

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

AUXILIO

Ce document est la propriété de AUXILIO et ne peut être divulgué ou reproduit en tout ou partie sans une autorisation écrite préalable.

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de prestations de services (ci-après désignées les « **Conditions Générales** ») fixent les modalités et conditions dans lesquelles AUXILIO s'engage à réaliser, pour le compte de tout client professionnel, (ci-après désignés le ou les « **Client(s)** »), les différentes prestations telles que définies ci-dessous.

AUXILIO, SAS au capital de 3 000 euros, dont le siège social est 26 RUE JEAN BAPTISTE SAY – 69001 LYON, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de LYON sous le n° 910265123, est représentée par Magali TETIER en sa qualité de Président. (ci-après désignée « **AUXILIO** »). Son numéro de TVA individuel d'identification est le FR68910265123.

AUXILIO et le Client peuvent ci-après être individuellement dénommés une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

Les Conditions Générales sont applicables sans restriction ni réserve à toute commande de prestations fournies par AUXILIO et prévalent sur toute condition non expressément acceptée par AUXILIO et notamment sur les conditions générales du Client.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales qui lui sont systématiquement communiquées par AUXILIO en accompagnement de la lettre de mission, établie avant toute commande (ci-après la « **Lettre de Mission** »). En cas de contradiction entre les Conditions Générales et la Lettre de Mission, cette dernière prévaut.

Le Client peut directement prendre contact avec AUXILIO dont les coordonnées sont les suivantes :

AUXILIO
26 RUE JEAN BAPTISTE SAY
69001 LYON
Tél : +33 (0) 6 13 17 72 84
Mail : magalitetier@auxilioconseil.fr

2. DÉFINITION DES PRESTATIONS

AUXILIO se propose de réaliser les prestations suivantes :

2.1. Prestations Ponctuelles

- Accompagnement et conseil dans la création, la mise en place, le développement d'actions de formations et la réponse à appel d'offre ;
- Accompagnement et conseil au projet d'ingénierie de formation et de certification professionnelle ;
- Accompagnement et conseil à la démarche qualité ;
- Accompagnement et conseil dans la sécurisation d'audits Qualiopi et d'évaluation externe ;

(ci-après désignées les « **Prestations** »).

L'exécution de chacune de ces Prestations peut donner lieu à la remise d'un livrable au Client, dans les conditions de l'article 4 ci-dessous. (ci-après désigné le « **Livrable** »).

2.2. Prestations récurrentes

AUXILIO propose également à ses Clients de les accompagner en tant que référent qualité externalisé. Ainsi, AUXILIO peut notamment être amenée à :

- Contribuer à la définition et à la mise à jour des outils de gestion de la qualité existants ;
- Animer des projets de démarche qualité et d'amélioration continue ;
- Assurer la veille normative et réglementaire ;
- Contribuer à l'organisation et au maintien d'un système de management de la qualité ;

(ci-après désignées les « **Prestations récurrentes** »).

3. COMMANDES

3.1. Passation des commandes

Pour souscrire à une ou plusieurs Prestation(s), le Client contacte AUXILIO par tout moyen et sur tout support à sa disposition. Lors d'un premier échange, le Client fait part de ses problématiques, objectifs et besoins à AUXILIO.

3.2. Acceptation et validation des commandes

Sur la base de cette description des problématiques, besoins et objectifs du Client, AUXILIO lui fait parvenir une Proposition Commerciale détaillant la ou les Prestation(s) qu'elle se propose de réaliser pour répondre auxdits objectifs et besoins décrits par le Client, ainsi que les conditions financières.

Après l'acceptation de la Proposition Commerciale par le Client, AUXILIO lui transmet une Lettre de Mission comprenant les Prestations proposées, leurs prérequis, leur coût et l'éventuel acompte (ci-après désignée la « **Mission** »).

Cette Lettre de Mission et les tarifs indiqués sont valables 30 jours à compter de leur envoi au Client.

Il appartient au Client de vérifier que chaque Prestation proposée par AUXILIO dans le cadre de la Mission correspond à ses besoins et de lui signaler immédiatement toute incompréhension ou tout doute quant à la capacité d'une Prestation de répondre à ses demandes.

