

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTES VETUP – 01/03/2024

La société VETUP (ci-après désignée « **VETUP** ») est une entreprise spécialisée dans les services informatiques et le développement de logiciels, applications web, sites web et plateformes mobiles. VETUP a développé une solution informatique à destination des établissements de soins vétérinaires (ci-après désignées les « **Clients** »), exploitée sous forme de logiciel SaaS (ci-après désignée la « **Solution** »), destinée à augmenter la productivité des vétérinaires en leur proposant une interface leur permettant de gagner en efficacité dans leur travail. La Solution permet notamment aux Clients de gérer leur facturation, les dossiers médicaux, les rendez-vous, les rappels, les hospitalisations, etc.

### 1. OBJET

1.1 Les présentes conditions générales d'abonnement (ci-après désignées les « **Conditions générales** ») déterminent les modalités d'abonnement à la Solution par les Clients.

1.2 Le fait, pour le Client, de solliciter un abonnement à la Solution auprès de VETUP, implique son adhésion entière et sans réserve aux Conditions générales. A ce titre, le Client reconnaît expressément avoir la qualité de professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Toute dérogation aux Conditions générales devra avoir été expressément acceptée par écrit et préalablement à toute prestation de location.

1.3 Les Conditions générales se substituent à tout autre document antérieur échangé entre les parties, à tout autre accord écrit, implicite ou oral antérieur.

1.4 Les parties sont des contractants indépendants, agissant en tant que partenaires commerciaux. Les dispositions des Conditions générales ou les activités des parties ne peuvent en aucun cas être interprétées comme créant une relation entre les parties.

### 2. DESTINATION ET UTILISATION DE LA SOLUTION

2.1 Les Conditions générales sont conclues uniquement dans le cadre de l'activité professionnelle du Client. Le

Client s'engage à n'utiliser la Solution que pour ses besoins propres dans le cadre de son activité professionnelle.

2.2 Le Client s'engage à utiliser la Solution selon les prescriptions et/ou directives données par VETUP.

### 3. SOUSCRIPTION ET ABONNEMENT

3.1 Le Client entre en contact avec VETUP par téléphone, e-mail ou via le site internet <https://www.vetup.com/>.

3.2 VETUP prend alors contact avec le Client pour définir les modalités d'abonnement à la Solution. Deux offres sont proposées, à savoir une offre « Free » qui est gratuite, et une offre « Premium » qui est payante. Dans le cas où le Client dépasserait les prestations de son offre Free, un abonnement en offre Premium lui serait automatiquement facturé dans les conditions indiquées sur le site internet de VETUP.

3.3 La réception de l'accord sur devis ou de la demande d'abonnement renseignée via le formulaire sur le site internet de VETUP, ou de toute forme écrite assimilée à une commande par VETUP, éventuellement accompagné du paiement de l'acompte dû, matérialise la commande entre les parties.

3.4 Le Client choisit son identifiant et son mot de passe à la création de son compte lui permettant d'accéder aux fonctionnalités de la Solution. Cette étape marque le point de départ de l'utilisation de la Solution.

Le mot de passe et l'identifiant resteront actifs pendant la durée des Conditions générales.

En tout état de cause, les identifiants et mots de passe sont strictement personnels et confidentiels. Ils ne doivent en aucun cas être partagés ou communiqués à des tiers.

3.5 Le Client est seul responsable de l'utilisation de ses éléments d'identification, ainsi que des

actions et/ou déclarations faites par l'intermédiaire de son compte personnel.

En cas de perte ou d'oubli de son mot de passe, le Client a la possibilité de contacter VETUP afin de le réinitialiser.

#### **4. PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES**

---

##### **4.1 Généralités**

4.1.1 Au-delà de l'abonnement à la Solution, le Client a la possibilité de souscrire des options qui consistent en des prestations complémentaires (ci-après désignées les « **Prestations complémentaires** »).

