

ALIVIO
Conditions Générales d'utilisation et de Service
Version au 03.06.2025

PREAMBULE

ALIVIO (ci-après dénommé « **ALIVIO** » ou « Le Prestataire ») commercialise des fonctionnalités applicatives (les « Services ») accessibles en ligne dont elle est propriétaire via la Solution « ALIVIO » (« la Solution »).

ALIVIO a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant le Service dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et souscrit via le Site pro.alivio.fr. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins et contraintes propres.

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après entendues comme « **Conditions** ») s'appliquent au Contrat et définissent les droits et obligations des Parties dans le cadre de toute souscription aux Services par le Client. La version actuelle des Conditions est la seule opposable aux Clients pendant toute la durée d'exécution du Contrat et jusqu'à ce qu'une nouvelle version la remplace. **ALIVIO** se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions sans en avertir au préalable le Client mais tiendra informé ce dernier des dernières modifications.

ALIVIO se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes ou d'établir des conditions particulières en fonction des clients. Toute dérogation aux Conditions est inscrite aux Conditions Particulières. Les conditions particulières prévalent sur les conditions générales. L'acceptation des Conditions est obligatoire avant toute passation de commande des Services. Le Client reconnaît et accepte que toute souscription aux Services vaut acceptation sans réserve des dispositions et conditions qui suivent ainsi que des annexes.

Au titre des présentes, **ALIVIO** et le Client pourront être dénommés individuellement comme « la Partie » et collectivement comme « les Parties ».

Article 1 – Définitions

« **Abonnement** » : décrit l'abonnement conclu par le Client pour l'accès aux Services et à la Solution;

« **Anomalie** » : désigne tout défaut de conception ou de réalisation du Service, indépendant d'une mauvaise utilisation, empêchant le bon fonctionnement du Service ;

« **CGUS** » désigne les présentes conditions générales d'utilisation et de services applicables aux Services, à l'Abonnement et à l'usage de la Solution;

« **Client** » désigne un professionnel exerçant la profession de Diététicien nutritionniste ou Médecin nutritionniste et ayant souscrit à un abonnement ALIVIO Pro.

« **Contrat** » désigne l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir l'Abonnement souscrit par le Client, les présentes Conditions Générales, ainsi que les Annexes ;

« **Date d'entrée en vigueur** » désigne la date d'entrée en vigueur du Contrat, soit la date de souscription aux Services par le Client ;

« **Distribution** » désigne les moyens par lesquels ALIVIO met la Solution à la disposition des Utilisateurs;

« **Droits de Propriété Intellectuelle** » sont tous les droits sur des œuvres scientifiques, des inventions dans tous les domaines de l'activité humaine, des découvertes scientifiques, des dessins, des modèles industriels, des marques industrielles, des marques commerciales et des marques de services, et la protection contre la concurrence déloyale, ainsi que tous les autres droits inhérents à l'activité intellectuelle dans les domaines industriel et scientifique;

« **Données** » : désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

« **Espace Client** » : désigne l'espace personnel du Client sur la Solution lui permettant de gérer ses informations, son Abonnement ainsi que les comptes Utilisateurs ;

« **Facture** » : désigne la Facture reçue par le Client lors de sa souscription aux Services et détaillant l'Abonnement choisi ainsi que les modalités propres à cet abonnement (durée, prix, etc.) ;

« **Professionnel** » désigne un professionnel intervenant dans le secteur de la santé ayant, par quelque moyen que ce soit, accès au domaine réservé à la gestion des patients et des consultations via la Solution;

« **Patient** » désigne toute personne qui, par quelque moyen que ce soit, a accès à la version mobile de la solution, en accès restreint ou équivalent.

« **Services** » désigne l'ensemble des fonctionnalités incluses dans la Solution et mises à disposition des Utilisateurs.

« **Site** » désigne le site internet <https://www.alivio.fr>.