Le Client reconnaît avoir bénéficié de toutes les informations nécessaires et utiles lui permettant de s'engager en toute connaissance de cause et de s'être vu communiquer toute information susceptible de déterminer son consentement.

La commande est validée et devient ferme et définitive après envoi, par le Client à AUXILIO, des présentes Conditions Générales et de la Lettre de Mission contresignées, dans un délai de 30 jours à compter de leur envoi au Client, et accompagnées, s'il y a lieu, du règlement de l'acompte, par virement bancaire aux coordonnées indiquées. (Ci-après désignée la « **Commande** »).

3.3. Modification de la Commande

Aucune modification de Commande ne peut être prise en considération si elle n'a pas été acceptée expressément par AUXILIO.

Au cas où AUXILIO accepterait explicitement la modification demandée, celle-ci pourra donner lieu à une modification du montant des prix et à l'établissement d'une nouvelle Lettre de Mission. La validation définitive de la nouvelle Lettre de Mission interviendra dans les conditions décrites au paragraphe 3.2 ci-dessus.

Le Client restera redevable de tous les frais engagés ainsi que des heures déjà travaillées sur la Commande initiale par AUXILIO, sur la base d'un tarif horaire de 80 euros TTC.

Le Client assumera toutes les conséquences directes ou indirectes qui résulteraient de cette modification de Commande et supportera un éventuel allongement des délais.

3.4. Annulation de la Commande

Aucune annulation de Commande ne peut être prise en considération.

Le Client restera redevable de l'intégralité du montant du prix fixé dans la Lettre de Mission. Il paiera en outre à AUXILIO tous les frais engagés.

3.5. Ajout d'une Prestation

À tout moment, le Client peut solliciter de AUXILIO la réalisation d'une Prestation supplémentaire venant s'ajouter à la Mission initialement commandée.

Toute Prestation supplémentaire commandée par le Client doit faire l'objet d'une confirmation écrite de la part de AUXILIO. Elle donnera lieu à une nouvelle Lettre de Mission et constituera une nouvelle Commande au sens de l'article 3 des présentes.

4. RÉALISATION DE LA MISSION

Pendant la réalisation de la Mission, AUXILIO et le Client échangeront par téléphone, visio-conférences ou courriers électroniques, hors week-ends et jours fériés.

Les Parties s'engagent à exécuter de bonne foi les présentes et à collaborer activement et loyalement l'une envers l'autre, dans le cadre de la réalisation de la Mission. Elles s'engagent notamment à porter, sans délai, à la connaissance de l'autre Partie, tout différend ou toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer dans le cadre de l'exécution de la Mission.

4.1. Obligations du Client

Pendant toute l'exécution de la Mission, le Client s'engage à :

- Répondre sans délais aux sollicitations de AUXILIO ;
- Exécuter de bonne foi les présentes et à collaborer activement et loyalement avec AUXILIO, cet engagement étant la condition nécessaire à la bonne réalisation de la Mission commandée ;
- Mettre à disposition de AUXILIO, dans les délais convenus, l'ensemble des informations, documents et éléments qu'elle estime nécessaires à la bonne réalisation de la Mission ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable des documents et/ou informations transmis à AUXILIO, et relève par conséquent cette dernière de toute responsabilité sur ce point.

4.2. Modalités et délais

Les modalités, le déroulement, les délais de réalisation de la Mission ainsi que les délais de livraison des Livrables sont déterminés dans la Lettre de Mission.

4.3. Réserve de propriété

En tout état de cause, quel que soit le mode de livraison des Livrables, AUXILIO conserve l'entière propriété des Livrables réalisés, jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix par le Client, en principal et accessoire, suivi de l'encaissement des sommes correspondantes, même en cas d'octroi de délai de paiement.

Tout défaut de paiement pourra entraîner la revendication des Livrables réalisés, en quelque main qu'ils se trouvent.

4.4. Livraison

Les Livrables seront restitués au Client lors d'une réunion de fin de Mission pouvant se tenir en présentiel ou à distance, et par l'envoi d'un courrier électronique.

Les Livrables seront livrés dans le délai indiquée à l'article 4.2 ci-dessus, à l'adresse du Client, mentionnée dans la Lettre de Mission.

