

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SAVOIR DIGITAL**

**IMPORTANT** : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CI-APRÈS « CONDITIONS GÉNÉRALES »). ELLES DÉFINISSENT LES CONDITIONS ET RESTRICTIONS D'UTILISATION QUE VOUS ACCEPTEZ EN ACHETANT ET EN UTILISANT LES SERVICES AINSI QUE LES CONDITIONS DES RELATIONS ENTRE SAVOIR DIGITAL ET LE CLIENT.

NOUS ATTIRONS VOTRE ATTENTION SUR LA DISPONIBILITÉ DE CE DOCUMENT ET DE L'IMPORTANCE DE LE TÉLÉCHARGER AFIN DE LE CONSERVER À DES FINS DE DOCUMENTATION, DE RÉFÉRENCE FUTURE ET DE REPRODUCTION À L'IDENTIQUE.

SAVOIR DIGITAL EST UNE AGENCE SPÉCIALISÉE DANS LA TRANSFORMATION DIGITALE, OFFRANT DES SERVICES DE CRÉATION DE SITES INTERNET SUR MESURE ET DE GESTION DE COMMUNAUTÉ EN LIGNE.

SAVOIR DIGITAL EST UNE SARL (SOCIÉTÉ À RESPONSABILITÉ LIMITÉE) AU CAPITAL DE 1.000,00€ (MILLE EUROS), INSCRITE AU R.C.S DE ROUEN SOUS LE NUMÉRO SIREN 953 315 256, SITUÉE 13 T AVENUE DES POIRIERS, 76530 GRAND-COURONNE ET REPRÉSENTÉE PAR HUAUME QUENTIN et NIEL JUSTINE.

SAVOIR DIGITAL PEUT ÊTRE CONTACTÉ GRÂCE AU COURRIEL SUIVANT : [contact@savoirdigital.fr](mailto:contact@savoirdigital.fr) OU AU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE SUIVANT : 06 30 90 57 66.

GRÂCE À L'EXPERTISE DE SON ÉQUIPE, SAVOIR DIGITAL S'ENGAGE À FOURNIR DES SOLUTIONS DE HAUTE QUALITÉ, ADAPTÉES AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE CHAQUE

CLIENT. SAVOIR DIGITAL ACCOMPAGNE LES PROFESSIONNELS DANS LA TRANSITION NUMÉRIQUE, EN OFFRANT SOLUTIONS DIGITALES EFFICACES ET ADAPTÉES.

LE DÉPARTEMENT DE CRÉATION DE SITES INTERNET GARANTIT DES SITES PERSONNALISÉS, LIVRÉS EN 6 SEMAINES (SAUF CAS PARTICULIER ET SIGNALÉ AU CLIENT). CHAQUE PROJET EST CONÇU AVEC PRÉCISION POUR RÉPONDRE AUX EXIGENCES TECHNIQUES ET ESTHÉTIQUES, TOUT EN ASSURANT UNE NAVIGATION FLUIDE ET UNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR OPTIMALE.

AU SEIN DU SERVICE DE COMMUNITY MANAGEMENT, DES STRATÉGIES DE COMMUNICATION SONT DÉVELOPPÉES POUR RENFORCER L'ENGAGEMENT ET LA FIDÉLISATION DE L'AUDIENCE SUR LE SITE ET LES RÉSEAUX SOCIAUX.

AINSI, EN UTILISANT TOUT OU PARTIE DES SERVICES, VOUS RECONNAISSEZ QUE CES CONDITIONS GÉNÉRALES SONT EXÉCUTOIRES ET EN ACCEPTEZ TOUTES LES DISPOSITIONS.

SI VOUS ÊTES EN DÉSACCORD AVEC LES TERMES DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, VOUS N'ÊTES PAS AUTORISÉS À COMMANDER ET/OU À UTILISER LES SERVICES.

## **ARTICLE 1.      DEFINITIONS**

Dans les présentes Conditions générales, les termes ci-dessous utilisés au singulier ou au pluriel auront la signification suivante :

**Bon de commande** : le message par lequel SAVOIR DIGITAL valide une Commande.

**Client** : personne physique ou morale qui souhaite utiliser les Services à des fins professionnelles ou non-professionnelles, ayant la capacité de conclure les Conditions générales et qui s'engage selon les présentes.

**Client consommateur** : Client personne physique ayant la qualité de consommateur, c'est-à-dire qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

**Client non-professionnel** : Client personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.

**Commande** : le document par lequel SAVOIR DIGITAL propose au Client les Services et qui peut revêtir la forme de tout devis de SAVOIR DIGITAL accepté expressément par le Client.

**Conditions Générales** : signifie les présentes conditions applicables aux Services fournis par SAVOIR DIGITAL au Client.

**Contenu numérique** : données produites et fournies sous forme numérique.

**Contrat** : désigne le contrat liant le Client à SAVOIR DIGITAL, qui est composé des présentes Conditions Générales ainsi que tout document qui lui est annexé et notamment la Commande et le Bon de commande.

**Données** : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679, ainsi que les informations et documents du Client personne morale.

**Partie(s)** : le Client et SAVOIR DIGITAL.

**Serveur** : infrastructure sur laquelle SAVOIR DIGITAL dispose de droits d'utilisation, connectée au réseau Internet et allouée à l'Hébergement des Données. SAVOIR DIGITAL délègue l'hébergement à un prestataire.

**Services** : ensemble des services de création de sites internet, de SEO et de Community management fournis par SAVOIR DIGITAL au Client. Les Services comprennent également le Contenu numérique et le Service numérique au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

**Service numérique** : service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique ou d'y accéder, ou un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service.