« **Société** » désigne la société ALIVIO, SARL unipersonnelle au capital social de 53.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro B 910 910 330, dont le siège social est 40 rue de la Tour d'Auvergne, 44200 NANTES ;

« **Solution** » désigne les applications web et mobile développées par ALIVIO, dont la Distribution et l'utilisation sont soumises aux présentes Conditions Générales, incluant pro.alivio.fr, ainsi que la version mobile de la Solution pour les Clients;

« **Utilisateur** » désigne toute personne ayant, par quelque moyen que ce soit, accès à la version web et/ou mobile de la Solution.

Article 2 - Conditions générales d'utilisation et de services

2.1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales, régissent les rapports entre la Société qui exploite la Solution et tout Utilisateur et Client ayant souscrit un Abonnement. Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société met à disposition des utilisateurs la Solution et les Services associés.

Le Contrat conclu entre ALIVIO et le Client exprime l'intégralité de l'accord des parties prenantes (ci-après « le Contrat »). Les présentes Conditions s'appliquent à compter de la souscription à un Abonnement la Solution par le Client et pour toute la durée du Contrat conclu avec le Client.

2.2 Documents contractuels

Le Contrat est formé entre les Parties par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- L'Abonnement sous la forme d'une souscription en ligne par le Client sur le site internet pro.alivio.fr.
- Les présentes Conditions Générales et ses annexes qui forment un tout indivisible ;
- Les éventuelles annexes jointes le cas échéant aux présentes.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut. Par exception à ce qui précède, en matière de traitement des données personnelles, l'Annexe n°2 prévaut sur l'ensemble des documents contractuels.

Article 3 – Durée et souscription

3.1 Durée

L'accès à la Solution et aux Services est conclu sur la base d'un Abonnement mensuel ou annuel en fonction des modalités de l'Abonnement souscrit par le Client et indiqué sur sa Facture.

Tout Abonnement **mensuel** est conclu pour une durée d'un (1) mois renouvelable tous les mois par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois. Tout mois débuté est dû par le Client. Le préavis de résiliation est de soixante douze heures ouvrées (72h) sous réserve d'une notification par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail avec accusé de lecture.

Tout Abonnement **annuel** est conclu pour une durée d'un (1) an, renouvelable tous les ans par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) an. Toute année débutée est due par le Client. Le préavis de résiliation est de soixante douze heures ouvrées (72h) sous réserve d'une notification par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail avec accusé de lecture.

Aucun remboursement ne sera accordé au Client en cas de résiliation en cours d'Abonnement. Tout désabonnement en cours d'abonnement ne donnera pas lieu au remboursement par ALIVIO au Client des sommes au prorata du temps non utilisé.

Toute modification des conditions tarifaires et des conditions d'accès à la Solution et de fourniture des Services pourvus au Client devra faire l'objet d'un nouveau Contrat et de l'émission d'un nouveau Devis.

3.2 Inscription

Pour souscrire à un Abonnement, le Client doit fournir les informations suivantes : Civilité du Client, Nom et prénom du Client ; Adresse e-mail ; Numéro de téléphone ; Adresse de l'entreprise, Mot de passe ; Numéro de professionnel de santé (ex: RPPS / INAMI) ou le cas échéant un justificatif papier.

Pour utiliser la solution ALIVIO, le Client doit avoir au moins 18 ans révolus, ou plus, si l'âge légal en vigueur dans son pays est supérieur à cet âge.

Au moment de l'enregistrement et lors de l'utilisation de la Solution et des Services, l'utilisateur doit fournir des informations précises, exactes et véridiques. Les Clients garantissent et répondent également, dans tous les cas, la véracité, l'exactitude et l'authenticité des données personnelles saisies, ALIVIO n'étant pas responsable de leur exactitude ou correction. Les Clients s'engagent à informer

ALIVIO de toute modification concernant ces informations. ALIVIO ne saurait être tenu responsable en cas d'informations inexactes, tronquées ou mensongères fournies par le Client.

Le Client ne peut correspondre qu'à un seul Abonnement pour son entreprise.

Article 4 – Description des Services

4.1 Dispositions générales

La description des Services fournis par ALIVIO sont indiqués dans la formule d'Abonnement souscrite par le Client et indiqués sur sa Facture.