4.1.2 La description des Prestations complémentaires auxquelles le Client peut souscrire est disponible sur le site internet de VETUP. Les Clients peuvent y souscrire via tout moyen et notamment par e-mail, validation de devis établi par VETUP, ou n'importe quel autre moyen écrit provenant du Client et en formulant la demande. Il s'agit, notamment, de prestations de synchronisation de l'agenda VETUP avec d'autres plateformes, d'augmentation d'espace de stockage, de création de site web du Client, de transfert de données depuis l'ancien logiciel du Client, d'installation, d'activation et maintenance pour des API complémentaires au logiciel VETUP, etc.

Si le Client en émet la demande, le délai de mise à disposition ou d'activation des prestations complémentaires est fourni par VETUP.

4.1.3 Les Prestations complémentaires nécessitant une activation, création ou toute autre prestation forfaitaire font automatiquement l'objet d'un devis de la part de VETUP. Le bon pour accord du Client doit être accompagné du règlement de 100% du montant de la Prestation complémentaire. Le démarrage de la Prestation complémentaire est donc conditionné par la réception du paiement par VETUP.

##### **4.2 La Prestation complémentaire de création de site web du Client**

4.2.1 La conception du site web du Client comprend l'étude du projet du site, le contenu des pages et la navigation. A ce titre, il est nécessaire pour VETUP d'obtenir plusieurs informations, dont la liste est communiquée au Client. A compter de la communication de cette liste, le Client s'engage à fournir à VETUP l'ensemble des informations dans un délai d'un (1) mois. Ces informations sont obligatoires

afin que VETUP puisse finaliser et mettre en ligne le site. A défaut de communication de la totalité des informations requises dans les délais, le contrat est résilié de plein droit et sans remboursement des sommes avancées, ni indemnité quelconque.

Une fois le site web créé, le Client recevra une notification afin de valider la maquette du site web en vue de sa mise en ligne. Cette validation doit se faire dans un délai maximum de quinze (15) jours, à défaut, VETUP se réserve le droit de facturer au Client des frais d'hébergement du site web, même si ce dernier n'est pas encore en ligne.

Le Client peut demander des corrections sur la maquette du site web pendant la période de validation des quinze (15) jours ci-avant évoquée. Ces corrections doivent porter sur des éléments déjà définis dans la description initiale du besoin du Client. Si le Client sollicite de la part de VETUP d'apporter des modifications constituant un élément de définition non prévu dans la commande initiale, il devra au préalable bien définir les compléments à apporter afin qu'un devis complémentaire soit établi et que le client le valide et procède au règlement afin que VETUP déclenche la prestation. A partir de la date de validation du devis, VETUP procède aux modifications du site, et une nouvelle étape de validation de quinze (15) jours maximum débute alors.

La validation du Client devra se faire par écrit dans ce délai et elle vaut accord pour la mise en ligne du site web.

4.2.2 La Prestation complémentaire de création de site web comporte les services suivants :

- Mise en page des images et du texte définitif ;
- Prises de vue éventuelles ;
- Mise en ligne du site web ;
- Enregistrement du nom de domaine choisi par le Client, sous réserve de disponibilité ;
- Hébergement du site ;
- Référencement naturel ;
- Maintenance : à hauteur d'une (1) heure par mois en distanciel, toute prestation supplémentaire de VETUP étant facturée au Client, tout comme les ajouts de pages, fonctions, photographies et modules supplémentaires, etc. ;
- Support technique par e-mail.

VETUP se réserve le droit de refuser de développer un site non-conforme à la morale et/ou aux bonnes mœurs.

Au titre de ces prestations, le Client demeure seul responsable des éléments choisis et/ou transmis et publiés sur le site web.

4.2.3 Comme pour les autres Prestations complémentaires, le Client devra régler la totalité du montant du devis à VETUP à la commande pour déclencher la création du site web.

Si le Client souhaite mettre un terme à la Prestation complémentaire de création de site web VETUP se réserve le droit de retenir la totalité du forfait.