**Utilisateur** : toute personne autorisée sous la responsabilité du Client exploitant les Services au bénéfice du Client, et pour laquelle le Client se porte fort du respect des dispositions des Conditions Générales.

## **ARTICLE 2. OBJET - PORTEE**

Les Conditions Générales ont pour objet de régir les conditions dans lesquelles les Services sont fournis par SAVOIR DIGITAL au Client.

En conséquence, le fait de commander les Services auprès de SAVOIR DIGITAL implique une compréhension ainsi que l'adhésion entière et sans réserve du Client aux Conditions Générales sauf disposition contraire ou spécifique figurant par écrit au contrat.

Le Client déclare avoir la capacité de contracter au sens de l'article 1145 du Code civil et éventuellement qu'il est dûment mandaté par la personne morale pour

laquelle il contracte. Si le Client est une personne morale il déclare que la conclusion du Contrat constitue un acte utile à la réalisation de son objet social tel que défini par ses statuts ou lui est accessoire.

### **ARTICLE 3. SERVICES**

Les services proposés par SAVOIR DIGITAL comprennent notamment :

- Community Management
  - Contenu personnalisé
  - Étude précise du client
  - Ligne éditoriale
  - Planning éditorial
  - Publication des posts
  - Veille concurrentielle au démarrage du projet
  - Interaction complète
  - Veille concurrentielle mensuelle
  - Identité virtuelle
  - Liaison on/ off line
  - Hébergement (en sous-traitance)
  - Gestion du site web (selon devis)
  
- Création de sites internet
  
- Référencement web

Les détails de l'intervention de SAVOIR DIGITAL sont précisés dans un devis signé par le Client.

### **ARTICLE 4. COMMANDE**

Le Client reconnaît avoir reçu de SAVOIR DIGITAL toutes les informations lui permettant de bien connaître les Services au sens de l'article 1112-1 du Code civil, d'apprécier leur adéquation à ses besoins et ainsi de commander les Services en connaissance de cause. Le Client supporte la charge de la preuve qu'il a dûment informé SAVOIR DIGITAL de ses besoins et objectifs.

Les Commandes sont passées sur la base d'un devis proposé par SAVOIR DIGITAL à la demande du Client et accepté par celui-ci, de sorte que la relation contractuelle ne peut être qualifiée de contrat d'adhésion au sens de l'article 1171 du Code civil.

La Commande deviendra effective après l'envoi par SAVOIR DIGITAL d'un Bon de commande validant l'acceptation de l'offre du Client.

## **ARTICLE 5.       RETRACTATION**

Si le Client bénéficie de la qualité de consommateur ou de non professionnel, conformément aux dispositions du Code de la consommation, le délai de rétractation est fixé à 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services. Les présentes Conditions Générales valent information au Client sur son droit de rétractation. Après avoir exercé son droit à la rétractation, le Client sera remboursé de la totalité du montant versé, par le même moyen de paiement, au plus tard dans les 14 jours à compter de la rétractation.

Le Client s'engage à adresser le formulaire de rétractation (ANNEXE 2) ou une déclaration sur papier libre avant l'expiration de ce délai de 14 jours.

Le Client reconnaît également que, s'il souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il renonce expressément à son droit de rétractation une fois que SAVOIR DIGITAL aura entièrement exécuté le contrat. Si le Client décide finalement de se rétracter avant que la prestation ne

soit intégralement exécutée, il devra verser à SAVOIR DIGITAL une somme correspondant aux services fournis jusqu'à la date de rétractation.

Le Client exprime par écrit son souhait de commencement d'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation.

## **ARTICLE 6. OBLIGATIONS DE SAVOIR DIGITAL RELATIVES AUX SERVICES**

SAVOIR DIGITAL fournit les Services sans retard injustifié après la conclusion du Contrat, sauf si les Parties conviennent expressément d'une date ou d'un délai spécifique.

SAVOIR DIGITAL s'est acquittée de l'obligation de fourniture lorsque le contenu des Services proposés est rendu disponible ou accessible pour le Client consommateur en tout lieu physique ou virtuel que ce dernier a choisi.

La charge de la preuve de la fourniture des Services incombe à SAVOIR DIGITAL qui fera parvenir au client un bon de livraison.

En cas de manquement par SAVOIR DIGITAL à ses obligations, le Client consommateur peut :

- Notifier à SAVOIR DIGITAL la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que SAVOIR DIGITAL s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil ;
- Résoudre le contrat si, après avoir mis en demeure SAVOIR DIGITAL de fournir les Services, ce dernier ne s'est pas exécuté sans retard injustifié ou dans un délai supplémentaire ayant fait l'objet d'un accord exprès entre les Parties.

Le Contrat est considéré comme résolu à la réception par SAVOIR DIGITAL de la

lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que SAVOIR DIGITAL ne se soit exécuté entre-temps.

Le Client consommateur peut immédiatement résoudre le Contrat :

- Lorsque SAVOIR DIGITAL refuse de fournir les Services ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne procédera pas à cette fourniture ;
- Lorsque SAVOIR DIGITAL n'exécute pas son obligation de fourniture des Services à la date ou à l'expiration du délai convenu par les Parties et que cette date ou ce délai constitue pour le Client consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du Contrat ou d'un accord exprès entre le Client consommateur et SAVOIR DIGITAL.

