

CONDITIONS GENERALES DE VENTES ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

WIPEX, Société à responsabilité limitée (SARL), au capital social de 300 000 €, dont le siège social est situé au Espace Concorde – ZAC Parc d'activité, 120 Impasse Jean Baptiste Say, 34470 PEROLS France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de MONTPELLIER sous le numéro 799 667 696, offre des prestations de service ayant pour finalité d'assister, conseiller, informer et former les professionnels de santé.

La signature du bon de commande ou d'un devis par le Client implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** ») à l'exclusion de tout autre document.

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIIT :

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Pour la clarté et l'interprétation des présentes CGV, les termes suivants, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, sont définis comme suit :

- Client : Le professionnel de santé, personne physique ou morale, souscrivant aux Prestations fournies par Wipex.
- Prestations : L'ensemble des services fournis par Wipex, incluant notamment la formation, l'installation, l'intervention, le paramétrage et la maintenance de matériel et de logiciels et d'autres services complémentaires, tels que décrits dans le devis ou le bon de commande signé par le Client.
- Équipements : L'ensemble de l'infrastructure informatique du Client, comprenant les matériels, logiciels, réseaux et périphériques sur lesquels Wipex est amené à intervenir.
- Données : L'ensemble des informations, incluant les données à caractère personnel et les données de santé, stockées et traitées sur les Équipements du Client. Le Client demeure l'unique propriétaire et responsable de traitement de ses Données.
- Intervention : Toute action réalisée par Wipex, à distance ou sur site, dans le cadre des Prestations souscrites

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes CGV décrivent les modalités et conditions de vente et d'utilisation des prestations telles que décrites ci-après, applicables sans réserve à tous professionnels de santé, par la signature d'un bon de commande ou d'un devis (ci-après le « **Client** »).

Le Client déclare avoir reçu, préalablement à sa souscription aux présentes CGV, toutes les caractéristiques informationnelles et techniques nécessaires à toutes précisions qu'il aura demandées concernant le mode de fonctionnement et le contenu des Prestations.

Les droits d'utilisation concédés par les présentes sont accordés pour les besoins propres du Client, ils sont non cessibles et non exclusifs et aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré aux termes des présentes.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le cadre contractuel établi entre Wipex et le Client est constitué par ordre de préséance et en cas de contradiction entre eux, des documents suivants : avenants au contrat, contrat et/ou devis, CGV.

Le présent contrat annule et remplace tous les documents relatant des prestations que les parties pourraient avoir échangés précédemment.

Les annexes font partie intégrante des CGV et ont valeur contractuelle. Les annexes précisent et complètent les CGV. En cas de contradiction entre les conditions générales de vente et une de ses annexes, les premières prévalent.

WIPEX SARL Capital de 300 000 €

Siège Social : Espace Concorde – ZAC Parc d'activité de l'aéroport, 120 impasse Jean-Baptiste Say, 34470 Pérols - SIRET 79966769600022

APE 8559B - *Entreprise de formation agréée* : 91 34 08288 34

Mail : service.client@wipex.fr – www.wipex.fr

En cas de refus expressément notifié par le Client à Wipex de modifications contractuelles des documents contractuels et en cas d'absence d'accord amiable dans un délai de 30 (trente) jours après la notification du Client, le contrat est automatiquement résilié dans les conditions prévues à l'article 14.

Le préavis est exécuté dans les termes et conditions déjà en vigueur entre les parties, sans qu'aucune partie ne puisse prétendre à quelque contrepartie ou dédommagement que ce soit

ARTICLE 4 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Description des prestations :

L'offre de la société Wipex peut comprendre les prestations suivantes en fonction du devis ci-après dénommées communément les "Prestations":

- La formation et l'accompagnement des professionnels de santé dans la prise en main et l'optimisation de leurs outils informatiques dont les conditions spécifiques sont décrites aux présentes et notamment à l'article 13.
- L'installation, l'intervention et paramétrage (service à la carte) dont les conditions spécifiques sont décrites aux présentes et notamment à l'article 12.
- Le contrat complémentaire dont les conditions spécifiques sont décrites aux présentes et notamment à l'article 11.
- Le monitoring et la supervision de solutions de sécurité informatique pour le compte du client.
- Les services complémentaires comme notamment la BAL de télétransmissions sécurisée, l'antivirus ou la gestion de vos remplaçants, en fonction de l'abonnement choisi.

Les Prestations sont exécutées dans le strict respect du secret professionnel, du secret médical ainsi que des dispositions applicables en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 dit RGPD.

Modalités d'exécution des prestations :

Les Prestations sont réalisées à distance, au moyen d'un dispositif de télémaintenance reposant sur un logiciel sécurisé mis à disposition par Wipex. Certaines formations peuvent aussi être réalisées sur le site du Client lorsque celui-ci en fait la demande (en dehors des formations prévues dans le pack démarrage du logiciel Weda).

Le Client reconnaît et accepte que l'exécution des Prestations par le Prestataire requiert un accès à distance à ses équipements informatiques (serveurs, postes de travail). Le Client s'engage à fournir et à maintenir cet accès fonctionnel pendant toute la durée du Contrat

L'accès à distance sera établi via le logiciel AnyDesk, choisi par le Prestataire pour ses garanties de sécurité (chiffrement TLS 1.2, RSA 2048) et ses fonctionnalités de traçabilité. Le Client s'engage à autoriser l'installation et l'utilisation de cet outil sur le périmètre défini.

