Conditions générales de services et de vente

Entre CONNECTMED, société par actions simplifiée au capital de 50 000 euros, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 823 567 524, dont le siège social est situé 15 rue Léon Gaumont, 44700 Orvault, ci-après « la Société », et le Client identifié dans la Commande. Contact : 02 85 52 49 26 ; contact@connectmed.fr.

1 — OBJET

L'objet des présentes CGS est de déterminer les conditions générales d'exécution des obligations des Parties. Elles complètent la Commande signée par le Client.

Les présentes conditions sont destinées aux clients agissant pour leur activité professionnelle. Les droits impératifs applicables à certains professionnels, notamment au titre de l'article L. 221-3 du Code de la consommation, demeurent réservés. Lorsque ce régime s'applique à un contrat hors établissement, la Société remet avant signature l'information et le formulaire de rétractation requis, respecte le délai de rétractation de quatorze jours et l'interdiction légale de paiement pendant sept jours, sauf exception applicable. Un démarrage anticipé exige la demande expresse et les informations prévues par la loi.

2 — DÉFINITIONS

Lorsque les termes ci-dessous sont écrits avec une première lettre en majuscule, ils renvoient aux définitions qui suivent :

Client : Le professionnel agissant au titre de son activité, signataire de la Commande, lié par les présentes Conditions Générales.

Commande : Élément contractuel signé par le Client définissant les obligations contractuelles propres à chaque Service.

Contrat : La relation contractuelle liant les Parties, composée des présentes Conditions Générales, de la Commande et des Annexes.

Fournisseur : Le cocontractant de la société Connectmed qui lui fournit des biens ou des services, mis à disposition du Client.

Partie(s) : La société Connectmed, le Client, ou les deux pris ensemble.

3 — CHAMP CONTRACTUEL

Le Contrat est composé, dans l'ordre de priorité :

De la Commande applicable et ses Annexes ;

Des Conditions Générales de service et ses Annexes.

En cas d'interprétation ou de contradiction, il est entendu que la Commande et ses annexes sont prioritaires sur les présentes Conditions Générales.

La formation du Contrat annule et remplace tout autre document, proposition ou discussion éventuels antérieurs sauf mention contraire explicite des deux Parties.

Les présentes conditions et les documents auxquels elles renvoient sont remis au Client sur support durable avant son engagement et acceptés avec la Commande. Les stipulations impératives prévalent. Une nouvelle version ne modifie pas à elle seule un contrat en cours.

4 — PRODUITS ET SERVICES

Les Produits et Services fournis par la société Connectmed sont ceux précisés et détaillés dans la ou les Commandes.

La Commande précise le périmètre, les caractéristiques essentielles, les prérequis, les délais et, pour les services techniques, les engagements de maintenance, sauvegarde, disponibilité et restitution effectivement souscrits. La Société conserve ses obligations d'information et de conseil. Les prestations réglementées respectent les obligations applicables au rôle réel de chaque Partie.

Pour les dispositifs médicaux, la Société respecte les obligations de conformité, de traçabilité, de stockage et de vigilance correspondant à son rôle, notamment au titre du règlement (UE) 2017/745. Le Client respecte les notices et coopère aux signalements et mesures correctives, sans transfert des obligations propres de la Société.

5 — LIVRAISON

La livraison porte sur le matériel, ses accessoires, les consommables et les pièces détachées commandés par le Client. Les dates ou délais sont précisés dans la Commande. La Société informe le Client de tout retard prévisible ; les recours légaux du Client demeurent applicables. Le Client s'oblige à réceptionner les fournitures conformes à la Commande.

Sauf mention contraire, le matériel est livré par la Société, qui procède à sa configuration et à sa mise en service. Un bon de livraison est établi et est signé par le Client au moment de l'installation pour en confirmer la bonne réalisation, et qui mentionne les éventuelles réserves et leur traitement. Il fait courir la garantie commerciale lorsqu'elle le prévoit, sans modifier les garanties légales.

Les accessoires, consommables et pièces détachées peuvent être livrés par transporteur à l'adresse indiquée dans la Commande. Le Client vérifie la livraison et inscrit ses réserves précises sur le bon de livraison. Pour les transports soumis à l'article L. 133-3 du Code de commerce, il confirme au transporteur sa protestation motivée, par lettre recommandée ou acte extrajudiciaire, dans les trois jours suivant la réception, jours fériés non compris, et en adresse une copie à la Société.