Le Prestataire met à disposition du Client la Solution accessible par le biais du réseau Internet, en mode « SaaS », en fonction de l'Abonnement souscrit par le Client. Dans les conditions de l'article « Licence », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive, la Solution. Le Prestataire assure l'hébergement des Données téléchargées sur la Solution, la maintenance et la sécurité de la Solution.

En s'inscrivant et en utilisant la Solution ALIVIO, notamment via la Solution en ligne, le Client souscrit à des outils qui simplifieront ses tâches plus complexes, telles que la messagerie, la planification de ses rendez-vous, le suivi de ses Patients, la gestion de ses recettes et documents, etc. Outre ces fonctionnalités, le Service se distingue principalement par le fait qu'il améliore le suivi de ses Patients et facilite la gestion de l'activité du Client.

4.2 Responsabilité du Client

En acceptant les présentes Conditions, le Client s'engage à adopter uniquement des comportements ne portant pas atteinte à l'ordre juridique actuel ou ne portant en aucune manière atteinte aux positions protégées par la loi, en particulier, obligeant strictement à respecter des codes de déontologie en vigueur dans le pays, sa juridiction et la législation européenne en matière de protection des données à caractère personnel, telle que le règlement général sur la protection des données, assurant, en relation avec ce document, la fourniture d'informations, la collecte de consentements et l'accès aux droits des Patients.

Article 5 – Accès à la Solution et aux Services

5.1 Accès

La Solution est accessible au lien suivant : pro.alivio.fr.

5.2 Disponibilité

L'accès à la Solution est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Pour la bonne gestion des Services, ALIVIO pourra à tout moment se réserver le droit de :

- Suspendre, interrompre ou limiter l'accès à tout ou partie de la Solution, pour quelque raison que ce soit, avec ou sans préavis et à sa seule discrétion ;
- Supprimer toute information pouvant en perturber le fonctionnement, pour quelque raison que ce soit avec ou sans préavis et à sa seule discrétion ;
- Suspendre la Solution afin de procéder à des mises à jour.

ALIVIO s'efforcera au mieux de communiquer préalablement au Client les dates et heures de ses interventions, afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité, mais la

responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas de non-communication préalable ou quant à l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

5.3 Réseau internet

Le Client est informé que la connexion à la Solution s'effectue via le réseau internet. Il est donc averti des aléas techniques pouvant affecter ce réseau, rendant notamment la connexion impossible temporairement. ALIVIO ne pourra être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement du réseau internet, des lignes téléphoniques ou du matériel informatique et de téléphonie liée notamment à l'encombrement du réseau empêchant l'accès à la Solution.

5.4 Utilisateurs

La licence conclue par le Client et inscrite sur sa formule d'Abonnement est effectuée au nom du Client pour un paramètre d'utilisation défini dans son Abonnement.

Un compte client est ouvert pour une entité. Pour toute nouvelle entité du Client (ex : filiale), le Client doit souscrire un Abonnement complémentaire.

Il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie indiqués sur son Abonnement et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacité de traitement.

5.5 Procédure d'accès à la Solution

Le Client – ainsi que l'Utilisateur – est invité à respecter le périmètre d'accès en fonction du Contrat souscrit avec la Société. L'Accès à la Solution ne peut se faire que via la souscription d'un Abonnement entre la Société et le Client.

L'Accès à la Solution se fait par une inscription préalable de l'Utilisateur sur pro.alivio.fr. Il recevra par la suite un courriel pour activer son compte. L'Utilisateur est invité à cliquer sur le lien reçu par mail et à renseigner ses identifiants de connexion qui lui sont fournis lors de son inscription préalable (*sous la forme email et mot de passe*).

Tout Utilisateur est libre de supprimer son compte à tout moment via les fonctionnalités prévues à cet effet sur la Solution et dans le respect des présentes conditions.

L'Utilisateur est seul responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses identifiants de connexion et devra avertir sans délai ALIVIO en cas de perte ou de vol de ses identifiants. La responsabilité de ALIVIO ne pourrait être recherchée en cas de perte ou de vol des identifiants d'un Utilisateur ayant entraîné une utilisation frauduleuse de son compte.