4.5. Durée

4.5.1. Prestations

La Mission portant sur une ou plusieurs Prestations est conclue à compter de la validation de la Commande, au sens de l'article 3 ci-dessus, et s'achève à la date de la remise du dernier Livrable au Client, conformément à l'article 4.4 « Livraison » ci-dessus, ou à la date de fin de la Mission telle que définie dans la Lettre de Mission.

4.5.2. Prestations récurrentes

Sauf mention contraire expressément convenue entre les Parties, les Missions portant sur une ou plusieurs Prestations récurrentes prennent effet à compter de la validation de la Commande, conformément à l'article 3 ci-dessus, pour une durée de un (1) an.

Elles sont reconduites tacitement, pour de nouvelles périodes de un (1) an, à défaut de dénonciation, par l'une ou l'autre des Parties, signifiée par la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception, au moins un (1) mois avant l'arrivée du terme.

5. **CONDITIONS FINANCIERES**

5.1. Prix

Les prix sont déterminés au regard du temps passé et de la complexité du travail à réaliser.

Les prix s'entendent en euros et Hors Taxes. Par voie de conséquence, ils seront majorés du montant de la TVA légalement applicable au jour de la facturation.

5.1.1. Prestations

Le montant de la Mission portant sur une ou plusieurs Prestations est celui en vigueur au jour de la Commande et est détaillé dans la Lettre de Mission préalablement communiquée par AUXILIO au Client.

5.1.2. Prestations récurrentes

Le montant des mensualités de la Mission portant sur une ou plusieurs Prestations récurrentes est celui en vigueur au jour de la Commande et est fixé dans la Lettre de Mission préalablement communiquée par AUXILIO au Client.

La validation de la Commande, au sens de l'article 3.3 ci-dessus, déclenche le paiement des mensualités qui sont perçues à terme échu.

5.2. Frais supplémentaires

Les frais supplémentaires engagés par AUXILIO pour la réalisation de sa Mission, et notamment ses frais d'hébergement, de déplacement et de nourriture seront facturés en sus au Client, sur présentation de tout justificatif (facture, note de frais, etc.).

5.3. Facturation

Sauf solution contraire expressément convenue entre les Parties et inscrite dans la Lettre de Mission, la facturation de la Commande est réalisée selon les modalités suivantes :

- Lorsque la Mission porte sur une ou plusieurs Prestations :

Facturation d'un acompte de 40% du prix total de la Commande, au moment de la validation de la Commande par le Client (telle que décrite à l'article 3 ci-dessus) ;

Facturation du solde du prix total de la Commande lors de la restitution des Livrables, au sens de l'article 4.4.1 ci-dessus, ou à la date de fin de la Mission.

- Lorsque la Mission porte sur une ou plusieurs Prestations récurrentes :

Facturation d'un acompte correspondant à six (6) mensualités de réalisation de la Mission, au moment de la validation de la Commande par le Client (telle que décrite à l'article 3 ci-dessus) ;

Facturation mensuelle à terme échu et à chaque fin de mois, du montant de la mensualité définie dans la Lettre de Mission.

5.4. Modalités et délais de paiement

Tout règlement est réalisé par virement bancaire aux coordonnées communiquées par AUXILIO.

Sauf solution contraire expressément convenue entre les Parties et inscrite dans la Lettre de Mission, le règlement de la Commande est effectué dans les trente (30) jours calendaires suivant la réception de la facture par le Client.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement, par AUXILIO, des sommes qui lui sont dues.

Tout retard de paiement de la part du Client entraîne l'application de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros et de pénalités de retard dont le taux correspond à trois fois le taux légal en vigueur.

En cas de non-paiement de la facture dans les délais et conditions énoncés ci-dessus, AUXILIO se réserve également le droit de :

- suspendre la réalisation de tout ou partie de la Mission en cours, et ce, quelle que soit sa nature et son état d'avancement ;
- résilier unilatéralement la Mission dans les conditions de l'article 7.1 ci-dessous.

Toute réclamation du Client ne peut en aucun cas avoir pour effet de différer ou de suspendre les paiements.

6. **RESPONSABILITE**

Les Parties reconnaissent que les dispositions de la présente clause sont déterminantes dans leur volonté de contracter ensemble et que le prix convenu reflète la répartition du risque entre les Parties et la limitation de responsabilité en résultant.

AUXILIO s'engage à exécuter la Mission dans le respect des règles de l'art et de sa profession.