**Les Services faisant l'objet du Contrat sont déterminés et détaillés dans la Commande souscrite par le Client et peuvent comporter tout ou partie des prestations ci-dessous.**

## **ARTICLE 6.1 CRÉATION DE SITE INTERNET ET REFERENCEMENT WEB**

SAVOIR DIGITAL s'engage à développer un processus de création de site internet sur-mesure, en adaptant ses services en fonction des besoins spécifiques et de l'activité du Client et à mettre en œuvre des techniques de qualité afin d'assurer une expérience optimale.

SAVOIR DIGITAL s'engage à la création du site internet dans le cadre d'une obligation de moyens, en se conformant aux indications et besoins spécifiques du Client. SAVOIR DIGITAL mettra en œuvre tous les moyens et efforts nécessaires pour créer le site internet selon les besoins et objectifs du Client, tout en veillant à respecter les standards professionnels et techniques. Le Client supporte la charge de la preuve qu'il transmet l'intégralité de ses besoins et objectifs à SAVOIR DIGITAL. Toute ambiguïté du Client sera interprétée en faveur de SAVOIR DIGITAL. Le Client accepte et comprend que la création d'un site internet ne

constitue pas, à elle seule, la garantie de développer une activité économique ni d'attirer de nouveaux clients.

**Search Engine Optimization (SEO) :** Le SEO permet d'améliorer la visibilité d'un site web sur les moteurs de recherche afin d'attirer une audience qualifiée de clients potentiels. SAVOIR DIGITAL peut être missionnée au titre d'une obligation de moyens pour tenter d'améliorer le classement d'un site web dans les résultats de recherche.

SAVOIR DIGITAL pourra notamment assister le Client dans la sélection des mots-clés à inclure sur les pages du site en se réservant le droit de refuser certains mots potentiellement illicites, sans que cela n'exonère le Client de sa responsabilité concernant le choix des mots-clés.

**Hébergement :** SAVOIR DIGITAL s'engage à héberger sur un serveur sécurisé les données téléversées par le Client qu'il aura sous son contrôle ou sous le contrôle d'un tiers notoirement connu pour le sérieux et la qualité de son travail.

**Accès aux données :** SAVOIR DIGITAL s'engage à rendre les Données accessibles en ligne. Le Client n'a pas physiquement accès au Serveur, l'accès ne pouvant être réalisé que sur acceptation expresse de SAVOIR DIGITAL et, le cas échéant, de ses prestataires, et est soumis à une facturation spécifique.

Le Site Internet est accessible au Client par le réseau Internet 24h/24 et 7J/7 sauf indisponibilité au titre des interventions par SAVOIR DIGITAL et/ou ses prestataires sur les Serveurs afin d'assurer la maintenance de ses matériels et logiciels nécessaires à l'Hébergement, d'en améliorer le fonctionnement ou pour des raisons de sécurité ou de stabilité du Serveur ou en cas d'événement de force majeure tels que définis à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

Il ne pourra être reproché à SAVOIR DIGITAL un défaut d'accès dû à des tiers, au Client ou à des problèmes techniques indépendants de sa volonté et sur lesquels il

n'a pas de possibilité de contrôle. SAVOIR DIGITAL s'efforcera d'informer le Client dans la mesure du possible dans le meilleur délai possible en cas d'opération urgente et, dans le cadre d'une intervention substantielle et pouvant limiter l'accès au site internet.

**Sauvegardes techniques :** Des sauvegardes incrémentales sont régulièrement effectuées par SAVOIR DIGITAL ou ses prestataires, étant précisé que ces sauvegardes sont conservées 1 (une) semaine, sauf mention contraire indiquée dans la Commande. Elles ne sont effectuées que dans un objectif technique en cas de disparition des données. Si les contenus reproduits sont protégés par le droit d'auteur, le Client concède à SAVOIR DIGITAL une licence gratuite et non-exclusive portant sur les droits de reproduction et de représentation, pour le monde entier, pour la durée des droits d'auteur et pour un usage limité à l'objet social de SAVOIR DIGITAL.

**Sous-traitants :** SAVOIR DIGITAL se réserve la possibilité de faire appel à des tiers sous-traitants pour la fourniture des Services, dont elle sera responsable vis-à-vis du Client dans les termes des présentes Conditions Générales. SAVOIR DIGITAL pourra modifier les infrastructures mises en place pour la fourniture des Services, à condition de maintenir des conditions au moins équivalentes à celles prévues dans les présentes Conditions Générales.

## **ARTICLE 6.2      COMMUNITY MANAGEMENT**

SAVOIR DIGITAL s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à aider le Client à bâtir sa réputation en ligne. Il veillera à engager activement avec la communauté du Client, en favorisant des interactions significatives et en encourageant la participation. SAVOIR DIGITAL mettra en place des stratégies pour fidéliser les clients existants et promouvoir leur engagement continu. Il surveillera attentivement les réactions et les commentaires de la communauté, afin d'anticiper et de répondre efficacement aux préoccupations.

En cas de crise en ligne, le Community Manager gèrera la situation de manière professionnelle pour minimiser l'impact sur la réputation du Client. Enfin, il partagera régulièrement du contenu pertinent pour développer une communauté soudée, engagée et fidèle.

Le Client est tenu de fournir les informations utiles à mettre en avant. SAVOIR DIGITAL proposera alors un contenu à publier au Client. Celui-ci pourra demander des modifications dans des limites raisonnables, toute modification excessive entraînant des frais supplémentaires.

Cependant, SAVOIR DIGITAL ne garantit aucun résultat spécifique quant au nombre de clients ou à la visibilité que le Client pourrait obtenir. SAVOIR DIGITAL ne peut être tenu responsable des résultats obtenus en termes de nombre de clients, de niveau de visibilité ou de e-réputation. Le Client comprend et accepte que le *community management* n'est qu'un moyen de tenter de fédérer une clientèle.