Si l'Utilisateur souhaite procéder à une modification de ses identifiants ou s'il soupçonne une utilisation frauduleuse de ces derniers, il doit prendre contact sans délai avec le service clientèle de ALIVIO, en envoyant un courriel à l'adresse suivante : team@alivio.fr.

L'Utilisateur garantit que toutes les informations renseignées sur son Espace Personnel sont exactes, mises à jour et sincères. Il garantit également être une personne physique, majeure, et en capacité de contracter. L'Utilisateur est seul responsable de l'exactitude des informations renseignées sur son compte. Il s'engage à ce titre à mettre à jour les informations si nécessaire. La responsabilité de ALIVIO ne pourra être recherchée en cas de données tronquées, inexactes ou manquantes ayant entraîné un impact direct ou indirect sur l'exécution des services ou sur l'utilisation de la Solution.

Article 6 – Prérequis

6.1 Évaluation préalable

En signant les présentes, le Client reconnaît et déclare avoir pu vérifier, sous son entière responsabilité et avant la conclusion du Contrat, avoir tous les prérequis techniques, tel qu'indiqués par ALIVIO, pour utiliser la Solution, son interface et les technologies mises en œuvre ou requises pour son utilisation.

Les prérequis techniques à l'utilisation de la Solution Professionnel sont :

- Navigateur récent avec la dernière version à jour. Firefox et Chrome sont à privilégier pour une meilleure expérience.
- Résolution d'écran supérieure à 1280 x 800, de préférence en ratio 16:9.
- Connexion internet ADSL ou similaire.

Le Client reconnaît avoir été informé par la Société de l'ensemble des prérequis techniques nécessaires au fonctionnement optimal de la Solution. Étant précisé que ces prérequis peuvent évoluer dans le temps, et notamment pour des raisons techniques.

Le Client a porté une attention particulière à vérifier que la Solution et les technologies associées sont parfaitement compatibles avec son environnement informatique. La responsabilité de ALIVIO ne saurait être recherchée dans le cas où le Client n'aurait pas effectué ces vérifications préalables, le Client ne pouvant formuler de réclamation ou de demande de remboursement sur ce motif.

6.2 Matériel du Client

Le matériel de connexion à la Solution utilisé par le Client est sous son entière responsabilité. Il doit prendre toutes les mesures appropriées pour protéger son matériel et ses propres données. Le Client s'engage à accéder à la Solution en utilisant un matériel récent, ne contenant pas de virus et avec un navigateur récemment mis-à-jour.

ALIVIO n'est pas responsable des dommages causés aux Clients, à des tiers et/ou à leur équipement du fait de leur connexion ou de leur utilisation à la Solution et les Clients renoncent à toute action de ce fait contre ALIVIO.

Article 7 – Assistance et Maintenance

7.1 Disponibilité

L'équipe technique de ALIVIO assure l'assistance du lundi au vendredi de 10 h à 17 h, par mail uniquement, hors jours fériés. Dans le cas où le Client serait localisé à l'étranger, ces horaires correspondent au créneau horaire applicable sur le territoire de France Métropolitaine.

Cette assistance permet de fournir au Client des réponses aux dysfonctionnements et anomalies rencontrées dans son utilisation de la Solution. Cette assistance ne couvre pas les besoins du Client liés à des problèmes sur son matériel et sur tout logiciel tiers non fourni par ALIVIO.

7.2 Mises à jour

ALIVIO s'engage à fournir des Mises à jour afin d'améliorer continuellement la qualité et/ou les fonctionnalités de la Solution pour ses Clients. Les Mises à Jour réalisées ne doivent pas affecter l'utilisation de la Solution par le Client ou dégrader la Solution. Dans le cas contraire, ALIVIO s'engage à

maintenir, dans les conditions prévues aux présentes, la version antérieure de la Solution jusqu'à ce qu'une nouvelle Mise à Jour soit mise en place, répondant aux critères de qualité de ALIVIO.

ALIVIO prendra à sa charge la correction de toutes les éventuelles Anomalies identifiées sur la solution. Toute Anomalie doit être signalée par le Client à ALIVIO dès sa découverte, avec les indications suffisantes pour permettre à l'équipe technique de ALIVIO de résoudre l'anomalie.