AUXILIO s'engage à tout mettre en œuvre pour que la Mission réponde aux demandes, besoins et problématiques du Client et fera ses meilleurs efforts pour permettre au Client de parvenir à ses objectifs.

6.1. Limitation de la responsabilité de AUXILIO

AUXILIO n'est tenue qu'à une obligation de moyens s'agissant de la réalisation des objectifs annoncés par le Client, et notamment, en termes de performance des formations, d'audience lors des formations, de nombre d'appels, de prises de rendez-vous, d'augmentation de la clientèle, de chiffre d'affaires, de notoriété, d'obtention de titres, de qualifications et/ou de certifications ainsi que des résultats des audits postérieurs à son intervention.

AUXILIO fera néanmoins ses meilleurs efforts pour permettre au Client de parvenir à ses objectifs.

La responsabilité de AUXILIO pour toute réclamation, responsabilité ou frais, qu'elle qu'en soit la nature, si elle est prouvée, sera limitée :

- au montant total HT de la Commande lorsque la Mission porte sur une Prestation ;
- au montant total HT des règlements perçus par AUXILIO à la date de la réclamation formulée par le Client, lorsque la Mission porte sur une Prestation récurrente.

En tout état de cause, la responsabilité de AUXILIO ne pourra excéder le plafond de la police d'assurance en responsabilité civile de AUXILIO.

6.2. Exclusion de responsabilité de AUXILIO

La responsabilité de AUXILIO est limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels, et en particulier, de tout préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, de préjudice commercial, économique, et de tout autre perte de revenus par le Client.

La responsabilité de AUXILIO ne pourra pas, également, être engagée :

- Pour tout manquement ou retard dans la réalisation de la Mission résultant de la violation, par le Client, de ses obligations mentionnées à l'article 4.1 « Obligations du Client » des présentes ;
- Pour toute erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le Client ;
- Pour tout manquement ou retard dans la réalisation de la Mission résultant directement ou indirectement du fait du Client ou d'un tiers.

7. **RÉSILIATION**

7.1. Résiliation pour faute

En cas :

- D'absence de collaboration du Client avec AUXILIO ;
- Non-paiement à échéance d'une seule facture ;
- Non-respect par le Client de l'une de ses obligations au sens de l'article 4.2 « Obligations du Client » ci-dessus ;

AUXILIO peut résilier de plein droit la Mission, dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la réception d'une lettre de mise en demeure avec accusé de réception envoyée au Client, restée infructueuse et mentionnant expressément l'application de la présente clause résolutoire.

La Mission peut également être résiliée de plein droit, par AUXILIO, à compter de la réception, par le Client, d'une lettre recommandée avec accusé de réception mentionnant expressément l'application de la présente clause, dans les cas suivants :

- En cas de cessation d'activité partielle ou totale du Client ;
- En cas de fusion, scission de l'entreprise ou modification de la personne des associés ou des dirigeants de fait ou non, du Client ;
- En cas de poursuite du Client par ses créanciers ;
- En cas de violation, par le Client de ses obligations résultant des articles 8 « Confidentialité », 11 « Cession » et 12 « Propriété intellectuelle » des présentes Conditions Générales.

7.2. Effets de la résiliation

En cas de résiliation de la Commande par AUXILIO dans les conditions et modalités fixées par l'article 7.1 ci-dessus, l'acompte et toutes les sommes déjà réglée par le Client seront conservées par AUXILIO. Le Client restera

également redevable de toutes les heures travaillées par AUXILIO sur la base d'un tarif horaire de [A COMPLETER] euros TTC.

Ces heures travaillées seront facturées lors de la résiliation de la Commande et réglées selon les modalités et conditions déterminées aux articles 5.3 et 5.4 des présentes Conditions Générales.

Le Client paiera à AUXILIO tous les frais engagés.

8. **CONFIDENTIALITE**

Sauf accord préalable dérogeant à ces dispositions, les Parties s'engagent, pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de cinq (5) années après son expiration, à la confidentialité la plus totale, en s'interdisant de divulguer, directement ou indirectement, tout ou partie de toute information, connaissance ou savoir-faire, concernant leur co-contractant et leurs modalités de fonctionnement, auxquels elles auraient pu avoir accès dans le cadre de la Mission, à moins que lesdites informations, connaissances ou savoir-faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

Elles s'engagent également à faire respecter cette obligation par tous les membres de leur personnel concernés, et notamment de leurs dirigeants, agents, préposés, employés et conseillers professionnels, dont elles se portent fort.