## **ARTICLE 7. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Outre les obligations mentionnées dans les présentes Conditions Générales, le Client s'engage à coopérer de manière effective et de bonne foi avec SAVOIR DIGITAL pour la bonne exécution des Services, notamment transmettre les textes et médias dans les meilleurs délais. Toute transmission tardive aura des conséquences sur la date de livraison.

Le Client doit notifier à SAVOIR DIGITAL tout défaut afférent aux Services par écrit et sans délai, en fournissant les informations dont il a connaissance pour identifier le défaut.

SAVOIR DIGITAL se réserve le droit de contrôler le respect des conditions d'utilisation des Services par le Client, telles que décrites au présent article, sans

que cela ne décharge le Client de sa responsabilité ni ne remette en cause la qualification d'hébergeur de SAVOIR DIGITAL.

Le Client s'engage à payer le prix conformément aux modalités stipulées par les présentes Conditions Générales.

## **ARTICLE 7.1 CRÉATION DE SITE INTERNET**

Le Client s'engage à communiquer à SAVOIR DIGITAL, dans les meilleurs délais, ses objectifs et besoins tout au long de l'exécution du contrat. Cette communication doit se faire de manière régulière et précise afin de permettre à SAVOIR DIGITAL de répondre efficacement aux exigences du Client et d'assurer la bonne exécution des prestations.

Le Client s'engage à agir dans le respect des lois en vigueur et à n'effectuer aucune commande qui serait contraire à la loi et aux convention internationales ratifiées par la France. Le Client s'engage à ce que l'intégralité des données et contenus transmis soit licite. À ce titre, le Client atteste qu'il détient toutes les autorisations légales, réglementaires ou administratives en matière de propriété intellectuelle nécessaires à l'exploitation du Site Internet et de tout élément, tout contenu, base de données, logiciel, auquel il donnerait accès à SAVOIR DIGITAL ou dont il confierait à celle-ci la reproduction ou la représentation.

SAVOIR DIGITAL décline toute responsabilité quant au contenu que le Client publie sur le site fourni. Le Client déclare et garantit que l'utilisation qu'il fera du site est conforme à toutes les lois et réglementations applicables. Le Client est également responsable de l'utilisation du Site par ses utilisateurs. En aucun cas, SAVOIR DIGITAL ne pourra être tenu responsable de l'utilisation du site ou des actions des utilisateurs du site.

Le Client est seul responsable de la fourniture de produits, services ou autres éléments proposés sur le site. Il est également seul responsable du respect de toutes les lois et réglementations applicables à ces produits et services.

Toute modification ou ajout apporté par le Client au site après sa livraison est de la seule responsabilité du Client. SAVOIR DIGITAL ne pourra être tenu responsable des conséquences de telles modifications ou ajouts.

Le Client comprend et accepte que pendant la phase de développement du site internet, celui-ci ne fait pas l'objet d'une sécurisation optimale. Il est donc plus exposé au risque de piratage. En cas de piratage lors de la phase de développement, même si le piratage est simple, SAVOIR DIGITAL n'engagera pas sa responsabilité. SAVOIR DIGITAL s'engage à fournir une sécurisation informatique adéquate au jour de la mise en ligne.

## **ARTICLE 7.2 COMMUNITY MANAGEMENT**

Le Client atteste que les contenus communiqués à SAVOIR DIGITAL pour la communication sur les réseaux sociaux sont conformes aux lois et règlements applicables.

Le Client s'engage notamment à ne pas publier de contenus contraires à l'ordre public, inappropriés, diffamatoires, injurieux, dénigrants, pornographiques, obscènes, violents, provocants, à caractère racial ou discriminatoire, faisant l'apologie de crimes de guerre, de crimes contre l'humanité ou du terrorisme. Il s'interdit également de porter atteinte, par l'intermédiaire des comptes de réseaux sociaux, au droit à la vie privée, à l'honneur ou la réputation, au droit à l'image ou aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

SAVOIR DIGITAL se contente de dispenser des conseils à titre de consultant et décline toute responsabilité quant au contenu que le Client publie sur internet et

les réseaux sociaux. Le Client est entièrement responsable de tout contenu publié et des conséquences qui peuvent en découler.

En cas d'engagement de la responsabilité de SAVOIR DIGITAL, le Client se porte garant de l'intégralité des frais encourus (dommages et intérêts, amendes, frais de justice et notamment honoraires d'avocats) qui devront être réglés au plus tard 1 mois à compter de leur date d'exigibilité.

En cas de retards réguliers ou d'absence de transmission des éléments utiles et nécessaires, SAVOIR DIGITAL se réserve la possibilité de résilier ses relations contractuelles avec le Client dans un délai de 15 jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

**ARTICLE 8. GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE DES SERVICES**  
SAVOIR DIGITAL fournit un contenu numérique ou un service numérique conforme au Contrat.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant

rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans

à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.»

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de 12 mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant toute la durée du Contrat.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.»

## **ARTICLE 9. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT**

**Prix :** le prix des Services souscrits dans le cadre du Contrat est fixé dans la (les) Commande(s). Tout ce qui n'est pas prévu dans la (les) Commande(s) n'est pas compris dans le prix.

**Paiement :** Les modalités de paiement sont prévues dans la (les) Commande(s). Les frais supplémentaires facturés en sus sont payables par tous moyens à

réception de la facture. En cas de retard dans le paiement des sommes dues, des pénalités de retard seront appliquées et seront exigibles à compter du jour suivant la date d'échéance prévue. Les pénalités de retard sont destinées à compenser les pertes de trésorerie causée par le retard de paiement. Les pénalités de retard s'élèvent à 40 euros plus 3% de la somme restant due à SAVOIR DIGITAL par jour de retard.