ARTICLE 5 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux articles L.121-21 et L.121-21 III. du Code de la consommation concernant le droit de rétractation des professionnels, le client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation dans le cadre d'un contrat conclu à distance, hors établissement, dont l'objet n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel et si le nombre de salariés employés par le client est inférieur ou égal à cinq.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client déclare et garantit :

- Être à jour des licences d'exploitation afférentes aux logiciels installés sur ses équipements ;
- Être en mesure de fournir, à première demande, l'ensemble des documents émanant des fabricants, distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à l'exécution des Prestations.
Il est expressément convenu qu'il ne relève en aucun cas de la responsabilité de Wipex de procéder à la vérification de la validité des licences logicielles détenues par le Client ;
- Maintenir les équipements dans un environnement conforme aux spécifications des fabricants, distributeurs et/ou éditeurs ainsi qu'aux normes de sécurité en vigueur ;
- Utiliser lesdits équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables, etc.) conformément aux procédures établies et s'abstenir de toute modification technique non autorisée ;
- Conserver et mettre à disposition de Wipex l'ensemble de la documentation technique fournie par les fabricants, distributeurs et/ou éditeurs, y compris les supports numériques d'installation et les numéros de licences ;
- Assumer l'intégralité des frais afférents à l'exécution des prestations, notamment les frais d'électricité, de connexion internet ainsi que l'usure des consommables informatiques et/ou bureautiques résultant des interventions de Wipex ;
- Renoncer expressément à toute demande de remboursement, total ou partiel, de ces frais, sous quelque forme que ce soit ;
- Déplacer ou nettoyer, à première demande de l'intervenant, tout élément raisonnablement considéré comme gênant pour la bonne exécution des prestations ;
- Informer Wipex dans les meilleurs délais en cas de panne, afin de permettre un dépannage rapide et efficace ;
- Disposer d'une ligne téléphonique française, permettant aux services de Wipex de le contacter.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Wipex s'engage à :

- Fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des Prestations définies aux présentes ;
- Assister, conseiller, informer et former le Client dans le respect du secret professionnel et du secret médical ;
- Réaliser les Prestations à distance en télémaintenance, en utilisant un logiciel sécurisé ;
- Faire ses meilleurs efforts pour relayer les informations et assister le Client en se rapprochant de l'éditeur pour la résolution de problèmes ou l'amélioration du produit (obligation de moyens).

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

Le Client demeure seul responsable de l'intégrité et de la sauvegarde de l'ensemble des données présentes sur ses équipements.

Il lui appartient de mettre en œuvre, préalablement à toute intervention, les procédures de sauvegarde qu'il estime nécessaires.

En conséquence, la responsabilité de Wipex ne saurait, en aucun cas, être engagée en cas de perte, altération, corruption ou suppression, totale ou partielle, de données, quelle qu'en soit la cause.

Wipex ne pourra être tenue d'exécuter les Prestations, et toute responsabilité de sa part sera exclue, dans les cas suivants :

- non-conformité de l'environnement physique ou technique des équipements aux prescriptions du constructeur, de l'éditeur ou du fournisseur, ou aux règles de sécurité applicables ;
- altération, volontaire ou involontaire, de l'environnement physique ou technique des équipements ;
- survenance d'un événement accidentel, d'un cas de force majeure ou de toute cause exonératoire limitant ou empêchant totalement ou partiellement l'accès à distance aux équipements du Client, notamment en cas d'inaccessibilité desdits équipements, de défaillance des réseaux d'alimentation électrique, téléphonique, Internet ou autre.

WIPEX SARL Capital de 300 000 €

Siège Social : Espace Concorde – ZAC Parc d'activité de l'aéroport, 120 impasse Jean-Baptiste Say, 34470 Pérols - SIRET 79966769600022

APE 8559B - Entreprise de formation agréée : 91 34 08288 34

Mail : service.client@wipex.fr – www.wipex.fr

Wipex se réserve la faculté d'interrompre immédiatement et sans préavis l'exécution des Prestations dans les hypothèses suivantes :

- lorsque, de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail ne permettent pas une intervention dans des conditions de sécurité ou de conformité satisfaisantes ;
- en cas de suspicion légitime de modification des équipements par le Client sans information préalable à Wipex ;
- lorsque le Client n'est pas en possession des licences d'utilisation légalement requises pour ses équipements ou logiciels.

Dans ces hypothèses, la Prestation sera réputée intégralement due et facturée au Client, indépendamment de son état d'achèvement.

ARTICLE 9 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

Wipex n'est, en aucun cas, responsable envers le Client des dommages ou des pertes indirects tels qu'ils sont énumérés ci-après de manière non-limitative : pertes économiques, perte de profit ou de gains, de revenus, de chance ou d'économie anticipée, perte ou détérioration de biens immatériels, interruption d'activité, pertes de temps, pertes survenues ou non pendant l'activité, des préjudices commerciaux et pertes d'exploitation, ou des dommages et pertes ayant pour origine une faute imputable à un client.

Wipex ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation de l'infrastructure du client en conjonction avec un logiciel ou matériel utilisé par le client, d'un quelconque problème technique du client, y compris de son infrastructure.

Également, le Client est informé que la réalisation des Prestations entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur auprès duquel le Client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de Wipex.

De convention expresse entre les parties, Wipex n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyen et en aucun cas à une obligation de résultats. Wipex intervenant uniquement sur demande expresse du Client, il ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

ARTICLE 10 - CONDITIONS FINANCIÈRES

Tarifs et Commandes

Les prix des Prestations fournies par Wipex sont ceux détaillés dans le devis et sont basés sur les tarifs en vigueur au jour de la commande. Nos devis sont valables pour une durée de soixante (60) jours à compter de leur date d'émission.