4.2.4 Le Client garantit VETUP qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle liés aux éléments transmis à VETUP, et notamment en ce qui concerne les images et les textes. Le Client autorise VETUP, à ce titre, à effectuer des traitements informatiques pour optimiser les éléments fournis, sans toutefois en modifier la teneur ou le sens sans son autorisation.

Pendant toute la période de l'abonnement du Client pour la gestion du site web par Vetup, le Client peut demander :

- l'adaptation et la modification de son site à hauteur de 3 fois par an maximum compris dans le coût de l'abonnement, au delà un devis sera réalisé et présenté au Client pour validation et paiement avant la réalisation de la prestation.
- le droit de réaliser des oeuvres dérivées
- la traduction de son site, cette option est payante, un devis lui sera ainsi remis.

## **5. UTILISATION DE LA SOLUTION PAR LE CLIENT**

---

5.1 L'utilisation de la Solution relève de la seule responsabilité du Client. VETUP ne saurait être tenue responsable au titre, notamment, de virus informatiques, pannes, pertes de données ou erreurs qui pourraient être constatés pendant ou suite à un accès à la Solution, dans le respect de l'article 12 des présentes.

5.2 La Solution est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Cependant VETUP ne saurait être tenue responsable en cas d'événements qui pourraient faire obstacle à la continuité d'accès à la Solution, et se réserve la possibilité de rendre la Solution inaccessible si nécessaire, notamment en cas de mise à jour ou de dysfonctionnement technique.

5.3 En tout état de cause, VETUP ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects qui pourraient être liés à l'utilisation et/ou à l'accès à la Solution.

## **6. DURÉE**

---

6.1 Les Conditions générales prennent effet à compter du premier jour de l'utilisation de l'offre par le Client, et ce quelle que soit l'offre choisie et qu'elle soit payante ou non, pour une durée d'un (1) an, reconductible de manière tacite pour des périodes de même durée.

Les parties ont la possibilité de mettre un terme aux Conditions générales par envoi d'un courriel au moins un (1) mois avant le terme de la période en cours.

6.2 En cas de dénonciation, les Conditions générales cesseront de plein droit à l'échéance de leur terme, ce sans indemnité au profit de l'une ou l'autre des parties.

6.3 Au terme des Conditions générales, pour quelque raison que ce soit, le Client n'a plus accès à la Solution.

## **7. RÔLE ET INTERVENTION DE VETUP**

---

7.1 VETUP s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la mise en œuvre d'un service de qualité, conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

7.2 En cas de problème relatif à l'utilisation de la Solution, le Client a la possibilité de prendre contact avec VETUP qui fera ses meilleurs efforts pour résoudre la problématique du Client.

7.3 L'offre Premium donne accès au Client à une prestation d'assistance de la part de VETUP, à savoir une assistance par e-mail, des rendez-vous téléphoniques, des visioconférences et un contrôle à distance, en cas de besoin.

## **8. DROITS DE VETUP**

---

8.1 Pendant la durée des Conditions générales, un accès à la Solution à titre de concession d'un droit d'utilisation simple est octroyé au Client, celle-ci demeurant la propriété de VETUP.

Aucune disposition des Conditions générales, ni de façon plus générale aucun élément de la relation contractuelle existant entre VETUP et le Client, ne peut permettre au Client de revendiquer le transfert à son bénéfice ou au bénéfice de tout tiers d'un quelconque droit de propriété ou d'exploitation de tout ou partie des droits, quelle qu'en soit la nature, la portée et/ou l'origine, détenus par VETUP et concernant la Solution ou les Prestations complémentaires.