Sauf résiliation expresse notifiée par l'une ou l'autre partie au moins 3 mois avant la date d'expiration de la période en cours, l'abonnement de Community management sera automatiquement reconduit pour une période équivalente à celle initialement souscrite. Les conditions tarifaires applicables lors de chaque reconduction seront celles en vigueur à la date de reconduction, sauf notification contraire de SAVOIR DIGITAL au Client.

#### **ARTICLE 10.      RESPONSABILITE**

SAVOIR DIGITAL est responsable de l'exécution de ses obligations au titre des Conditions Générales dans le cadre d'une obligation de moyens. La responsabilité de SAVOIR DIGITAL ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence grave prouvée par le Client dans l'exécution de ses obligations.

SAVOIR DIGITAL garantit que les services vendus sont exempts de défauts cachés qui les rendraient impropres à l'usage auquel ils sont destinés, ou qui diminueraient tellement cet usage que le Client n'aurait pas acquis le produit ou n'en aurait donné qu'un prix moindre s'il les avait connus.

La bonne exécution des Services nécessite l'entière collaboration du Client quant à l'expression de ses besoins. Le Client s'engage notamment à contrôler le bon fonctionnement des Services. À défaut d'indication du Client à SAVOIR DIGITAL dans un délai de 1 (un) mois à compter de la découverte d'un défaut, le délai de

prescription sera opposable au Client. Toute éventuelle modification par SAVOIR DIGITAL fera l'objet d'un devis présenté au Client.

SAVOIR DIGITAL pourra également interrompre les Services en cas de non-respect par le Client des présentes Conditions Générales, et notamment, en cas de transfert de données illicites sur le Serveur, d'utilisation des Services à des fins illicites, si SAVOIR DIGITAL se voit notifier une décision administrative, judiciaire ou extrajudiciaire en ce sens, ou en cas de non-paiement du prix. À ce titre, SAVOIR DIGITAL pourra résilier le Contrat si le Client téléverse des données et / ou contenus contraires au droit français et notamment des contenus contraires à l'ordre public, inappropriés, diffamatoires, injurieux, dénigrants, pornographiques ou pédophiles, obscènes, violents, provocants, à caractère racial ou discriminatoire, faisant l'apologie de crimes de guerre, de crimes contre l'humanité, ou du terrorisme, des contenus contraires au droit à la vie privée, à l'honneur ou la réputation, au droit à l'image ou à des droits de propriété intellectuelle de tiers.

Dans le cadre de l'Hébergement, le Prestataire garantit uniquement la maintenabilité des systèmes. SAVOIR DIGITAL s'engage à fournir ses meilleurs efforts dans le cadre de son intermédiation avec le Prestataire afin d'éviter toute anomalie et mettre en place la sécurité nécessaire à son bon fonctionnement. En aucun cas, SAVOIR DIGITAL n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de données ou de fichiers.

SAVOIR DIGITAL ne sera en aucun cas responsable du traitement des données personnelles collectées et traitées par le Client ni de toute violation par le Client des lois et réglementations en vigueur.

Le Client est seul responsable du contenu des informations mises en ligne dans le cadre de l'exécution du Contrat. En conséquence, la responsabilité de SAVOIR DIGITAL ne saurait être engagée en raison du contenu fourni par le Client publié et le Client s'engage à garantir SAVOIR DIGITAL contre toute réclamation ou

action à son encontre et de tout dommage subi à ce titre. Dans le cadre de l'activité de Community management, notamment, le Client garantit SAVOIR DIGITAL contre toute action devant les juridictions françaises et étrangères ainsi que l'administration. L'entière responsabilité des dommages que le Client pourrait subir en raison de la fourniture d'informations erronées ou imprécises lui incombe exclusivement. SAVOIR DIGITAL n'apporte aucun conseil juridique relatif à l'utilisation du site internet et à la légalité des contenus. En cas d'engagement de la responsabilité de SAVOIR DIGITAL, le Client se porte garant de l'intégralité des frais encourus (dommages et intérêts, amendes, frais de justice et notamment honoraires d'avocats) qui devront être réglés au plus tard 1 mois à compter de leur date d'exigibilité.

Une fois le site internet livré, la responsabilité de SAVOIR DIGITAL ne pourra être engagée en cas de manquement du Client à ses obligations, notamment en cas de mauvaise utilisation des Services ou en cas de dysfonctionnement des matériels ou de l'accès au réseau internet du Client, de non-respect des instructions de SAVOIR DIGITAL, de mauvaise utilisation des identifiants et codes d'accès, d'interruption des Services due au caractère illicite des Données ou de l'utilisation des Services, ni en cas de dommages intervenus du fait d'un prestataire externe ou d'une cause extérieure, et notamment, sans que cette liste soit exhaustive, de ralentissements ou interruption du réseau de télécommunications dont SAVOIR DIGITAL n'est pas propriétaire, de l'interruption de la fourniture d'électricité, d'une intrusion ou à un maintien frauduleux d'un tiers dans le système malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique.

SAVOIR DIGITAL attire l'attention du Client sur les risques inhérents à toute manipulation informatique et sur la nécessité pour lui de procéder à des sauvegardes de ses données. SAVOIR DIGITAL décline toute responsabilité quant aux conséquences de l'inexactitude des informations, données et contenus fournis par le Client. Le matériel, les logiciels et données du Client demeurent sous son entière responsabilité.