Les tarifs sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes (HT), la TVA applicable étant facturée en sus au taux en vigueur. Le prix final peut varier en fonction du périmètre de la prestation (nombre de postes, d'utilisateurs, volume de données, etc.), conformément à ce qui est spécifié dans l'offre commerciale acceptée par le Client.

Modalités de Paiement et Garanties

Sauf mention contraire dans le devis ou les CGV, les factures sont payables à trente (30) jours nets à compter de leur date d'émission.

Pour toute commande, notamment de la part d'un nouveau client, Wipex se réserve le droit d'exiger un acompte pouvant aller jusqu'à 50 % du montant total. La prestation ne débutera qu'après réception de cet acompte.

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraînera de plein droit l'application de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

Révision des Contrats de Maintenance et Services Récurrents

Le tarif des contrats de maintenance et autres services à exécution successive est révisable annuellement à la date anniversaire du contrat.

Wipex notifiera le Client du nouveau tarif au moins soixante (60) jours avant l'échéance.

Si l'augmentation proposée est inférieure ou égale à 10 % par rapport au tarif de l'année précédente, elle sera appliquée de plein droit pour la nouvelle période contractuelle.

Si l'augmentation proposée est supérieure à 10 %, le Client disposera d'un délai de trente (30) jours à compter de la notification pour refuser cette hausse par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce refus vaudra résiliation du contrat à sa date d'échéance. Sans refus exprès dans ce délai, les nouveaux tarifs seront réputés acceptés par le Client.

Dans le cas où la première année de maintenance est incluse dans une offre globale de vente, la première révision tarifaire s'appliquera au début de la deuxième année de service.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU CONTRAT COMPLÉMENTAIRE

Le Client peut souscrire à un Contrat complémentaire, prestation de service distincte régie par les conditions particulières décrites dans le présent article, qui prévalent sur toute autre disposition des présentes CGV en cas de contradiction.

Objet et Périmètre

Le Contrat complémentaire a pour objet d'assurer la formation continue du Clients, ainsi que des services supplémentaires tels que (sans que la liste exhaustive) l'installation gratuite sur le poste, la BAL et la réduction sur la prise de formation, pour la durée spécifiée au contrat.

Cette prestation est distincte et ne se substitue en aucun cas aux contrats de support conclus directement avec les éditeurs de logiciels, lesquels peuvent demeurer obligatoires.

Exclusions

Sont expressément exclus du périmètre du Contrat complémentaire :

- Les dysfonctionnements inhérents aux logiciels dont Wipex n'est pas l'éditeur (communément appelés « bugs »).
- Les pannes résultant d'une infection par un logiciel malveillant (virus, etc.) et leurs conséquences.
- Les dysfonctionnements causés par une erreur de manipulation, une négligence ou une utilisation non conforme de la part du Client ou de ses préposés.

Ces prestations exclues pourront néanmoins faire l'objet d'une intervention facturée séparément, après acceptation d'un bon de commande par le Client.

Durée, Renouvellement et Révision Tarifaire

Le Contrat complémentaire est souscrit pour une durée initiale irrévocable de douze (12) mois. À son terme, il sera renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an.

Chaque partie pourra s'opposer au renouvellement en notifiant sa décision à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel avec accusé de réception, au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours avant l'échéance de la période en cours.

Wipex se réserve le droit de réviser ses tarifs à l'issue de la période initiale.

Conditions Financières et de Paiement

Les redevances sont payables d'avance pour chaque période, au comptant et sans escompte. En cas de non-paiement à l'échéance, et huit (8) jours après une mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet, Wipex pourra suspendre les prestations et résilier le contrat de plein droit aux torts du Client.

WIPEX SARL Capital de 300 000 €

Siège Social : Espace Concorde – ZAC Parc d'activité de l'aéroport, 120 impasse Jean-Baptiste Say, 34470 Pérols - SIRET 79966769600022

APE 8559B - Entreprise de formation agréée : 91 34 08288 34

Mail : service.client@wipex.fr – www.wipex.fr

Indemnité de Résiliation Anticipée

En cas de résiliation du Contrat complémentaire à l'initiative du Client avant son terme, ce dernier sera redevable d'une indemnité forfaitaire égale à la totalité des mensualités restantes à courir jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours, avec un maximum de douze (12) mois. Cette indemnité est due à titre de dédommagement pour le préjudice subi par Wipex du fait des engagements en personnel et des investissements réalisés.

ARTICLE 12 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX LOGICIELS TIERS ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE ASSOCIÉES

Rôle et Responsabilité du Client vis-à-vis des Logiciels

Wipex intervient en tant que distributeur et prestataire de services sur des solutions logicielles éditées par des tiers (ci-après les "Logiciels").

Il incombe au Client, avant toute souscription, de vérifier que les Logiciels répondent à ses besoins spécifiques et sont compatibles avec son environnement matériel et logiciel existant. Wipex ne saurait être tenu responsable de l'inadéquation d'un Logiciel aux besoins du Client.

Lorsque la mise en œuvre d'un Logiciel est conditionnée par l'établissement d'un cahier des charges, l'accord écrit et signé du Client sur ce document est un prérequis indispensable à la poursuite des opérations.

Licence d'Utilisation

Les Logiciels demeurent la propriété intellectuelle de leur éditeur et sont protégés par la réglementation en vigueur. Le droit d'utilisation concédé au Client est strictement personnel, non-exclusif et non-cessible. Toute cession, prêt ou mise à disposition du Logiciel à un tiers est formellement interdite.