A ce titre, il est interdit au Client de :

- copier, imprimer, transférer, transmettre ou

**SAS VETUP**

RCS 512803602 Marseille 9 rue  
Mazenod 13002

afficher tout ou partie de la Solution ;

- vendre, louer, sous-licencier ou distribuer de quelque façon que ce soit la Solution ;
- modifier la Solution et/ou fusionner tout ou partie de la Solution dans d'autres programmes informatiques ;
- compiler la Solution, la décompiler, la désassembler, la traduire, l'analyser, procéder au reverse engineering ou tenter d'y procéder, sauf dans les limites autorisées par la loi.

Le Client s'interdit de corriger par lui-même toute anomalie quelle qu'elle soit, seul VETUP étant autorisée à exercer ce droit.

Le Client conserve quant à lui la titularité des droits sur ses propres contenus et fichiers et concède à VETUP une licence à titre gracieux sur ces contenus et fichiers, aux seules fins de les reproduire et de les représenter au sein de la Solution pour les seuls besoins du Client, pendant la durée de l'abonnement du Client et sur le territoire dans lequel le Client exerce son activité. Le Client autorise VETUP à la citer en référence (sa dénomination et l'adresse URL de son site web).

## **9. TARIF – CONDITIONS DE PAIEMENT – OFFRES AVEC ABONNEMENT**

---

### **9.1 Tarif**

9.1.1 En contrepartie de l'abonnement aux différentes offres, le Client versera à VETUP une redevance mensuelle. Les abonnements mensuels peuvent également être réglés à l'avance annuellement, sur demande du Client.

Le prix de l'abonnement et des éventuelles Prestations complémentaires est fourni par VETUP sur son site internet à l'adresse <https://www.vetup.com>, ou sur demande du Client, et est repris dans le devis qui peut être établi par VETUP à la demande du Client.

9.1.2 VETUP se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. A ce titre, toute modification sera mentionnée sur le site internet de VETUP.

Pour les prestations forfaitaires, le tarif applicable est celui indiqué dans le devis et ce dans les conditions de délai énoncées dans ce dernier.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur lors de la souscription à l'offre par le Client.

Néanmoins, en cas de modification de ses tarifs par

VETUP, le Client en est informé par écrit et le nouveau tarif sera applicable à compter du mois suivant celui au cours duquel cette notification a été réalisée par VETUP. Le Client a alors la possibilité de résilier les présentes Conditions générales par écrit, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (jours). A défaut, le nouveau tarif entrera en vigueur de plein droit.

9.1.3 Cette redevance sera payée par le Client par carte bancaire, par Paypal, par prélèvement SEPA ou par virement.

9.1.4 Les **factures relatives aux Prestations complémentaires** détaillées à l'article 4 sont exigibles à la date d'émission des ces factures.

Les **factures mensuelles** sont adressées par VETUP au Client en début de mois. Le paiement devra avoir lieu entre le 1<sup>er</sup> et le 15, au plus tard, du mois en cours. Le prélèvement aura lieu le 15 du mois en cours.

Les **factures annuelles** sont à payer dans un délai de trente (30) jours après l'émission de la facture.

Pour chaque mois pour lequel l'abonnement a débuté, la totalité de la redevance mensuelle sera due par le Client.

9.1.5 Toute réclamation relative à la facturation devra être adressée par e-mail à l'adresse [contact@vetup.com](mailto:contact@vetup.com) dans un délai de huit (8) jours à compter de la réception de la facture. Au-delà de ce délai, aucune réclamation ne sera traitée par VETUP et la ou les factures seront considérées comme acceptées par le Client.

### **9.2 Défaut de paiement – Retard de paiement**

9.2.1 En cas de rejet du prélèvement, pour quelque raison que ce soit, une somme forfaitaire de quarante (40) euros devra être payée par le Client à VETUP.

En cas de retard dans le paiement, des frais de relance seront facturés par VETUP au Client, d'un montant forfaitaire de quarante (40) euros, ces frais pouvant augmenter selon le nombre de relance faites et la durée de la période de relance nécessaire.