Le Client signale à la Société les non-conformités dès leur constatation. L'absence de réserves n'emporte pas renonciation générale aux garanties légales ni aux recours relatifs à des défauts non décelables lors de la réception.

Les retours sont préalablement organisés avec la Société. Cette organisation ne peut empêcher l'exercice d'un droit légal. La Société prend en charge les frais nécessaires lorsque la non-conformité lui est imputable et propose une solution appropriée, sans priver le Client des recours prévus par la loi.

La Société s'engage à délivrer du matériel conforme à la Commande et aux exigences françaises et européennes applicables. Elle répond des défauts de délivrance conforme et des vices cachés dans les conditions de droit commun.

Le transfert de propriété intervient après paiement intégral du prix. Les risques de perte et de détérioration sont transférés lors de la réception du matériel par le Client, sans exonérer la Société des dommages qu'elle cause lors de ses interventions. Toute revendication du matériel respecte les procédures légales.

6 — LOGICIELS

Lorsque des licences de logiciels sont fournies, il est entendu qu'une telle licence ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur le logiciel.

Les contrats de licence, notamment leurs limites d'utilisation, prérequis, garanties et modalités d'audit, sont communiqués au Client avant son engagement sur un support permettant leur conservation, et acceptés avec la Commande. Leurs modifications ultérieures ne lui sont pas automatiquement opposables. Les droits impératifs de l'utilisateur légitime demeurent réservés.

La société Connectmed attire l'attention du Client sur l'importance de réaliser les mises à jour proposées par l'éditeur. Sauf précisions contraires, les mises à jour seront réalisées par la société Connectmed après avoir planifié les dates et heures avec le Client.

7 — OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des éléments, des services et des infrastructures mis à disposition, à appliquer strictement les instructions données par la société Connectmed et à respecter toutes les dispositions du Contrat.

Le Client s'interdit de réaliser ou de faire réaliser toute action susceptible de porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des éléments, des services et des infrastructures de la société Connectmed et de ses Fournisseurs, y compris par des tests d'intrusion ou des recherches de vulnérabilité, sans son accord préalable.

Le Client s'engage à transmettre des informations sincères et complètes et à assurer sa pleine collaboration à la société Connectmed et à ses Fournisseurs pour la réalisation des Services.

Le Client informe la Société des changements connus de ses contraintes métier susceptibles d'affecter la solution ; la Société reste tenue des obligations réglementaires relevant de sa propre activité.

Le Client mettra à disposition de la société Connectmed les heures machines nécessaires aux interventions de maintenance de la solution technique.

Le Client coopère aux évolutions nécessaires à la sécurité ou à la conformité ; toute modification substantielle du périmètre ou du prix fait l'objet d'un accord écrit, sous réserve des règles impératives.

Le Client devra désigner au sein de son personnel une personne qualifiée qui sera le seul interlocuteur de la société Connectmed dans l'exécution du Contrat. En cours d'exécution, l'interlocuteur peut librement évoluer, à charge pour le Client d'en informer l'autre par tous moyens et sans délai.

8 — TARIF ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les tarifs et modalités de paiement sont stipulés dans la Commande, en euros hors taxes, majorés des taxes applicables. Les prix sont fermes pendant la période convenue, sous réserve de leur révision au renouvellement dans les conditions du Contrat. Les prix unitaires, réductions et frais supplémentaires sont précisés dans le devis ; les barèmes applicables sont communiqués sur support durable sur demande professionnelle. Pour les prestations sur mesure, un devis ou une méthode de calcul vérifiable est communiqué avant engagement. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf accord contraire.

Les factures sont payables par virement bancaire dans un délai de trente jours à compter de leur émission, sauf autre délai légalement admissible convenu dans la Commande. Le Client mentionne le numéro de facture dans son virement. Les conditions et dates de facturation sont précisées dans la Commande ; la réception ne reporte pas les délais maximaux légaux de paiement.

Toute somme échue impayée produit, dès le lendemain de l'échéance et sans rappel, des pénalités au taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de dix points de pourcentage. Le taux retenu est celui en vigueur au 1er janvier pour le premier semestre et au 1er juillet pour le second semestre.

Une indemnité forfaitaire de quarante euros pour frais de recouvrement est due pour chaque facture en retard. Des frais complémentaires peuvent être réclamés sur justification lorsqu'ils dépassent ce montant, sous réserve des règles applicables aux procédures collectives.