9. **FORCE MAJEURE**

La responsabilité de AUXILIO ne saurait être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes Conditions Générales découle d'un cas de force majeure eu sens de l'article 1218 du Code civil.

En outre, sont considérés comme cas de force majeure tous les cas reconnus par la jurisprudence, et notamment : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à AUXILIO, les épidémies, pandémies, le blocage ou la perturbation des moyens de communication, de télécommunications ou postaux, les drames familiaux, les incendies, le gel, les tempêtes, les inondations, les catastrophes naturelles, les attentats, les guerres de toute nature, le blocage des moyens de transport et les pannes d'électricité.

Lorsque AUXILIO constate son impossibilité à exécuter ses Prestations, elle en informera l'autre Partie, par tout moyen, dans un délai raisonnable.

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de AUXILIO. La suspension des obligations de AUXILIO 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.

Lors de la disparition de la cause de la suspension de ses obligations, AUXILIO fera tous ses efforts pour reprendre l'exécution normale de ses obligations contractuelles. A cet effet, AUXILIO avertira le Client de la reprise de ses obligations par notification.

Pendant cette suspension, les Parties conviennent que les frais du Client, engendrés par la situation, ne pourront en aucun cas être à la charge de AUXILIO.

Si l'empêchement était définitif ou perdurerait au-delà de trente (30) jours calendaires, les Parties se rapprocheront et se concerteront avec pour objectif de poursuivre l'exécution de leurs obligations dès la cessation des conséquences de l'événement de force majeure.

10. **SOUS-TRAITANCE**

Si elle l'estime nécessaire, AUXILIO peut sous-traiter la réalisation de tout ou partie de la Mission à toute personne habilitée de son choix, sous réserve de respecter les obligations légales et réglementaires relatives à la sous-traitance, et notamment les dispositions de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975.

AUXILIO restera responsable, à l'égard du Client, de la réalisation de ses obligations dans les conditions définies aux présentes.

11. **CESSION**

Les Parties s'interdisent de céder, transmettre ou de transférer, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie de ses droits et obligations découlant des présentes Conditions Générales à un tiers, et de confier à un tiers, l'exécution de tout

ou partie de leurs obligations, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie.

Toute ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire à l'encontre du Client devra immédiatement être notifiée à AUXILIO par lettre recommandée avec accusé de réception.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Chacune des Parties conserve la propriété et la jouissance exclusive de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui appartiennent, et dont l'autre Partie pourrait avoir à connaître ou à faire usage dans le cadre de l'exécution de la Mission.

Tout élément ou information qui naîtrait pendant l'exécution de la Mission et qui est susceptible d'être protégé par des droits de propriété intellectuelle sera la propriété de AUXILIO.

En ce sens, le Client s'interdit de déposer ou d'enregistrer un quelconque droit de propriété intellectuelle relatif à un élément ou une information que AUXILIO mettrait à sa disposition ou qui naîtrait de l'exécution de la Mission.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le nom et/ou les marques et/ou tout signe distinctif et/ou le logo de AUXILIO, même à titre de référence commerciale, dans un quelconque média, dans l'un de ses documents de publicité ou d'information publique ou de toute autre manière, sans en avoir préalablement reçu l'accord écrit de AUXILIO, qui pourra être retenu ou donné à l'absolue discrétion de AUXILIO.

13. Le Client concède expressément, à AUXILIO, dans les conditions ci-après, le droit d'exposer, de présenter, de diffuser, et d'afficher le nom et/ou la marque et/ou tout signe distinctif du Client afin de mettre en avant l'existence de leur relation au titre de la Lettre de Mission, et ce, sur tout support et à toute occasion souhaitée, notamment sur son site internet, ses différents réseaux sociaux, ses documents commerciaux, des listes de référence, des articles et plus généralement sur tout outil de communication, et ce, sans limitation.