Sauf dispositions impératives contraires, aucune action du Client, pour quelque cause que ce soit, ne pourra être intentée contre SAVOIR DIGITAL plus de 1 (un) mois après la survenance du fait sur lequel elle repose.

Dans toute la mesure permise par la législation applicable, les limitations et exclusions de responsabilité prévues dans les présentes Conditions Générales s'appliquent et ce, quel que soit le fondement de responsabilité.

Le Client s'engage à souscrire toutes les assurances nécessaires auprès d'une compagnie notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages dont il pourrait être responsable dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client s'engage à limiter son préjudice en cas de faute commise par SAVOIR DIGITAL et à en justifier à première demande. Si le Client ne minimise pas son préjudice, les dommages et intérêts versés par SAVOIR DIGITAL seront diminués proportionnellement.

**Force Majeure :** La responsabilité des Parties ne pourra être engagée en cas de force majeure telle que définie par la réglementation en vigueur, sous réserve d'en notifier promptement l'autre Partie et que la Partie empêchée fasse ses meilleurs efforts pour limiter ou pallier l'inexécution de ses obligations. Si l'évènement de force majeure perdure au-delà d'un délai de 15 (quinze) jours ou qu'il est irréversible, le Contrat pourra être résilié de plein droit à la demande d'une des Parties.

## **ARTICLE 11. DUREE ET RESILISATION**

### **ARTICLE 11.1. CRÉATION SITE INTERNET**

Le contrat de création d'un site internet prendra effet à compter de sa date de conclusion et se poursuivra jusqu'à l'achèvement du projet conformément au terme

fixé dans le devis accepté par les parties.

En cas de nécessité de prolongation du projet au-delà de la date prévue dans le devis, un nouvel accord devra être conclu entre les parties. Si aucune extension n'est convenue, le contrat sera considéré comme expiré à la date spécifiée. Toute demande de modification des délais ou des conditions devra être notifiée par écrit et acceptée par les deux parties.

## **ARTICLE 11.2. COMMUNITY MANAGEMENT**

Le Contrat prendra effet à compter de sa date de conclusion pour une durée initiale d'un (1) an. À l'issue de cette période initiale, le Contrat sera automatiquement renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation expresse notifiée par l'une ou l'autre des parties. La résiliation devra être notifiée par écrit et envoyée au moins trois (3) mois avant la date d'expiration de la période en cours. En cas de non-respect de ce préavis, le contrat sera renouvelé pour une nouvelle période d'un (1) an aux mêmes conditions.

## **ARTICLE 11.3 RESILIATION**

Dans les cas prévus où le Client consommateur a droit à la résolution du Contrat en vertu de l'application de la garantie légale de conformité portant sur les Services, le Client consommateur informe SAVOIR DIGITAL de sa décision de résoudre le contrat.

SAVOIR DIGITAL est tenue :

- De rembourser au Client consommateur le prix payé et de restituer tout autre avantage reçu au titre du Contrat ;
- De rembourser ou de restituer la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme, y compris lorsque le Client consommateur a utilisé le contenu numérique ou le service numérique non conforme pendant cette période ;

- De mettre à disposition du Client consommateur, sans frais et dans un délai raisonnable, dans un format couramment utilisé et lisible par machine, tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par ce dernier lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par SAVOIR DIGITAL ;
- De s'abstenir d'utiliser tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le Client consommateur dans le contexte de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par SAVOIR DIGITAL, sauf si ce contenu a été généré conjointement par le Client consommateur et d'autres personnes, et si d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

Ces deux dernières obligations ne sont pas applicables lorsque ce contenu n'est d'aucune utilité en dehors du contexte de son utilisation ou s'il n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel, ou encore si ce contenu a été agrégé par le professionnel à d'autres données et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés, par le professionnel.

SAVOIR DIGITAL peut empêcher toute utilisation ultérieure des Services en rendant ce contenu ou service inaccessible au Client consommateur ou en désactivant le compte utilisateur du Client consommateur, sans préjudice, néanmoins, des droits du Client consommateur à la récupération du contenu ou à la consultation de ses factures.

Le Client consommateur peut demander des dommages et intérêts.

## **ARTICLE 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les éléments du site ou de la communication sur les réseaux sociaux sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. En conséquence, leur utilisation sans le consentement de SAVOIR DIGITAL est interdite.

Les marques, logos, dessins et signes d'identification figurant sur l'ensemble des Services, les contributions, créations, supports, développements logiciels, le code source et le code objet, la documentation de tout ordre vendue ou mise à disposition du Client par SAVOIR DIGITAL et toute création originale sont la propriété exclusive de SAVOIR DIGITAL qui s'en réserve le droit d'utilisation, d'exploitation, de représentation et de reproduction.

Le Client ne pourra en conséquence procéder à la reproduction de ces éléments sans en avoir obtenu préalablement l'autorisation écrite et expresse par SAVOIR DIGITAL conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Le Contrat ne saurait entraîner une quelconque cession des droits de propriété intellectuelle ou sur le savoir-faire de SAVOIR DIGITAL. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits de SAVOIR DIGITAL. Les interdictions prévues au présent article s'appliquent pendant toute la durée des droits de propriété intellectuelle.

Le Client concède à SAVOIR DIGITAL, en tant que de besoin, pour la durée du Contrat (et pour les besoins de ses suites, notamment en cas de réversibilité), une licence non exclusive et mondiale, gratuite lui permettant de traiter et d'héberger lesdits contenus, de mettre en cache, de crypter, de tracer, de copier et d'afficher ces contenus aux fins de l'exécution du Contrat.