9.2.2 En cas de retard de paiement, pour quelque raison que ce soit, VETUP pourra suspendre l'abonnement en cours, instantanément, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Outre les sommes et frais ci-avant évoqués, tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application d'intérêts de retard calculés au taux d'intérêt appliqué par la Banque

**SAS VETUP**

RCS 512803602 Marseille 9 rue  
Mazenod 13002

centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€. Cette indemnité est exigible de plein droit le jour suivant la date de paiement.

9.2.3 En tout état de cause, aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

9.2.4 VETUP se réserve le droit de refuser de mettre à disposition la Solution à tout Client avec lequel il existerait un litige relatif à un paiement antérieur.

9.2.5 Le défaut de paiement total ou partiel trente (30) jours après l'échéance du terme, entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client, quel que soit le mode de paiement prévu ; La suspension immédiate de l'abonnement et de toute Prestation complémentaire.

## **10. DÉPASSEMENT DES FONCTIONNALITÉS**

---

10.1 Offre Free : l'offre Free du logiciel Vetup comporte des fonctionnalités spécifiques et limitées, à savoir, un nombre limité de consultations par mois, d'envoi de SMS, ou encore d'envoi d'e-mails et ne bénéficie pas de l'assistance support par mail. En cas de dépassement de ces fonctionnalités, le Client se verra, automatiquement, facturé le tarif correspondant au pack Premium, tel que mentionné sur le site internet de VETUP <https://www.vetup.com>. Si le Client dépasse les limites définies pour un compte Free, la facturation du pack Premium sera activée dès le mois du dépassement constatée, et pour une durée d'engagement minimum de douze (12) mois, renouvelable par tacite reconduction. Le Client aura la possibilité de mettre un terme à son engagement, au plus tard un (1) mois avant le terme de chaque période de douze (12) mois.

Dans le cas d'un dépassement des fonctionnalités et d'un engagement du Client pour douze (12) mois, ce dernier peut néanmoins retrouver son statut de compte Free si pendant six (6) mois consécutifs au cours de la période de douze (12) mois, il n'a enregistré aucun dépassement des fonctionnalités définies pour un compte Free. Pour ce faire, le Client doit en faire la demande expresse à VETUP à partir du douzième (12<sup>ème</sup>) mois après le début de l'engagement de l'abonnement. VETUP vérifie alors que les conditions sont bien remplies et si tel est le cas, le Client retrouve son statut de compte Free.

10.2 Offre Premium : ce pack est conçu pour être mis à disposition d'un vétérinaire, de deux assistants

vétérinaires et d'un vétérinaire remplaçant. Dans le cas où VETUP se rendrait compte, par quelque moyen que ce soit, que le Client faisait bénéficier de la Solution à un nombre plus important d'utilisateurs, ou que le nombre de jours de connexion du vétérinaire remplaçant dépasse le seuil prévu dans l'offre, VETUP facturera automatiquement une licence supplémentaire, sans préavis dès le mois qui suit le constat.

10.3 Offre Premium : Utilisation des SMS. Le système des SMS de Vetup est international. L'abonnement au Pack Premium permet d'envoyer 100 SMS par mois. Les SMS comptent 160 caractères. Si les messages du Client dépassent cette limite, ils seront tout de même envoyés mais ils comptent pour 2 SMS ou plus en fonction de la taille du texte envoyé.

10.4 Offre Premium : ce pack met à disposition du vétérinaire un nombre défini de fonctionnalités, emails, SMS. En cas de dépassement de ces fonctionnalités par le Client, celui-ci se verra automatiquement facturer un ou des packs emails ou SMS supplémentaires selon le dépassement constatés et ce dès le mois du dépassement, tel que mentionné sur le site internet de VETUP.

## **11. REMBOURSEMENT PACKS EMAILS ET SMS NON CONSOMMÉS**

---

Dans le cas où un Client qui bénéficie d'un abonnement pour des packs emails ou SMS complémentaires, constate la non consommation de certains packs pour certains mois dans l'année, celui-ci peut demander par écrit à VETUP le remboursement de ces packs complémentaires non utilisés. Cette demande doit se faire une fois par an, au cours du mois de novembre de l'année concernée. Passé la date du 30 novembre, aucune demande ne sera traitée. Une fois la vérification contradictoire par VETUP réalisée, un avoir correspondant au montant des packs non consommés est établi et déduit de la facture du mois de décembre de la même année.