13.1. Traitement des données personnelles du Client

Dans le cadre de la réalisation des Missions, le Client est informé que AUXILIO traite les données à caractère personnel de la/les personne(s) en charge de la Commande au sens du Règlement Général sur la Protection des données (le « RGPD ») et de la Loi Informatique et Liberté en qualité de responsable du traitement.

Elles font l'objet d'un traitement fondé sur l'exécution des présentes Conditions Générales en application de l'article 6.1.b du RGPD, aux fins de :

- Gestion, réalisation et restitution de la Mission ;
- Gestion de la facturation et des paiements ;
- Exercice des droits par les personnes concernées.

Les données à caractère personnel sont destinées à AUXILIO.

Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant les cinq (5) ans qui suivent la date de la dernière Commande au titre de l'archivage.

Chaque personne dont les données personnelles font l'objet d'un traitement dispose d'un droit de limitation du traitement, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données la concernant. Elle peut expressément s'opposer au traitement de ses données personnelles, sauf si cette opposition porte atteinte à la bonne exécution des Conditions Générales. Pour exercer ses droits, chaque personne concernée peut écrire à AUXILIO à l'adresse :

AUXILIO

26 RUE JEAN BAPTISTE SAY – 69001 LYON

Enfin, le Client est informé de son droit de saisir l'autorité administrative compétente s'il estime que ses droits ou ceux de son personnel n'ont pas été respectés.

13.2. Sous-traitance de données personnelles

Dans l'hypothèse où AUXILIO serait qualifiée de sous-traitante de données personnelles au sens de la réglementation applicable en matière de données personnelles, elle s'engage à respecter les dispositions spécifiques à la sous-traitance de données personnelles suivantes :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet des présentes Conditions Générales ;

- Traiter les données conformément aux instructions du Client ;
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des présentes ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles en vertu des présentes :
 - o S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - o Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- Notifier au Client toute violation de données à caractère personnel, et lui transmettre toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente ;
- Mettre en œuvre des mesures de sécurité pour assurer la protection des données personnelles qui lui sont transmises
- Aider le Client pour les suites à donner aux demandes d'exercice de leurs droits par les personnes concernées ;
- Demander l'autorisation écrite du Client si, en tant que sous-traitant, AUXILIO fait elle-même appel à un sous-traitant.
- Mettre à la charge des sous-traitants ultérieurs les mêmes obligations que celles à sa charge, prévues par les présentes.

14. Protection des données à caractère personnel

14.1. Traitement des données personnelles par AUXILIO

Dans le cadre de notre Mission, nous vous informons que nous traitons les données à caractère personnel de la/les personne(s) en charge de l'exécution de la lettre de mission au sens de la Réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Finalité du traitement

Elles font l'objet d'un traitement fondé sur l'exécution de la mission en application de l'article 6.1.b du RGPD, aux fins de :

- Gestion, réalisation et restitution des missions ;
- Gestion de la facturation et des paiements ;
- Gestion de la relation client ;
- Gestion de la relation d'affaires qui nous lie y compris en matière administrative et financière ;
- Administration et de support sur les outils informatiques que nous utilisons dans le cadre de notre activité (messagerie, outils métier, etc.), d'hébergement de ces outils, d'archivage et de reprographie ;
- Exercice des droits par les personnes concernées.

Par ailleurs, nous pouvons être amenés à traiter à des fins de communication sur nos services les données personnelles de vos salariés qui sont nos contacts clefs pour la réalisation de la mission, sauf opposition de leur part.

Destinataires

Les données à caractère personnel sont destinées à AUXILIO qui est soumise à de strictes obligations de confidentialité et de sécurité. Elle aura accès aux données personnelles pour des raisons strictement professionnelles et limitées aux finalités de traitement.

Localisation et transferts de données personnelles

Nous vous informons que, sauf disposition légale contraire, nous sommes susceptibles de recourir, dans le cadre de notre mission, à des tiers pouvant être situés hors de France, qui peuvent être d'autres entités membres de nos réseaux respectifs et/ou des prestataires de services agissant pour notre compte, qui fournissent des services administratifs, d'infrastructure informatique (dont, le cas échéant, des prestataires de services de type « cloud »), ainsi que des services intervenant en support de notre activité. Ces tiers, dont nous demeurons responsables, sont soumis à de strictes obligations de confidentialité et de sécurité.

