le Client, dans la mesure raisonnablement possible, à respecter ses obligations concernant :

- l'exercice des droits des personnes concernées ;
- la sécurité des traitements ;
- la notification des violations de données ;
- la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données ;
- la consultation préalable de l'autorité de contrôle ;
- la fourniture des informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations.

Lorsque cette assistance excède les diligences normalement comprises dans la Prestation, elle peut faire l'objet d'une facturation complémentaire après information du Client.

18.11. Exercice des droits des personnes concernées

Lorsqu'une personne concernée adresse directement à Service-Direct une demande relative à l'exercice de ses droits portant sur des données traitées pour le compte du Client, Service-Direct transmet cette demande au Client dans les meilleurs délais.

Service-Direct ne répond pas directement à la personne concernée, sauf instruction écrite du Client ou obligation légale.

Le Client demeure responsable de l'examen de la demande, de la vérification de l'identité du demandeur et de la réponse à lui apporter dans les délais réglementaires.

18.12. Violations de données à caractère personnel

Service-Direct informe le Client de toute violation de données à caractère personnel concernant les traitements réalisés pour son compte, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et, dans la mesure du possible, dans un délai maximal de vingt-quatre heures.

Cette information comprend, dans la mesure où ces éléments sont disponibles :

- la nature de la violation ;
- les catégories de données et de personnes concernées ;
- les conséquences probables de la violation ;
- les mesures prises ou proposées pour y remédier ;
- les coordonnées du contact pouvant fournir des informations complémentaires.

Lorsque toutes les informations ne sont pas immédiatement disponibles, elles peuvent être communiquées progressivement.

Le Client demeure responsable de l'appréciation du risque et, le cas échéant, de la notification de la violation à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées.

Service-Direct ne procède à une notification au nom du Client que sur instruction écrite de celui-ci ou lorsqu'une disposition légale l'impose.

18.13. Sort des données à la fin de la Prestation

À la fin de la Prestation, Service-Direct, selon les instructions du Client et les modalités techniquement possibles :

- restitue au Client les données dont il détient une copie exploitable ;
- transfère ces données à un prestataire désigné par le Client ;
- ou supprime les données traitées pour son compte.

La restitution ou le transfert peut faire l'objet d'une Prestation complémentaire lorsqu'il nécessite des opérations techniques particulières.

Service-Direct peut conserver les données :

- pendant la durée imposée par une obligation légale ;
- lorsqu'elles sont nécessaires à l'exercice ou à la défense de droits ;
- ou lorsqu'elles subsistent temporairement dans des sauvegardes techniques ne pouvant être immédiatement modifiées.

Dans ce dernier cas, les données restent protégées, ne sont pas utilisées à d'autres fins et sont supprimées conformément au cycle normal de rotation des sauvegardes.

18.14. Registre des activités de traitement

Service-Direct tient, lorsque la réglementation l'exige, un registre des catégories d'activités de traitement réalisées pour le compte de ses Clients.

Ce registre comporte notamment les informations requises par l'article 30 du RGPD et peut être mis à la disposition de l'autorité de contrôle compétente sur demande.

18.15. Documentation et audits

Service-Direct met à la disposition du Client les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations prévues au présent article.

Le Client peut demander la réalisation d'un audit lorsque cette demande est justifiée par un risque identifié, une obligation réglementaire ou un incident de sécurité.

Sauf urgence ou exigence d'une autorité compétente, l'audit doit :

- être annoncé au moins quinze jours ouvrés à l'avance ;
- être réalisé pendant les horaires habituels d'activité ;
- ne pas perturber de manière excessive l'activité de Service-Direct ;
- respecter les obligations de confidentialité et de sécurité ;
- être limité aux traitements réalisés pour le compte du Client.

Les frais de l'audit sont supportés par le Client, sauf lorsqu'un manquement significatif imputable à Service-Direct est constaté.

L'audit ne peut permettre au Client d'accéder aux données, systèmes ou informations confidentielles concernant d'autres clients de Service-Direct.

18.16. Obligations du Responsable de Traitement

Le Client, en sa qualité de Responsable de Traitement, s'engage à :

- déterminer les finalités et les moyens essentiels des traitements ;
- disposer d'une base juridique valable pour les traitements confiés ;
- informer les personnes concernées conformément à la réglementation ;
- ne transmettre à Service-Direct que les données nécessaires à la Prestation ;
- documenter ses instructions ;
- assurer l'exactitude, la pertinence et la licéité des données confiées ;
- mettre en œuvre les mesures de sécurité qui relèvent de sa responsabilité ;
- informer Service-Direct de toute contrainte particulière affectant les données ;
- répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes ;
- effectuer, lorsqu'elles lui incombent, les formalités auprès de l'autorité de contrôle ;
- coopérer avec Service-Direct afin de permettre l'exécution conforme de la Prestation.

Le Client garantit qu'il est autorisé à confier les données concernées à Service-Direct et à lui permettre d'y accéder dans le cadre de la Prestation.

**MODALITE D'ANNULATION DE LA COMMANDE
EN CAS DE VENTE A DISTANCE AUPRES D'UN CLIENT**

En cas de vente à distance, telle que définie par l'article L. 221-1 du Code de la consommation, dans les quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 221-2.

**Si vous annulez votre commande,
vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre.**

=====

ANNULATION DE COMMANDE

Code de la consommation art. L. 221-5

Conditions :

- * compléter et signer ce formulaire
- * l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception**
- * utiliser l'adresse figurant à l'article 1
- * l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.**

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

* Nature de la marchandise ou du service commandé :

.....

* Date de la commande :

* Date de réception de la commande :

* Nom du client :

* Adresse du client :

.....

Signature du client :