Prestations d'Assistance

Sous réserve du parfait paiement des sommes dues, Wipex s'engage à fournir une prestation d'assistance à l'utilisation des Logiciels WEDA. Cette prestation, qui constitue une obligation de moyens, comprend :

L'accès à un service technique par le biais d'un espace client sécurisé, disponible du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00.

La mise en relation avec des techniciens spécialisés pour répondre aux questions d'utilisation du Client.

Il est expressément convenu que le service d'assistance ne se substitue en aucun cas à la formation initiale nécessaire à la maîtrise du Logiciel.

Obligations du Client pour l'Exécution des Prestations

Le Client reconnaît que le Logiciel et sa documentation restent la propriété entière et exclusive de l'Éditeur, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle. En vertu des présentes, le Client bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation personnel, non-exclusif et non-transférable, pour ses seuls besoins internes. Il est formellement interdit au Client de fournir des services à des tiers via le Logiciel (mode "bureau de services" ou "travaux à façon"), de sous-licencier, céder ou prêter ses droits d'utilisation. Le Client s'engage à maintenir la confidentialité de ses codes d'accès et est responsable de leur non-divulgaration. Il se porte garant du respect de ces obligations par l'ensemble de son personnel et de ses utilisateurs autorisés.

Pour permettre la bonne exécution des prestations d'assistance et de maintenance, le Client s'engage à :

- Fournir un accès suffisant et sécurisé aux Équipements concernés au personnel de Wipex, pendant les heures ouvrées (lundi au vendredi). Tout temps d'attente ou d'intervention rendu impossible du fait du Client pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire ;
- Respecter les conditions d'utilisation des Logiciels telles que définies par l'éditeur et communiquées par Wipex ;
- Informer Wipex de toute modification de son organisation susceptible d'impacter l'exécution des Prestations ;

- Souscrire et maintenir une assurance le couvrant contre les dommages immatériels (tels que pertes de données, pertes d'exploitation, préjudice commercial) pouvant résulter d'une défaillance de son système informatique.

En cas de non-respect de ces obligations, Wipex se réserve le droit de suspendre ses Prestations et, après une mise en demeure restée sans effet, de résilier le contrat.

Limitations de Responsabilité en qualité de distributeur

Wipex agissant en qualité de distributeur et non d'éditeur, sa responsabilité ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- Anomalies de fonctionnement ("bugs"), performances ou évolution des Logiciels, qui relèvent de la responsabilité exclusive de l'éditeur. Wipex ne fournit aucune garantie quant à la correction des anomalies ou à l'implémentation de modifications, y compris celles rendues nécessaires par des évolutions réglementaires ;
- Cessation d'activité de l'éditeur ou arrêt temporaire ou définitif de la maintenance du Logiciel par ce dernier ;
- Dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, tels que les pertes de données, pertes d'informations, préjudices commerciaux ou tout manque à gagner ;
- Force majeure ou tout événement indépendant de sa volonté, tels que conflits sociaux, sinistres ou crises sanitaires.

Dans le cadre de son obligation de moyens, Wipex s'engage à faire ses meilleurs efforts pour relayer les informations et assister le Client en se rapprochant de l'éditeur, sans toutefois pouvoir garantir un résultat.

ARTICLE 13 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX FORMATIONS : MODALITÉS ET RÈGLES APPLICABLES

Confirmation de l'abonnement et facturation

- La réception du contrat d'abonnement par l'éditeur constitue le point de départ d'une procédure sécurisée visant à garantir la bonne exécution de votre formation et l'utilisation du logiciel.
- La commande d'une prestation de formation est considérée comme ferme et définitive dès la signature du bon de commande ou du devis par le Client. Il est convenu que la facturation sera effectuée dès réalisation de la première session de formation.
- Il vous incombe de procéder à votre inscription sur la plateforme sécurisée (<https://secure.weda.fr>) dans les plus brefs délais, en stricte conformité avec les Conditions Générales de Vente et les procédures de Weda.
- Suite à cette inscription, nous prendrons contact avec vous afin de planifier vos sessions de formation. La plateforme sécurisée demeure à votre disposition pour toute assistance.
- Tout non-respect du délai stipulé dans le présent article entraînera l'annulation des formations, lesquelles seront néanmoins réputées effectuées et feront l'objet d'une facturation intégrale.
- Pour les formations conventionnées, Wipex vous adressera, à l'issue de votre formation, le dossier complet de prise en charge dématérialisé, accompagné d'un guide explicatif détaillé des procédures de votre organisme financeur.
- La planification des sessions de formation sera subordonnée à la réception du dossier complet et à la validation des procédures afférentes.
- Le règlement de la formation interviendra dès la première session de formation réalisée, afin de permettre la transmission de la convention et de la facture acquittée à votre organisme financeur dans un délai de trente (30) jours suivant la date de la session. Dans le cas où le Client serait une structure avec plusieurs bénéficiaires, il sera facturé dès la première session de formation réalisée.
- Les sessions annulées ou reportées seront dûment intégrées à la convention de formation.
- Tout rejet de prélèvement donnera lieu à une majoration de dix-sept (17) euros au titre des frais d'incidence par rejet.
- Toute modification contractuelle nécessitant la clôture et la création d'un nouveau projet de formation sera facturée trente-cinq (35) euros par bénéficiaire concerné.