Le remboursement ne peut intervenir que pour les packs emails ou SMS intégralement inutilisés par le Client. Ainsi, les packs emails ou SMS ayant été en partie utilisés par le Client ne peuvent faire l'objet du remboursement prévu au présent article.

## **12. GARANTIE**

---

VETUP ne peut garantir l'adéquation totale de la Solution à l'ensemble des besoins spécifiques du Client, mais uniquement qu'elle met en œuvre tous les moyens pour mettre à disposition la Solution au Client et pour réaliser les prestations définies sur son site Internet et commandées dans le bon de commande.

**SAS VETUP**

RCS 512803602 Marseille 9 rue  
Mazenod 13002

### **13. RESPONSABILITÉ**

---

13.1 Le Client reconnaît avoir reçu, avant envoi du bon de commande, l'ensemble des informations et conseils lui étant nécessaires dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions générales.

En tout état de cause, le Client ne pourra rechercher la responsabilité de VETUP qu'en apportant la preuve du comportement fautif de celle-ci.

Il est par ailleurs expressément convenu entre les parties que la responsabilité de VETUP est strictement limitée au montant d'un an d'abonnement.

13.2 Il est entendu que VETUP ne pourra notamment être tenue pour responsable de tout dommage résultant :

- D'une utilisation de la Solution non conforme aux prescriptions de VETUP, ou de façon générale, contraire aux précautions d'usages et aux règles de l'art ;
- De faute ou négligence incombant au Client ;
- De modifications apportées par le Client à la Solution ;
- D'utilisation de la Solution par un tiers ;
- De force majeure ;
- De fraude.

Par ailleurs, VETUP ne saurait être tenue responsable, en ce qui concerne, notamment :

- Le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées ainsi que tous fichiers, notamment les fichiers d'adresses, mais aussi le son, le texte, les images, les données accessibles sur le site et ce à quelque titre que ce soit ;
- Les difficultés d'accès au site hébergé du fait du non-respect total ou partiel d'une obligation du Client, d'une défaillance et/ou d'une saturation à certaines périodes des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès ;
- Le non acheminement de courriers électroniques ou articles de forum de discussion ;
- Les dommages que pourraient subir les équipements connectés à la plate-forme d'hébergement (terminaux du Client) ou leur mauvaise utilisation, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du Client ;
- Les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

13.3 Le Client demeure, en tout état de cause, responsable de l'utilisation de son site web et de la Solution, ainsi que de ses propres contenus.

13.4 Offre Premium : Responsabilité pour l'utilisation des emails et sms. Le Client est seul responsable de l'envoi de message de type email ou sms et courriers postaux auprès des personnes physiques ou morales enregistrées dans sa base de données en prenant en considération les règles qui s'appliquent en la matière dans son pays et dans les pays des destinataires de ces communications. En général, l'envoi de messages de type transactionnel (envoi de factures, comptes-rendus médicaux, devis, information médicale en général...) ne nécessite pas l'acceptation du destinataire pour ce type de communication. Le Client est responsable des envois de type marketing qui, dans certains pays, nécessitent l'acceptation de ce type de communication par le destinataire.

### **14. RÉSILIATION – CESSATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

---

Les Conditions générales seront résiliées en cas d'inexécution par l'une des parties de l'une quelconque de ses obligations, notamment de paiement, trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure par n'importe quel moyen de communication notifiant cette dernière et resté sans réponse, et ce sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être dus à ce titre à la partie qui s'est vue contrainte de mettre un terme aux Conditions générales.