En cas d'impayé suffisamment grave, la Société peut suspendre les Services concernés après une mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours et annonçant cette conséquence. La suspension doit rester proportionnée ; elle n'autorise ni la suppression des données ni l'obstruction aux restitutions légalement dues. Les droits légaux des Parties demeurent réservés.

9 — CONTRATS À EXÉCUTION SUCCESSIVE

Pour les seuls contrats à exécution successive, sauf stipulation contraire dans la Commande, le Contrat est conclu pour un an à compter de la date convenue entre les Parties ou, à défaut, de sa signature. Les ventes et prestations ponctuelles ne sont pas soumises à cette reconduction.

Sauf stipulation contraire ou notification de non-renouvellement, le Contrat est reconduit tacitement pour une nouvelle période d'un an.

La Société peut modifier ses prix à la date anniversaire du Contrat en informant le Client par écrit au moins deux mois à l'avance, avec indication des nouveaux prix et rappel de la faculté de refus. Le Client peut refuser jusqu'à un mois avant l'échéance, ce qui entraîne la fin du Contrat à cette échéance sans pénalité. Dans ce cadre, l'absence de refus vaut acceptation des nouveaux prix pour le renouvellement. Une notification tardive ne modifie pas les prix sans accord exprès du Client.

Chaque Partie peut notifier le non-renouvellement du Contrat à son échéance annuelle, par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel dont la réception est établie, avec un préavis de deux mois. La notification identifie le Contrat ; aucun motif n'est exigé. La faculté particulière de refus d'une hausse tarifaire demeure applicable. Les règles impératives relatives à la rupture d'une relation commerciale établie sont réservées.

En cas de manquement suffisamment grave au paiement, à la fourniture des Produits ou Services, à la sécurité ou à la protection des données, l'autre Partie peut résilier le Contrat sur le fondement de la présente clause après une mise en demeure précisant le manquement, visant expressément cette clause et annonçant la résiliation, restée sans effet pendant un mois. La résiliation est ensuite notifiée par écrit. Les autres recours légaux et les règles des procédures collectives demeurent applicables.

Les fournitures et prestations exécutées restent dues. Les avances correspondant aux prestations non exécutées après la fin du Contrat sont restituées. Les échéances futures ne deviennent pas automatiquement exigibles ; chaque Partie conserve le droit de demander réparation d'un préjudice justifié dans les conditions légales et contractuelles.

À la fin du Contrat, la Société organise avec le Client la restitution de ses données dans un format exploitable convenu. Le Client dispose d'au moins trente jours pour les récupérer, sous réserve des délais impératifs plus favorables. Les conditions d'assistance, de coût licite et d'effacement sont précisées dans la Commande. Les données ne sont pas supprimées avant la réalisation des opérations de sortie légalement requises.

Pour les Services relevant du chapitre VI du règlement (UE) 2023/2854, le Client peut changer de fournisseur ou transférer ses données vers ses propres infrastructures sans attendre l'échéance annuelle : préavis maximal de deux mois, transition maximale de trente jours calendaires, puis récupération pendant au moins trente jours. Les éventuelles prolongations suivent exclusivement les conditions de ce règlement. La Société assure l'assistance raisonnable, la continuité et la sécurité nécessaires. La Commande décrit avant signature les données et actifs exportables, formats, interfaces et restrictions justifiées. Le prix du Service reste dû jusqu'à sa fin effective ; aucune pénalité de départ anticipé n'est prévue par les présentes pour ce changement.

10 — GARANTIE

En cas de défaut de délivrance conforme ou de vice caché, le Client informe la Société dès sa découverte. Celle-ci organise le diagnostic à distance ou sur place et, si nécessaire, le retour. Lorsque le défaut lui est imputable, les frais nécessaires sont à sa charge.

La Société propose la réparation, le remplacement ou le remboursement approprié, sans supprimer les droits du Client à une réduction du prix, à la résolution ou à réparation lorsque leurs conditions légales sont réunies. Les garanties du fabricant ne remplacent pas les obligations propres de la Société.

Les garanties commerciales complémentaires éventuelles sont décrites dans la Commande ou un document remis au Client, avec leur garant, contenu, durée, point de départ et modalités. Les garanties légales, notamment les articles 1641

et suivants du Code civil, restent applicables ; l'action en garantie des vices cachés s'exerce dans les deux ans de leur découverte, sous réserve des autres délais légaux applicables.