7.3 Limites d'intervention

ALIVIO ne fournira pas ses prestations d'assistance et de maintenance pour :

- Un usage des Services et/ou de la Solution par le Client non-conforme aux présentes ;
- Une utilisation anormale des Services et/ou de la Solution, et ce quelle qu'en soit la raison ;
- Un problème de compatibilité entre la Solution et le matériel informatique du Client ;
- Toute contravention par le Client de ses obligations au titre du Contrat ;
- En cas de refus du Client de collaborer avec la Société dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- En cas de modification non autorisée de la Solution par le Client ou par un tiers sous la responsabilité du Client (ex : Utilisateurs) ;
- En cas d'implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec la Solution ;
- En cas de défaillance des réseaux de communication électronique ;
- En cas d'acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Pour toute détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation de la Solution.

Article 8 – Prix et modalités de paiement

8.1 Prix de l'abonnement

Les Services proposés par la Société pour les Clients professionnels par le biais d'un abonnement mensuel ou annuel sont fournis aux tarifs en vigueur tels qu'indiqués sur le Site. Au terme de l'abonnement et en cas de renouvellement de celui-ci, les tarifs applicables seront ceux annoncés sur le Site au jour du renouvellement.

8.2 Période d'essai

La Société prévoit une période d'essai de 14 jours gratuit à compter de l'activation du compte par le Client. Cette période permet à ce dernier de se familiariser et tester les Services présents dans la formule souscrite. L'Utilisateur recevra deux (2) jours avant la fin de cette période un mail de rappel. Une fois ce délai passé, la Société prélèvera automatiquement la première mensualité si aucune action de résiliation n'a été effectuée de la part de l'Utilisateur avant les 14 jours.

8.2 Modalités de paiement

En souscrivant à l'abonnement mensuel ou annuel payant et en l'utilisant, le Client accepte nos présentes Conditions et toutes les conditions supplémentaires prévues ci-après.

Le paiement en ligne s'effectue par Carte Bancaire ou autre moyen de paiement via un système de paiement sécurisé (via la société Stripe).

Si la Carte Bancaire du Client est arrivée à expiration au moment du renouvellement automatique de l'abonnement, l'accès aux Services et outils payants du Client sera temporairement désactivé. Le Client pourra à tout moment le réactiver en enregistrant une nouvelle Carte Bancaire encore active.

En acceptant les présentes CGU et sans préjudice de l'opposition du Client, le Client accepte et approuve le renouvellement automatique de son abonnement, autorisant pour cela les montants appropriés à être débités au moyen des informations de paiement précédemment rendues disponibles.

Le Client s'engage à payer les frais ou autres charges encourus inclus dans son abonnement, immédiatement lors de la souscription au service ou à la fin de la période d'essai gratuit, le cas échéant. Le Client autorise la Société et l'intermédiaire de paiement à débiter, par Carte Bancaire ou IBAN (SEPA), les frais correspondant. Tous les paiements sont définitifs et non remboursables.

8.3. Changement de prix

La Société peut modifier les prix de son abonnement à tout moment. Les abonnements en cours avant modification ne seront pas impactés par cette modification tarifaire qu'elle soit à la hausse ou à la baisse, la modification tarifaire s'effectuant à la date de renouvellement de l'Abonnement. Dans le cas où la modification implique tous les abonnements, la Société s'engage à en avertir en avance le Professionnel afin qu'il puisse prendre la décision de poursuivre ou d'annuler son abonnement.

8.4 Retards de paiement

Tout retard de paiement des factures adressées par ALIVIO ou tout incident de paiement, à compter du jour suivant la date d'échéance de celles-ci, doit être régularisé dans les quinze (15) jours suivant l'émission de la facture. Passé ce délai, tout retard entraînera de plein droit l'application de pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage. Elles sont exigibles de plein droit et sans mise en demeure préalable.

En outre, en application de l'article L. 441-10 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 30,00 € sera due par le Client à ALIVIO, et ce même en cas de règlement partiel de la facture non régularisée, sans préjudice de toute autre action que la partie créancière serait en droit d'intenter à l'encontre de la partie débitrice et aux frais de cette dernière aux fins de recouvrement de ses factures et de tous autres dommages et intérêts qui pourraient lui être dus.