WIPEX SARL Capital de 300 000 €

Siège Social : Espace Concorde – ZAC Parc d'activité de l'aéroport, 120 impasse Jean-Baptiste Say, 34470 Pérols - SIRET 79966769600022

APE 8559B - Entreprise de formation agréée : 91 34 08288 34

Mail : service.client@wipex.fr – www.wipex.fr

Organisation des sessions de formation

- Les sessions de formation à distance sont d'une durée maximale de 1h, 1h30 ou 2h.
- Ces sessions doivent être programmées dans un délai maximal d'un (1) mois. Au-delà de ce délai, aucun remboursement ne sera garanti (il conviendra de consulter votre organisme financeur). Wipex décline toute responsabilité à cet égard.
- La première session doit impérativement être réalisée dans les cinq (5) semaines suivant la date de signature du contrat et l'ouverture du compte sécurisé (sauf cas exceptionnel expressément prévu au contrat de vente).
- La fréquence entre deux sessions ne devra pas excéder dix (10) jours, sauf cas particulier ou annulation par le client (auquel cas la session devra être reprogrammée dans les plus brefs délais).
- Toute annulation de session doit être signalée quarante-huit (48) heures à l'avance. À défaut, ou en cas d'absence du participant la session sera considérée comme effectuée et facturée.
- Les formations sur site devront être programmées dans les six (6) mois suivant la dernière session de formation à distance.
- Il est recommandé que les formations sur site se déroulent dans l'année suivant la dernière session de formation à distance avec le dernier utilisateur (en accord avec le responsable de la structure).
- Les formations ont lieu du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 (sauf cas d'urgence ou exceptionnel). En dehors de ces horaires, la formation n'est pas garantie.
- Les formations et l'assistance technique sont exclusivement réservées aux titulaires d'un compte WEDA dont le contrat est à jour de paiement.
- Sauf mention contraire dans le devis, les prestations de formation commandées par le Client doivent être planifiées et réalisées dans un délai de 3 mois à compter de la date de signature du bon de commande. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme intégralement réalisée et due. Les sommes versées ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement et la formation ne pourra plus être réclamée.

Obligations du Client

- Le Client s'engage à respecter les dates et les horaires des créneaux de formation fixés, à être pleinement disponible et attentif lors des sessions. Il doit disposer d'une ligne téléphonique française et d'une connexion internet suffisante et fonctionnelle (1,5 Mo minimum). En cas de défaillance, le formateur sera habilité à interrompre la session, laquelle sera alors considérée comme réalisée.
- Toutes les formations sont nominatives et non transférables. Le client s'engage à respecter cette condition.
- Toute formation non réalisée dans les délais prévus par les Conditions Générales de Vente sera considérée comme effectuée et facturée. Les formations complémentaires feront l'objet d'un devis et d'une facturation distincte.
- L'utilisateur s'engage à respecter la confidentialité de ses codes d'accès (la Carte Professionnelle de Santé (CPS) est strictement personnelle et non transmissible).
- Le client doit disposer d'un poste informatique (PC ou Mac), d'une connexion internet fiable et d'une ligne téléphonique.
- En l'absence de contrat particulier, les formations et l'assistance sont réservées aux utilisateurs WEDA dans le cadre des Conditions Générales de Vente.
- La convention de formation constitue un contrat engageant. Wipex décline toute responsabilité en cas de refus de prise en charge par l'organisme financeur. Aucun remboursement ne sera accordé si votre dossier conventionné a été rejeté. La prise en charge relève de votre initiative ; il vous incombe de suivre les procédures de votre financeur.
- Dans le cas d'une formation conventionnée, le contrat initialement accepté ne pourra être modifié, ni par le client, ni par l'Organisme de Formation (O.F.) SARL Wipex. Aucune modification ne sera possible dans le cadre du dossier conventionné.
- Les formations s'adressent exclusivement aux professionnels de santé (médecins, paramédicaux) ainsi qu'au personnel administratif (secrétaires, secrétaires médicales et personnes exerçant une fonction de coordination).

- Le Client s'engage à répondre aux différentes enquêtes de satisfaction relatives aux formations dispensées par Wipex ainsi qu'à toutes autres interventions.
- En cas de transfert de formation lié au départ d'un utilisateur et sous réserve que la prestation concernée ne soit ni planifiée ni commencée, s'acquitter des éventuels frais de dossier par utilisateur, selon les tarifs en vigueur.

Obligations des formateurs

- Les formateurs procèdent en amont à des tests de faisabilité en adéquation avec la situation du client, afin de vérifier la possibilité de la formation. Nos services prévoient une adaptation, si possible, en fonction des besoins spécifiques.
- Chaque formateur dispense une formation individuelle sous la responsabilité de la SARL Wipex (O.F).
- Le formateur garantit et planifie les sessions de formation en concertation avec le client.
- Chaque formateur dispose d'un poste informatique (PC ou Mac), d'une ligne téléphonique fiable, d'une connexion internet optimale et d'une licence de téléassistance officielle sécurisée.
- Les formateurs s'engagent à ne jamais enregistrer les codes d'accès à l'ordinateur du client, ces derniers étant saisis à chaque nouvelle session.
- Ils respectent la réglementation relative à la sécurité des données sensibles à caractère de santé, établie par l'éditeur et l'Agence du Numérique en Santé (A.N.S.).
- Les formateurs informent les clients sur les différents points de la réglementation de l'éditeur et de l'A.N.S., dans la limite de leurs connaissances.
- Ils ne divulguent en aucun cas les données fournies par l'éditeur ainsi que les mots de passe aux plateformes d'échange entre l'éditeur, les clients et les procédures internes. Le secret médical, professionnel et le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) font partie intégrante de la charte de qualité de notre organisme de formation.
- Les formateurs s'engagent à respecter l'intégralité de la réglementation et des procédures établies dans une procédure interne. Tout manquement à ces règles entraînera des sanctions importantes.
- Tarifs des Formations et Intervention (visible dans nos catalogues).
- Les tarifs de nos prestations techniques dans le cadre de l'assistance HOTLINE WEDA sont disponibles sur demande formulée à travers votre Espace Client Wipex (www.wipex.fr).