11 — RESPONSABILITÉ

Le Client signale précisément les manquements qu'il reproche à la Société et lui demande d'y remédier, par une mise en demeure lorsque celle-ci est légalement requise. La Société exécute ses prestations avec les diligences d'un professionnel compétent. Ses obligations de délivrance conforme, ses résultats expressément garantis et ses obligations impératives conservent leur régime propre.

La Société répond des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement qui lui est imputable. Sous les réserves ci-dessous, sa responsabilité est limitée au prix HT payé ou payable du Produit concerné ou, pour un Service récurrent, au montant HT payé ou payable pour douze mois du Service concerné. Les restitutions de prix légalement dues ne sont pas limitées par ce plafond.

Ces limitations ne s'appliquent ni au dol ou à la faute lourde, ni aux dommages corporels, ni aux responsabilités légalement non limitables, et ne peuvent priver une obligation essentielle de sa substance. Elles ne limitent ni les droits des personnes concernées au titre du RGPD ni les pouvoirs des autorités. Les délais légaux de prescription demeurent applicables.

Les dommages indirects sont exclus dans les limites légalement admissibles. Une perte de données, un coût de restauration ou une réclamation d'un tiers ne constitue pas automatiquement un dommage indirect : cette qualification dépend du lien avec le manquement et de la prestation promise.

La mauvaise utilisation, la faute du Client, l'acte malveillant d'un tiers ou le dysfonctionnement d'un fournisseur n'exonèrent la Société que dans la mesure où ils constituent une cause étrangère ou contribuent au dommage conformément au droit applicable. La Société reste responsable de ses propres fautes et de ses sous-traitants dans les conditions légales.

Le Client répond des réclamations imputables à son utilisation illicite ou fautive des Produits ou Services, à proportion de sa responsabilité et sans couvrir les fautes de la Société.

12 — FORCE MAJEURE

La force majeure s'apprécie selon l'article 1218 du Code civil : un événement échappant au contrôle de la Partie empêchée, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation. Une grève, une épidémie, une panne ou une cyberattaque ne constitue pas automatiquement un tel événement.

La Partie empêchée informe rapidement l'autre et prend les mesures raisonnables pour limiter les conséquences. L'empêchement temporaire suspend les seules obligations affectées, sauf si le retard justifie la résolution ; l'empêchement définitif entraîne les conséquences légales de résolution.

Si l'empêchement dure plus de trente jours, les Parties examinent la poursuite du Contrat ; chacune peut mettre fin aux prestations affectées si leur poursuite ne peut raisonnablement être exigée. Les prestations déjà exécutées restent dues et les avances relatives aux prestations non exécutées sont restituées.

13 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Aucune clause du Contrat n'a pour objet le transfert d'un droit de propriété intellectuelle entre l'une ou l'autre des Parties.

La société Connectmed demeure titulaire de l'ensemble de ses droits, notamment ses droits de propriété intellectuelle, sur tous les documents, données, biens, œuvres, logiciels, bases de données, signes, marques, brevets, certificats, savoir-faire et secrets qui peuvent être communiqués au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Client demeure titulaire de l'ensemble de ses droits, notamment ses droits de propriété intellectuelle, sur tous les documents, données, biens, œuvres, bases de données, signes, marques, brevets, certificats, savoir-faire et secrets qui peuvent être communiqués à la société Connectmed dans le cadre de l'exécution du Contrat. Toutefois, pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat, la société Connectmed est autorisée à utiliser, à reproduire ou à représenter ces documents, données, biens, œuvres, signes, marques, brevets, certificats, savoir-faire et secrets.

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers, notamment les images, vidéos, textes, marques, dont il peut avoir accès ou qu'il peut utiliser par le biais des services mis en œuvre. Le Client répond des réclamations imputables à un manquement qui lui est propre, sans couvrir les fautes de la Société.

14 — DONNÉES PERSONNELLES

Les Parties respectent le règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Chaque Partie assume les obligations correspondant à son rôle réel ; le Client n'est pas responsable des manquements propres de la Société.

La Société est responsable des traitements nécessaires à sa gestion commerciale, contractuelle et comptable, sur les fondements applicables de l'exécution du contrat, des obligations légales et de son intérêt légitime à gérer les relations professionnelles.