La cessation des Conditions générales entraîne la fermeture de l'accès à la Solution au bénéfice du Client, et, le cas échéant, la cessation des Prestations complémentaires en cours.

Les redevances versées par le Client restent acquises à VETUP sans préjudice de tous les dommages et intérêts qui pourraient être réclamés.

Par ailleurs, le Client peut demander la résiliation de ses abonnements pendant la période d'engagement d'un minimum de douze (12) mois, dans certaines conditions dont le Client apporte la preuve écrite, à savoir : changement ou cessation d'activité, départ à la retraite. Aucun autre motif ne peut être invoqué pour une résiliation anticipée pendant les douze (12) premiers mois d'abonnement. Dans ce cas, VETUP s'engage à fournir une extraction des données au client et clôture son compte, dans les trente (30) jours suivant la date de résiliation.

Dans le cas de la résiliation d'un site Web créé et géré par Vetup, seuls le contenu du site web et la clé d'authentification sont transmis au Client pour permettre le transfert du nom de domaine. Aucun accès aux serveurs de Vetup, ftp ou http access ne sera fourni.

### **15. DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ**

---

#### **SAS VETUP**

RCS 512803602 Marseille 9 rue  
Mazenod 13002

15.1 Les parties s'engagent à respecter toute législation et réglementation susceptible de leur être applicable en matière de protection des données personnelles, et tout particulièrement le règlement général sur la protection des données (règlement européen n°2016/679, dit « RGPD »).

Dans le cadre des présentes Conditions générales, VETUP a la qualité de sous-traitante des données personnelles. Elle effectue, pour le compte du Client, responsable du traitement, les opérations de traitement des données personnelles. A ce titre, VETUP s'engage à :

- Traiter les données personnelles uniquement sur instruction du Client dans le but d'assurer la bonne exécution des présentes Conditions générales ainsi qu'à des fins statistiques. VETUP informera le Client si elle estime qu'une instruction est contraire à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Traiter les données personnelles majoritairement sur le territoire français, d'un Etat membre de l'Union Européenne, de l'EEE ou d'un pays reconnu par la Commission européenne comme disposant d'un niveau de protection adéquat. En cas de transfert de données personnelles vers des pays tiers non listés ci-dessus ou ne faisant pas partie de la liste des pays à niveau de protection adéquat au sens de la Commission européenne, VETUP mettra en œuvre les garanties nécessaires, notamment en formalisant avec l'importateur des données les clauses contractuelles types de la Commission Européenne ou un autre mécanisme juridique équivalent prévu au chapitre V du RGPD;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles soient compétentes et formées en matière de protection des données personnelles.

Les mesures de sécurité mises en œuvre par VETUP sont notamment les suivantes :

- Mise en œuvre d'une politique d'accès fondée sur les rôles des utilisateurs et sur le principe du moindre privilège
- Contrôle des accès et restrictions des opérations mises en œuvre par les sous-traitants
- Login et mots de passe individuels
- Pare-feu et solutions de monitoring de l'hébergement fournies par Amazon Web Services (hébergeur), sur une infrastructure

dédiée

- Serveur miroir situé sur une base de données répliquée avec des accès en lecture seulement
- Authentification par certificat SSH et certificats SSL
- Protection contre les attaques en déni de service mise en place par Amazon Web Services
- Supervision des équipes sécurité groupe
- Formation cybersécurité régulières

VETUP peut faire appel à un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques. En cas d'ajout ou de modification d'un sous-traitant ultérieur, VETUP en informera le Client, qui disposera d'un délai de 7 jours calendaires maximum afin de présenter ses objections. A défaut d'objections formulées par le Client, la modification ou l'ajout de sous-traitant ultérieur sera réputée acceptée par le Client.

Les sous-traitants ultérieurs d'ores et déjà identifiés sont les suivants :

- Amazon Web Services (AWS) aux fins d'hébergement de la Solution (stockage effectué sur le territoire de l'Union Européenne) ;
- Genpact (UK) Limited, et son sous-traitant ultérieur Genpact India Private Limited, aux fins de d'assistance aux opérations de facturation et de gestion des comptes .