Dans l'hypothèse où des Données Personnelles sont transférées hors de l'Union européenne dans un pays de destination considéré par la Commission européenne comme n'assurant pas un niveau de protection suffisant des Données Personnelles, nous mettons en œuvre l'un ou l'autre des dispositifs suivants :

- i. signature d'un contrat conforme aux clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne (« Clauses contractuelles types »),
- ii. mise en place de règles internes d'entreprise contraignantes (« Binding Corporate Rules » ou « BCR »), ou
- iii. tout autre dispositif de protection conforme à la Réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles.

Durée de conservation des données personnelles

Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant les cinq (5) ans qui suivent la date de la fin de la Mission au titre de l'archivage.

Informations et recours

Chaque personne dont les données personnelles font l'objet d'un traitement dispose d'un droit de limitation du traitement, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données la concernant.

Elle peut expressément s'opposer au traitement de ses données personnelles, sauf si cette opposition porte atteinte à la bonne exécution de la lettre de mission.

Ces droits peuvent être exercés en s'adressant :

à Auxilio, 26, rue Jean-Baptiste Say 69001 Lyon, à l'adresse mail suivante : contact@auxilioconseil.fr

Enfin, en cas de difficultés liées à la gestion de ses données ou si elle estime que ses droits n'ont pas été respectés, chaque personne dont les données personnelles font l'objet d'un traitement a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : tél : 01 53 73 22 22 - site internet : www.cnil.fr

14.2. Traitement des données personnelles des tiers

Dans le cadre de la présente Lettre de Mission, vous êtes amené à collecter et à nous communiquer des données à caractère personnel partagées, concernant notamment vos prestataires, partenaires, clients et salariés principalement aux fins de la réalisation de notre Mission. Il vous appartient de vérifier que vous êtes autorisé à traiter et à nous communiquer à les données à caractère personnel partagées.

S'entendent comme des données à caractère personnel partagées toute donnée à caractère personnel contenue dans les documents, données et fichiers, quel qu'en soit le support, papier ou informatique, que vous nous communiquerez.

Les parties reconnaissent que, dans le cadre de l'exécution de la présente Lettre de Mission, elles définissent chacune de leurs côtés et pour ce qui les concerne, les moyens et finalités des Traitements de Données à caractère personnel partagées, entrepris, et agissent donc comme Responsables de Traitement indépendants. A cet égard, chaque partie s'engage à :

1- Respecter et appliquer toutes les dispositions requises par la Réglementation Applicable et notamment toutes les prescriptions relatives à la licéité du Traitement et à l'information des Personnes Concernées ;

2- Notifier à l'autre partie, toute Violation de Données à caractère personnel, dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance, ce délai n'excédant pas les 72 heures. Ladite notification comprendra toutes les informations prescrites à l'article 33.3 du RGPD. Après réception de la notification, les parties se rencontreront immédiatement pour déterminer les modalités de notification de la Violation de Données à caractère personnel à l'Autorité de contrôle compétente et, dans un second temps, aux Personnes Concernées si les circonstances le requièrent ;

3- Coopérer et assister pleinement l'autre partie pour lui permettre de répondre à ses obligations telles que prescrites par la Réglementation Applicable, et notamment, en matière de sécurité du Traitement, notification des Violations de Données à caractère personnel et analyses d'impacts relatives à la protection des données;

4- Si nécessaire, pour les besoins d'un Traitement spécifique, mettre en place toute convention additionnelle à la présente lettre de mission pour assurer de la conformité de ce dernier à la Réglementation Applicable ;

5- Ne transférer aucune Donnée à caractère personnel hors UE sans en informer les Personnes Concernées et, mettre en place des garanties appropriées telles que prescrites au chapitre V du RGPD, préalablement à tout transfert ;

6- Assumer pleinement, toute responsabilité et notamment, le paiement des amendes administratives et condamnations en paiement de dommages et intérêts qui leur seraient imposés respectivement par une Autorité de contrôle compétente ou une juridiction ;

7- Veiller au respect de la Réglementation Applicable par tout sous-traitant, engagé par l'une des parties pour exécuter à sa place tout ou partie de la présente lettre de mission.

8- Désigner un Représentant basé en UE si la partie concernée n'est pas établie en UE. Le Représentant désigné s'acquittera notamment de l'obligation posée au point 7 en cas de défaillance de la partie qu'il représente.