ARTICLE 14 - RÉSILIATION

Le présent contrat peut être résilié selon les modalités suivantes :

Pour les contrats de maintenance : Outre la faculté de dénonciation 90 jours avant l'échéance annuelle, chaque partie peut résilier le contrat de plein droit en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

Conséquences de la résiliation : La résiliation du contrat entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues au titre des Prestations réalisées et, le cas échéant, des indemnités prévues.

À la cessation du contrat, quelle qu'en soit la cause, les obligations suivantes s'appliquent :

- Wipex cessera de fournir l'ensemble des Prestations à la date d'effet de la résiliation.
- Wipex n'étant pas hébergeur des Données du Client, la récupération desdites Données reste sous le contrôle du Client. Toutefois, Wipex s'engage à ne mettre en œuvre aucune mesure technique visant à entraver ou à compliquer la récupération par le Client de ses Données depuis ses propres Équipements.
- Sur demande du Client, Wipex pourra proposer une prestation d'assistance complémentaire, facturée séparément, pour aider le Client ou son nouveau prestataire à extraire les Données ou à opérer la transition technique.

WIPEX SARL Capital de 300 000 €

Siège Social : Espace Concorde – ZAC Parc d'activité de l'aéroport, 120 impasse Jean-Baptiste Say, 34470 Pérols - SIRET 79966769600022

APE 8559B - *Entreprise de formation agréée* : 91 34 08288 34

Mail : service.client@wipex.fr – www.wipex.fr

ARTICLE 15 - NULLITÉ

Si l'une des clauses des CGV et de Prestations de Services s'avère nulle, la validité des autres clauses ne serait pas remise en cause. Wipex s'engage alors à remplacer la clause ainsi annulée dans les meilleurs délais et ce en respectant l'économie du contrat.

ARTICLE 16 – FORCE MAJEUR

Les parties ne sont pas responsables des retards, inexécutions, préjudices, dommages, pertes, destructions ou mauvais fonctionnement des équipements ni des conséquences de ce qui précède dès lors que ce retard ou défaillance est imputable à la survenance d'un événement revêtant la caractéristique de force majeure au sens que ce terme revêt dans la législation et dans la jurisprudence française.

Chaque partie notifie dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout cas de force majeure.

Les obligations de la partie victime du cas de force majeure et, en particulier, les délais requis pour l'exécution de ses obligations, sont suspendus sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

Chaque partie supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent de la survenance du cas de force majeure.

ARTICLE 17 - RECLAMATION ET/OU CONTESTATION DU CLIENT

Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de Wipex doivent être formulées par écrit par le client au plus tard 48 (quarante-huit) heures à compter de leur fait générateur, sous peine de déchéance. La formulation de la réclamation et/ou contestation du désaccord par écrit doit notamment inclure le détail des prestations concernées, les montants en cause faisant l'objet de la contestation et les motifs de la contestation.

Le Client renonce à engager ou à faire travailler directement ou par personne interposée tout collaborateur de Wipex quelle que soit sa spécialisation, et même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat augmentée d'une durée de dix-huit (18) mois. En cas de non-respect par le Client, ce dernier s'engage à dédommager Wipex en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts augmentée des charges sociales liées à ce collaborateur qu'il aura perçu au total pendant les douze (12) mois précédant son départ de Wipex.

Si une quelconque des stipulations du contrat est déclarée nulle au regard d'une règle de droit, d'une loi en vigueur ou d'une décision de justice, elle est réputée non écrite, mais n'entraîne pas la nullité du contrat.

ARTICLE 18 - LOI APPLICABLE

De convention expresse, les Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services sont gouvernées par le droit français. Ces Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services ne doivent pas être interprétées comme limitant les droits statutaires du Client et rien ne limite les droits statutaires du Client en tant que consommateur.

ARTICLE 19 - TRIBUNAUX COMPÉTENTS ET RÈGLEMENTS DES DIFFÉRENDS

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Montpellier.

ANNEXE 1 : POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

De façon générale, les PARTIES s'engagent à coopérer pour garantir le respect des dispositions réglementaires applicables concernant la protection des données à caractère personnel, et notamment le Règlement 2016/679 (EU) sur la protection des données (RGPD).

LES TRAITEMENTS EFFECTUES PAR WIPEX EN SA QUALITE DE RESPONSABLE DE TRAITEMENT

WIPEX traite, en sa qualité de responsable de traitement, les données personnelles des CLIENTS pour atteindre les finalités suivantes :

- La gestion des réclamations et des assistances techniques afférentes à l'utilisation des services WIPEX ;
- La gestion des formations réalisées par WIPEX sur le logiciel Weda ;
- La réalisation d'activités de prospection commerciale sur les produits et services analogues préalablement souscrits par les clients de WIPEX ;
- La réalisation d'enquêtes de satisfactions auprès des clients de WIPEX.