Le Client déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation des contenus se trouvant dans les applications objets du Contrat ou contenu publié sur le Site Internet, et qu'il peut en concéder une licence dans les termes susvisés. Le Client s'engage à indemniser SAVOIR DIGITAL de toutes les conséquences pécuniaires (notamment les dommages et intérêts, frais de

procédures, honoraires d'avocats) que celle-ci pourrait supporter en raison d'un manquement du Client au regard des garanties susvisées concernant les données.

Le Client autorise SAVOIR DIGITAL à le citer comme référence aux fins d'illustration et de promotion de ses activités sur tous supports, notamment sur ses brochures commerciales et son site Internet.

## **ARTICLE 13. DONNÉES PERSONNELLES**

Le présent article présente de façon synthétique la politique en matière de données personnelles de SAVOIR DIGITAL.

Il doit être lu en combinaison avec l'annexe 1.

### **13.1. Données relatives à l'Utilisateur**

L'exécution des Services par SAVOIR DIGITAL nécessite la fourniture de données personnelles concernant le Client et/ ou la personne physique représentant le Client, à savoir son nom complet, son prénom, son adresse postale, son adresse électronique. Ces données sont nécessaires au respect de ses obligations par SAVOIR DIGITAL, notamment pour la validation de la Commande et l'exécution des Services et ne représentent pas la liste exhaustive des données pouvant être collectées. Le nombre de partages d'information sera stocké par SAVOIR DIGITAL et mis à disposition du Client.

Des cookies peuvent être utilisés pour améliorer l'expérience de navigation et les fonctionnalités du site.

Ces données font l'objet d'un traitement informatique et sont archivées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, pendant une durée

raisonnable. Le traitement des données a pour fondement l'intérêt légitime de SAVOIR DIGITAL afin de :

- Déterminer les besoins du client et établir des propositions,
- Assurer la bonne exécution du contrat,
- Collecter les informations relatives aux retours et avis des clients sur les services de SAVOIR DIGITAL,
- Mettre un terme au contrat.

Conformément à la réglementation en vigueur, tout Client dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification d'effacement, de limitation, de portabilité, et de suppression des données personnelles qu'il a fournies. Le Client a également le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, (y compris le profilage) et peut enfin définir le sort de ses données personnelles après son décès. Pour cela, il lui suffit d'en faire la demande à SAVOIR DIGITAL.

Cinq (5) ans après la fin du contrat, SAVOIR DIGITAL s'engage à supprimer les données stockées.

### **13.2. Données personnelles utilisées par le Client pouvant être traitées dans le cadre de l'exécution des Prestations.**

Les Données exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou encore stockées par SAVOIR DIGITAL pour le compte ou à l'initiative du Client dans le cadre des Services sont et demeurent la propriété du Client.

SAVOIR DIGITAL s'engage à respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable de traitement de données personnelles. Le Client s'engage également à respecter toutes les prescriptions applicables à l'hébergement des Données sensibles.

SAVOIR DIGITAL s'engage à mettre en œuvre des procédures conformes à la législation applicable afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données à caractère personnel, et notamment à mettre en œuvre tous les moyens raisonnablement appropriés dans l'état de l'art pour veiller à la protection physique des Serveurs. En particulier, SAVOIR DIGITAL, et le cas échéant ses sous-traitants et leur personnel sont tenus à une obligation de confidentialité au titre des Données et s'interdisent de communiquer à des tiers lesdites Données, sauf à leurs filiales qui seront tenues aux mêmes obligations ou sur demande d'une autorité compétente.

#### **ARTICLE 14. CONFIDENTIALITE**

Les Parties s'engagent à ne pas communiquer ou divulguer à des tiers à quelque titre que ce soit les informations confidentielles (qu'elles soient d'ordre technique, économique, commercial ou autre) en provenance ou concernant l'autre Partie, quelle que soit la manière dont ces informations confidentielles ont été révélées, et à ne pas reproduire ni utiliser directement ou indirectement ces informations confidentielles à d'autres fins que l'exécution des présentes Conditions Générales.

Par dérogation à ce qui précède, la Partie tenue de communiquer une information confidentielle (incluant notamment la stratégie de SAVOIR DIGITAL) par application de la loi, ou par décision gouvernementale, administrative ou judiciaire, devra informer l'autre Partie dans les meilleurs délais de la demande – hors week-ends et jours fériés en France métropolitaine hors Alsace-Moselle – en vue de lui permettre d'apporter son concours préalable à la communication desdites informations confidentielles. Les Parties devront veiller à maintenir la confidentialité même en cas de communication obligatoire. En cas de contentieux, les Parties demanderont notamment que les audiences se tiennent à huis clos.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur pendant la durée du Contrat et pendant toute la durée légale de protection des droits de propriété

intellectuelle lorsque lesdites informations confidentielles sont susceptibles de protection par des droits de propriété intellectuelle et en tout état de cause pendant une durée de 10 ans à compter de l'expiration du Contrat pour toutes les autres informations.

#### **ARTICLE 15. INTERPRETATION DU CONTRAT**

Les Conditions Générales, ses annexes ainsi que la Commande et le Bon de commande, constituent l'intégralité du Contrat entre SAVOIR DIGITAL et le Client au titre des Services. En cas de contradiction entre ces documents, le document postérieur primera sur le document antérieur. Toute modification du Contrat devra obligatoirement faire l'objet d'un avenant écrit signé par les Parties.

Le fait pour SAVOIR DIGITAL de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une des dispositions du Contrat est déclarée invalide ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, l'invalidité ou l'inapplicabilité de ladite disposition n'affectera pas les autres dispositions du Contrat et toutes les stipulations non affectées par une telle invalidité garderont toute leur force et leur portée.