VETUP s'assure que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées dans la réalisation du traitement faisant l'objet de la sous-traitance.

Dans la mesure du possible, et sans que cela ne puisse entraîner de coûts déraisonnables pour elle, VETUP assiste le Client dans l'exécution des obligations suivantes :

- donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
- réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données ;
- réaliser une consultation préalable de l'autorité de contrôle.

**SAS VETUP**

RCS 512803602 Marseille 9 rue  
Mazenod 13002

VETUP notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et par tout moyen. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle.

Il appartient au Client de transmettre par écrit ses instructions à VETUP concernant les traitements autorisés dans le cadre de la sous-traitance, et de veiller au respect des obligations qui lui incombent en vertu de la réglementation applicable, et notamment de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données personnelles.

Par défaut, le Client reconnaît que les modalités d'utilisation de la Solution, et notamment les traitements résultant de l'intégration par le Client de données à caractère personnel au sein de la Solution, constituent des instructions au sens du présent article.

Au terme des Conditions générales, VETUP s'engage à détruire toutes les données personnelles ou à les retourner, sous une forme lisible, et à détruire toutes les éventuelles copies papier ou électroniques des données personnelles qu'elle pourrait détenir.

15.2 Les parties s'engagent à tenir confidentielles, et à maintenir confidentielles pendant un délai de cinq (5) ans au terme des présentes, les informations qu'elles ont obtenues directement ou indirectement dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions générales.

## **16. CESSIION - TRANSMISSION**

---

Les Conditions générales sont conclues *intuitu personae* et ne sauraient être transmises ou cédées, sans accord préalable et écrit.

## **17. FORCE MAJEURE ET IMPRÉVISION**

---

17.1 Aucune des parties n'engage sa responsabilité au titre de toute inexécution de ses obligations au titre des présentes Conditions générales résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence des Cours et des tribunaux. On entend par cas de force majeure toute situation imprévisible lors de la conclusion des présentes Conditions générales, irrésistible dans son exécution et notamment : mouvement de grève à l'échelle nationale ; émeutes ; incendie ou explosion ; conditions météorologiques exceptionnelles ; épidémies ; crise sanitaire ; séisme ; guerre civile ; émeutes ; actes de terrorisme particulièrement graves. Si l'événement de force

majeure venait à perdurer plus de trente (30) jours à compter de sa date de survenance, il pourra être mis en terme aux présentes

Conditions générales par la partie la plus diligente, par lettre recommandée avec accusé de réception.

17.2 Les parties, en tant que professionnelles, décident d'écarter expressément l'intervention du juge au titre de l'application de l'article 1195 du Code civil.

## **18. DISPOSITIONS GENERALES**

---

18.1 Sous réserve de ce qui est expressément prévu dans les Conditions générales, aucune modification ou ajout ne pourra être pris en compte sans accord écrit et valablement signé.

18.2 Dans l'hypothèse où une juridiction compétente estimerait qu'une clause des Conditions générales serait non conforme à la loi, ladite clause serait déclarée nulle et non avenue, sans que cela ne puisse affecter la validité et les effets des Conditions générales.

18.3 Une personne ou entité qui n'est pas partie aux présentes Conditions générales ne pourra se fonder ou demander l'application d'aucune des présentes dispositions.

## **19. ELECTION DE DOMICILE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

---

Les Conditions générales sont soumises au droit français.

En cas de difficultés survenant pour l'interprétation, la validité, la conclusion, l'exécution, la transmission, la cessation ou les conséquences de la cessation des Conditions générales, même en cas de demande incidente ou en garantie, ou de pluralité de défendeurs, les parties se rapprocheront pour tenter de résoudre leur litige à l'amiable. En cas d'échec de cette tentative de résolution amiable, le Tribunal de commerce de Marseille sera seul compétent.