La base juridique de ces traitements de données est l'exécution des mesures contractuelles unissant les PARTIES et matérialisée par l'acceptation des présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

Les destinataires habilités à accéder aux données ainsi traitées sont les services métiers de WIPEX exclusivement habilités selon le principe du besoin d'en connaître, et notamment les services gestionnaires de la relation client, de la formation client et des activités de support client.

Les données ainsi traitées sont conservées pendant le temps nécessaire à l'achèvement des tâches précitées, et sont susceptibles de faire l'objet d'une durée d'archivage intermédiaire temporaire durant le temps d'extinction de prescriptions légales applicables avant de faire l'objet d'une purge.

Chaque client dispose de la faculté d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après décès ainsi qu'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition pour motif légitime. Ces droits peuvent être exercés en contactant WIPEX soit en écrivant par mail à l'adresse dpo@wipex.fr, soit par courrier à l'adresse suivante : DPO WIPEX, ESPACE CONCORDE -ZAC Parc d'activité de l'aéroport, 120 impasse Jean-Baptiste Say 34470 PEROLS.

LES TRAITEMENTS EFFECTUES PAR WIPEX EN SA QUALITE DE SOUS-TRAITANT

Le Client agit en qualité de responsable de traitements dans le cadre de l'utilisation de l'ensemble des produits et services délivrés par WIPEX pour son compte.

Le Client :

- Est seul responsable de la qualité, la licéité et la pertinence des données à caractère personnel transmises à WIPEX dans le cadre de la réalisation des services ;
- Est seul responsable de la sécurisation des données personnelles initialement collectées et transmises à WIPEX en application des présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE ;
- S'engage à traiter les données personnelles de manière licite, loyale et transparente ;
- Documente par écrit toute instruction qu'il effectuerait à l'intention de WIPEX en sa qualité de responsable de traitement.

WIPEX SARL Capital de 300 000 €

Siège Social : Espace Concorde – ZAC Parc d'activité de l'aéroport, 120 impasse Jean-Baptiste Say, 34470 Pérols - SIRET 79966769600022

APE 8559B - *Entreprise de formation agréée* : 91 34 08288 34

Mail : service.client@wipex.fr – www.wipex.fr

WIPEX s'engage à :

- Traiter les données à caractère personnel uniquement pour les seules finalités suivantes, et dans la stricte limite des tâches et de la mission qui lui sont confiées :
 - L'organisation, la réalisation et la clôture des sessions de formations ;
 - La gestion des feuilles d'émargement des stagiaires ;
 - La réalisation d'activités de reporting concernant les sessions de formations réalisées ;
 - La réalisation d'opérations de support client ;
 - La réalisation d'activités de maintenance et télémaintenance client ;
 - L'installation à distance de programmes informatiques permettant la réalisation d'opérations de télémaintenance sur le poste du client ;
 - Le cas échéant, le monitoring et la supervision de solutions de sécurité informatique pour le compte du client.

Lorsque WIPEX réalise des opérations de maintenance pour le compte d'un client, WIPEX ne procédera pas à la collecte ou au traitement de données sensibles, et notamment de données de santé que le client peut être amené à traiter en sa qualité de responsable de traitements. En conséquence, le CLIENT décharge WIPEX de toute responsabilité en cas de tout transfert, qu'il soit intentionnel ou accidentel, de données de santé au sein des supports permettant la réalisation d'activités de maintenance ou de support client par WIPEX. WIPEX s'engage, à la réception de telles catégories de données, à procéder à leur suppression au sein de ses systèmes d'informations.

WIPEX s'engage à tenir à jour un registre des activités de maintenance réalisées pour le compte du CLIENT, et le cas échéant à en mettre à disposition le contenu sur demande.

Lorsque WIPEX réalise pour le compte du CLIENT des activités de monitoring et/ou de supervision d'équipements de sécurité de systèmes d'informations, WIPEX s'engage à alerter le CLIENT de toute instruction émanant de sa part et semblant contraire à l'état de l'art des mesures techniques et organisationnelles de sécurité.

WIPEX s'engage à protéger les données à caractère personnel qui lui ont été confiées contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion et l'accès non autorisés ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite. Pour y parvenir, WIPEX s'engage notamment à :

- Mettre en place et maintenir pendant toute la durée du Contrat toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque que présente le traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par WIPEX pour le compte du CLIENT. WIPEX prend notamment en compte l'état de l'art en matière de sécurité informatique aux fins d'exécution de la présente obligation lui incombant. Il devra à cet effet, lorsque de telles mesures sont proportionnées, mettre en œuvre les mesures énoncées à l'article 32-1 du RGPD, à savoir :
 - le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - 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 ;
 - les moyens nécessaires visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- Déployer un dispositif de gestion des traces et des incidents aux fins d'identifier d'éventuels accès frauduleux et/ou une utilisation abusive de données à caractère personnel ;
- Garantir la sécurité des locaux à partir desquels des données à caractère personnel sont traitées et/ou peuvent être accessibles ;

WIPEX SARL Capital de 300 000 €

Siège Social : Espace Concorde – ZAC Parc d'activité de l'aéroport, 120 impasse Jean-Baptiste Say, 34470 Pérols - SIRET 79966769600022

APE 8559B - Entreprise de formation agréée : 91 34 08288 34

Mail : service.client@wipex.fr – www.wipex.fr

- Tenir par écrit ou sous format électronique un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du CLIENT ;
- Veiller à ce que l'ensemble de ses salariés et/ou de toute personne étant amenée sous sa responsabilité à traiter des données à caractère personnel pour le compte du CLIENT (i) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumis à des obligations légales ou professionnelles de confidentialité appropriées et (ii) reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

L'ensemble des mesures techniques et organisationnelles de sécurité déployées par WIPEX en sa qualité de sous-traitant sont décrites dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) de WIPEX. Le Plan d'Assurance Sécurité de WIPEX est mis à disposition du CLIENT sur demande.