#### **ARTICLE 16. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

L'interprétation, la validité, l'exécution et la fin du Contrat sont soumises au droit français.

Les Parties feront leurs meilleurs efforts de bonne foi afin de résoudre à l'amiable leurs différends pendant une durée de 1 (un) mois à compter de la notification du différend par une Partie à l'autre Partie sauf urgence ou mesure en référé.

Le Client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L 151-1 et suivants du Code de la consommation. Avant toute démarche judiciaire, le Client est invité à contacter SAVOIR DIGITAL pour tenter de résoudre le litige à l'amiable.

Si à l'issue de la période de médiation, les Parties ne sont pas parvenues à trouver un accord, tout litige qui pourrait s'élever entre les Parties relève de la compétence exclusive des Tribunaux du siège social de SAVOIR DIGITAL qui tranchera le litige conformément à la loi française.

Fait à ROUEN,

Le [A COMPLETER]

## **Liste des Annexes**

- Annexe n° 1 – Traitement des données personnelles par SAVOIR DIGITAL (sous-traitant) pour le Client (responsable de traitement)
- Annexe n°2 – Formulaire de rétractation

## **Annexe 1**

### **Traitement des données personnelles par SAVOIR DIGITAL**

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données ») ainsi que la loi Informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 en son dernier état.

SAVOIR DIGITAL est autorisé à traiter et à conserver les données à caractère personnel du Client nécessaires pour fournir les Services. En cas de préjudice subi par SAVOIR DIGITAL à cause d'une faute quelconque du Client dans le traitement des données, le Client s'engage à indemniser SAVOIR DIGITAL de l'intégralité du ou des préjudices subis et notamment de rembourser dans le délai de 1 (un) mois les éventuels frais de procédure (avocat, dépens, frais de justice etc...).

Les données à caractère personnel traitées sont le nom complet, l'adresse postale, l'adresse email, les coordonnées téléphoniques, et toute information que le Client juge utile de transmettre à SAVOIR DIGITAL pour la bonne exécution des présentes.

Le traitement des données révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique est interdit.

**Durée du contrat.** Le présent contrat entre en vigueur à compter de l'entrée en vigueur des Conditions Générales ou de la signature du contrat avec le Client, et prendra fin conformément à l'article 10 des Conditions Générales après 5 ans.

**IV. Obligations du responsable de traitement.** Le sous-traitant s'engage à :

1. Traiter les données uniquement pour les finalités suivantes :

- Suivre le processus de conclusion du contrat,
- Suivre la bonne exécution du contrat,
- Collecter les informations relatives aux retours et avis des clients sur les services de SAVOIR DIGITAL,
- Mettre un terme au contrat.

2. traiter les données conformément aux instructions écrites du Client. Si SAVOIR DIGITAL considère qu'une instruction constitue une violation du Règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union Européenne ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe dans les meilleurs délais le Client. En outre, si SAVOIR DIGITAL est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ou s'il s'agit d'un État n'étant pas reconnu par la CNIL comme constituant un système juridique offrant des garanties équivalentes de protection au droit européen ;

3. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées.

4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;

- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

5. 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.

6. **Sous-traitance.** SAVOIR DIGITAL peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 48 (quarante-huit) heures ouvrées et d'un délai maximum de 7 (sept) jours ouvrés à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. À l'expiration de ce délai le responsable de traitement sera supposé avoir accepté la communication des données à un sous-traitant et leur traitement par ce dernier. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

7. **Droit d'information des personnes concernées.** Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

8. **Exercice des droits des personnes.** SAVOIR DIGITAL fera ses meilleurs efforts afin de s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données. SAVOIR DIGITAL doit répondre dans les délais prévus par le Règlement européen sur la protection des données aux demandes des

personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits, s'agissant des données faisant l'objet de la sous-traitance prévue par le présent contrat.

**9. Notification des violations de données à caractère personnel.** SAVOIR DIGITAL notifie par e-mail au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 (quarante-huit) heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Après information du Client, SAVOIR DIGITAL notifie à la CNIL, au nom et pour le compte du Client, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 (soixante-douze) heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques. La notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives. Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu. Après

accord du responsable de traitement, le sous-traitant communique, au nom et pour le compte du responsable de traitement, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

**10. Mesures de sécurité.** SAVOIR DIGITAL s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes : sécurisation du ou des locaux où l'activité est exercée, formation à la sécurité et à la cybersécurité des collaborateurs et de ses sous-traitants, anonymisation des données, chiffrement des données à caractère personnel, destruction des données dès lors qu'elles ne sont plus nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées, un audit technique et organisationnel de ses mesures de sécurité en matière de données personnelles.

**11. Sort des données.** Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, SAVOIR DIGITAL s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel dans les cinq (5) ans après la fin du contrat – à moins qu'elles ne s'avèrent nécessaires afin de prouver la bonne exécution du contrat auquel cas le sous-traitant pourra les conserver pendant toute la durée du délai de prescription. Une fois détruites, SAVOIR DIGITAL doit justifier par écrit de la destruction.

**13. Registre des catégories d'activités de traitement.** SAVOIR DIGITAL déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées comprenant :

- Le nom et les coordonnées des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du Règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins : (i) la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ; (ii) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement; (iii) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique; (iv) une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

14. **Documentation.** SAVOIR DIGITAL met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

## Annexe 2

### **MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION, conforme à l'article R 221-1 du Code de la consommation**

A l'attention de SAVOIR DIGITAL, [adresse géographique et adresse électronique]  
:

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du  
contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous:

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent  
formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.