Les parties doivent au minimum adopter les garanties suivantes pour assurer la protection des données à caractère personnel :

(i) restreindre l'accès physique aux données personnelles aux personnes/salariés autorisés (notamment avec badge professionnel et vérification d'identité) et appliquer des contrôles et restrictions d'accès logique (l'authentification multi facteurs doit notamment être mise en œuvre autant que possible, en particulier sur les services Web et cloud) ;

(ii) sécuriser les locaux professionnels (contrôle d'accès physique et système de détection des intrusions 24 h/24 et 7 j/7), les centres de données, les dossiers papiers, les serveurs, les systèmes de sauvegarde et le matériel informatique, y compris, notamment, tous les appareils mobiles et autres matériels pouvant stocker des informations ;

(iii) mettre en œuvre des mesures de sécurité avancées pour le réseau, les applications, bases de données et plateformes, en créant un périmètre de pare-feu assurant une protection contre internet;

(iv) installer des logiciels anti-malware (virus, cheval de Troie, ver, logiciel espion, etc.) sur tous les appareils mobiles et autres matériels et agir en conséquence si un appareil est infecté ; sensibiliser les salariés sur la sécurité et les attaques courantes : phishing, scamming, etc.

(v) sécuriser le transfert, le stockage et la destruction d'informations ;

(vi) chiffrer les données personnelles (notamment les éventuelles données médicales) stockées sur tout appareil mobile et autre matériel ou transmises via des réseaux sans fil ou publics ;

(vii) séparer strictement les données personnelles des informations relatives aux parties ou à leurs autres clients afin que les données personnelles ne soient pas agrégées à d'autres types d'informations ;

(viii) mettre en œuvre des pratiques et procédures appropriées en matière d'intégrité et de sécurité du personnel, comprenant notamment la vérification des antécédents conformément à la législation en vigueur ;

(ix) fournir aux salariés des parties les formations nécessaires en matière de confidentialité et de sécurité de l'information ;

(x) enregistrer les événements de sécurité appropriés ;

(xi) mettre en place une procédure de gestion d'alerte ;

(xii) déployer un plan de reprise d'activité afin d'assurer la continuité des services ;

(xiii) réaliser un test d'intrusion des systèmes informatiques une fois par an et établir un plan d'action afin de corriger toute vulnérabilité identifiée ;

(xiv) nommer un responsable sécurité en charge de ces questions.

15. DISPOSITIONS DIVERSES

15.1. Tolérance

Le fait pour AUXILIO de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

15.2. Indépendance des Parties

Il est expressément convenu que les présentes Conditions Générales et la Lettre de Mission excluent tout lien de préposition ou de subordination entre les Parties, AUXILIO exerçant son activité de façon autonome et indépendante.

Les Parties déclarent et reconnaissent qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée de la Mission, des professionnels indépendants, assurant chacune les risques de sa propre activité.

AUXILIO ne dispose d'aucun pouvoir pour agir au nom et pour le compte du Client et s'interdit d'agir ou de se présenter comme le mandataire, l'agent ou le salarié du Client.

15.3. Indépendance des clauses

L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leur plein et entier effet, pour autant que l'économie générale des présentes Conditions Générales puisse être sauvegardée.

16. DISPOSITIONS FINALES

16.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales ainsi que les Prestations qu'elles régissent, sont soumis à la loi française, à l'exclusion de tout autre droit.

16.2. Langue

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

16.3. Attribution de compétence

Tout litige relatif à l'interprétation, la validité, l'exécution ou la cessation des présentes Conditions Générales, entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à AUXILIO par le Client, sans préjudice de toute autre action que AUXILIO serait en droit d'intenter à ce titre, à l'encontre du Client.

A DEFAUT, TOUT DIFFEREND OPPOSANT AUXILIO ET LE CLIENT AU SUJET DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES ET NOTAMMENT DE LEUR APPLICATION, INTERPRETATION, EXECUTION OU DE LEUR CESSATION ET AU SUJET DU DEVIS COMMUNIQUÉ PAR AUXILIO, OU AU PAIEMENT DU PRIX, SERA PORTÉ DEVANT LES TRIBUNAUX DE LYON, DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

CETTE CLAUSE S'APPLIQUE MEME EN CAS DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.