L'ensemble des opérations nécessaires à l'accomplissement des finalités suscitées peuvent être réalisées par WIPEX, dont notamment et de manière non-exhaustive :

- Collecte
- Enregistrement
- Organisation
- Structuration
- Conservation
- Adaptation
- Modification
- Extraction
- Consultation
- Utilisation
- Communication par transmission
- Diffusion
- Toute autre forme de mise à disposition
- Rapprochement
- Interconnexion
- Limitation
- Archivage
- Effacement
- Destruction
- Profilage

Le CLIENT autorise WIPEX à avoir recours à des entités morales tierces pour l'exécution d'opérations de traitement spécifiques prévues par la présente Annexe, sous réserve que l'entité concernée présente des garanties a minima équivalentes, voire supérieures à celles proposées dans les présentes pour assurer la protection des données à caractère personnel traitées. WIPEX met à disposition du CLIENT la liste des entités morales tierces agissant en qualité

de sous-traitant ultérieur sur demande. WIPEX s'engage à signer avec chacune de ces entités tierces un contrat pour garantir le respect des présentes obligations.

WIPEX s'engage à ne pas transférer les données du CLIENT en dehors de l'Union européenne sans préalablement vérifier et garantir que (i) la législation du pays concerné dispose d'un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel en application du RGPD, et (ii) si la législation du pays concerné ne dispose pas d'un tel niveau de protection adéquat, WIPEX procèdera à la signature de Clauses Contractuelles Types telles qu'elles figurent dans la Décision 2021/914/UE de la Commission Européenne du 4 Juin 2021 et vérifiera que le pays tiers vers lequel est opéré le transfert assure, pour les personnes dont les données sont transférées, un niveau de protection substantiellement équivalent à celui garanti au sein de l'Union européenne, en opérant une évaluation de ce niveau de protection en prenant notamment en compte un éventuel accès des autorités publiques de ce pays tiers aux données ainsi transférées ainsi que les éléments pertinents du système juridique dudit pays tiers.

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant informe le client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Le Sous-traitant coopère avec le Responsable du traitement (Client) et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du RGPD en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le Sous-traitant.

Cette notification contient au moins :

- une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés),
- les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel,
- ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

Les Parties définiront ensemble tous les autres éléments que le Sous-traitant devra communiquer lorsqu'il prête assistance au Responsable du traitement aux fins de la satisfaction des obligations incombant à ce dernier en vertu des articles 33 et 34 du RGPD.

WIPEX s'engage à mettre à la disposition du CLIENT toute la documentation nécessaire pour démontrer qu'il respecte l'ensemble des obligations lui incombant en matière de traitement de données à caractère personnel en vertu du présent Contrat et des Réglementations sur les données personnelles. La documentation remise par WIPEX vise notamment à aider l'utilisateur à garantir le respect des obligations lui incombant prévues aux articles 35 "*Analyse d'impact relative à la protection des données*" et 36 "*Consultation préalable*" du RGPD.

Si la documentation susmentionnée s'avère insuffisante pour permettre au CLIENT de démontrer que les obligations prévues par le RGPD sont remplies, WIPEX et le CLIENT se réuniront alors pour convenir des conditions opérationnelles, sécuritaires et financières d'une inspection technique sur site. En toute hypothèse, les conditions de cette inspection ne doivent pas affecter la bonne continuité des activités de WIPEX. En toutes circonstances, les inspections sur site

seront limitées à une (1) fois par an, et devront respecter un délai de préavis minimal de trente (30) jours ouvrés. L'inspection sur site susmentionnée pourra donner lieu à une facturation supplémentaire raisonnable.

Toute information communiquée au CLIENT en vertu des présentes et qui n'est pas disponible publiquement sur le(s) site(s) internet de WIPEX est considérée comme une information confidentielle, protégée par le secret des affaires. Avant de communiquer ces informations, WIPEX peut exiger la signature d'un accord de confidentialité spécifique. Nonobstant ce qui précède, Le CLIENT est autorisé à répondre aux demandes de l'autorité de contrôle compétente à condition que toute divulgation d'informations soit strictement limitée à ce qui est demandé par ladite autorité. Dans un tel cas, et à moins que la loi applicable ne l'interdise, le CLIENT doit d'abord consulter WIPEX au sujet de toute divulgation requise.

Sauf instructions contraires de l'utilisateur, WIPEX s'engage à ne pas conserver les données à caractère personnel traitées pour le compte du CLIENT au terme du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, et notamment à :

- renvoyer et/ou transférer au CLIENT les données à caractère personnel dans un format déterminé par WIPEX ;
- détruire ou supprimer toute copie existante des données à caractère personnel, y compris sur des éventuels supports de sauvegarde.

WIPEX a désigné auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) un délégué à la protection des données (DPO) qui est l'interlocuteur privilégié du CLIENT pour toute question concernant la protection des données personnelles. Le DPO de WIPEX peut être contacté soit en écrivant à l'adresse dpo@wipex.fr, soit en écrivant par courrier à l'adresse suivante : DPO WIPEX, ESPACE CONCORDE -ZAC Parc d'activité de l'aéroport, 120 impasse Jean-Baptiste Say 34470 PEROLS.