Lorsqu'elle traite des données pour le compte du Client, la Société agit en qualité de sous-traitant. Avant tout traitement, la Commande ou son annexe décrit son objet, sa durée, sa nature, ses finalités, les catégories de personnes et de données, les instructions, les mesures de sécurité, les lieux et intervenants, ainsi que les modalités de restitution et d'effacement. Le Client détermine les finalités et bases juridiques, informe les personnes et vérifie les garanties du sous-traitant.

Dans ce cadre, la Société s'engage à :

• traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client, y compris pour les transferts, sauf obligation imposée par le droit de l'Union ou d'un État membre, dont elle l'informe préalablement sauf interdiction légale ; signaler immédiatement une instruction qu'elle estime illicite ;

• assurer la confidentialité des données et de ses intervenants habilités, former ceux-ci et mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées aux risques, conformément à l'article 32 du RGPD ;

• notifier au Client une violation sans délai injustifié et au plus tard vingt-quatre heures après en avoir connaissance, communiquer les faits, conséquences et mesures connus, puis compléter progressivement les informations ;

• aider le Client à répondre aux demandes de droits et à satisfaire ses obligations de sécurité, de notification, d'analyse d'impact et de consultation préalable, compte tenu du traitement et des informations disponibles ;

• tenir à disposition les informations démontrant sa conformité et permettre les audits, y compris les inspections du Client ou de son mandataire, selon des modalités proportionnées préservant les droits des tiers ;

• ne faire intervenir que les sous-traitants initialement identifiés et autorisés dans la Commande ; informer par écrit le Client de tout ajout ou remplacement au moins trente jours avant sa mise en œuvre, lui permettre une objection motivée et rechercher une solution avant le changement ; imposer des obligations équivalentes et demeurer responsable de leur exécution ;

• encadrer tout transfert hors Espace économique européen, y compris l'accès distant, par les instructions documentées du Client et les garanties du chapitre V du RGPD, décrites avant le transfert ;

• au terme du traitement, restituer ou supprimer les données selon le choix du Client, supprimer les copies et en justifier, sous réserve des obligations légales de conservation expressément identifiées et des délais de récupération applicables. Le calendrier de purge des sauvegardes est convenu et celles-ci restent protégées jusqu'à leur suppression.

Pour l'hébergement de données de santé soumis à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique, la Commande identifie l'offre, les acteurs et activités certifiées et reprend les stipulations obligatoires de l'article R. 1111-11, y compris

celles du contrat d'hébergeur lorsque la Société intervient comme intermédiaire. Les données sont stockées dans l'Union européenne ou l'Espace économique européen. Les accès depuis des pays tiers, garanties, législations étrangères et risques résiduels sont documentés selon les articles R. 1111-9-1 et R. 1111-11. La certification d'un fournisseur ne couvre pas automatiquement les activités de la Société. À la fin de l'hébergement, les données sont intégralement restituées puis détruites après accord formel du responsable de traitement, sans copie conservée hors obligation légale applicable. Aucune mise en service HDS n'intervient sans ces stipulations et vérifications.

15 — PREUVE

Sauf stipulation contraire prévue dans les présentes ou dans la Commande, les correspondances et notifications entre les Parties peuvent s'effectuer par messagerie électronique.

Les écrits électroniques ont la valeur probante reconnue par les articles 1366 et 1367 du Code civil lorsque leurs conditions sont réunies. La preuve contraire demeure possible ; les notifications affectant le Contrat doivent permettre d'établir leur contenu et leur réception.

16 — TOLÉRANCE ET INDÉPENDANCE DES CLAUSES

Toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des obligations prévues au présent Contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir renonciation définitive, modification du Contrat, ni générer un droit quelconque.

Si l'une des clauses du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses continueront à produire tous leurs effets, pour autant que l'économie générale du Contrat puisse être sauvegardée.

En remplacement, les Parties devront alors convenir d'une clause mutuellement satisfaisante, conforme à leur intention initiale et à l'économie générale du Contrat.

17 — LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La loi applicable aux relations contractuelles entre les Parties est la loi française.

En cas de conflit dans la formation, l'exécution ou la résolution du Contrat, les Parties s'obligent à rechercher une issue amiable entre elles.

À défaut d'issue amiable, la juridiction exclusivement compétente liée à la formation, l'exécution ou la résolution du Contrat est le Tribunal de commerce de Nantes, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de mesures urgentes sur requête ou en référé.