En cas de refus de prélèvement (ou d'annulation de prélèvement sans respect du préavis de résiliation indiqué à l'article 3.1), ALIVIO se réserve le droit de suspendre l'accès à la Solution et d'appliquer une facture de régularisation du montant annulé, augmenté de l'application de frais de services à hauteur de trente euros (30,00€) toutes taxes comprises.

En cas de non-paiement des factures, ALIVIO se réserve le droit de suspendre l'accès à la Solution et d'exécuter les Services jusqu'à réception effective des sommes dues. ALIVIO se réserve également le droit de facturer au Client des frais complémentaires pour frais de relance de paiement. Cette suspension des Services ne saurait être considérée comme une résiliation des présentes.

8.5 Codes promotionnels

ALIVIO peut, à son entière discrétion, attribuer des codes promotionnels à ses Clients pour l'accès à leur Abonnement. Ces codes promotionnels sont valables une seule fois et applicables sur un seul abonnement lors de la souscription de ce dernier.

Si le Client oublie d'appliquer son code promo au moment de son inscription, ce code promo pourra exceptionnellement être appliqué pour l'année ou le mois suivant en fonction des modalités de renouvellement de l'Abonnement.

Article 9 – Paiement en ligne avec STRIPE

9.1 Conditions Générales

ALIVIO permet l'intégration avec le service Stripe, offrant ainsi au Client la possibilité d'utiliser son compte Stripe pour envoyer des liens, des e-mails et des messages de paiement facilité à ses Patients et pour traiter les transactions par carte de crédit et de débit et par autres moyens de paiement.

En utilisant ce service, le Client déclare avoir lu et et accepté les Conditions de services de Stripe (ou «Termes Stripe»). ALIVIO ne fait pas partie des Termes Stripe et, par conséquent, n'a aucune obligation ou responsabilité envers le Client en vertu des Termes Stripe ou pour tout service que Stripe fourni ou tout frais supplémentaire qu'il facture. En cas de questions concernant Stripe ou les Termes Stripe, le Client est invité à les contacter à l'adresse <https://www.stripe.com>.

Le Client est seul et exclusivement responsable de toutes les transactions (qu'elles soient uniques, récurrentes et/ou remboursées) traitées via ALIVIO et/ou Stripe. ALIVIO n'est pas responsable des pertes ou dommages résultants de transactions erronées ou invalides traitées avec votre compte Stripe (y compris les transactions qui n'ont pas été traitées en raison d'erreurs de communication réseau, entre autres raisons techniques), ou de toute question concernant les transactions financières et monétaires entre le Client et son Patient, et/ou toute autre partie, y compris Stripe, à savoir les problèmes liés aux remboursements et aux fraudes. Des informations détaillées sur les remboursements sont disponibles sur la page suivante : <https://support.stripe.com/topics/refunds>.

9.2 Conditions particulières

Le système de paiement a ses propres caractéristiques et mécanismes de fonctionnement et son utilisation n'est pas gratuite, entraînant le paiement de frais à ALIVIO dans les conditions définies ci-dessous. En utilisant ce service de paiement, le Client déclare connaître et accepter les dites valeurs et mécanismes de fonctionnement du service.

Définitions spécifiques :

- «Solde disponible» désigne les montants monétaires, présents sur le compte Alivio du Client, disponibles pour retrait et mouvement ;
- «Solde en attente» désigne les montants captifs - mais déjà effectivement payés au Client - en raison de se trouver dans la période de traitement.
- «Frais de service» désigne le pourcentage fixe facturé par Alivio sur chaque paiement effectivement reçu sur le compte Alivio du Client;

Le système de paiements implique l'enregistrement valide auprès de [Stripe](#), de sorte que ce n'est qu'après vérification du compte par cette entité que vous pourrez effectuer librement les transactions et retirer votre solde. Cette inscription relève de l'entière responsabilité du Client, étant obligatoire pour l'utilisation des services décrits ici et pour l'interconnexion entre le compte ALIVIO et le compte Stripe du Client.

L'utilisation du système de paiements permet au Client d'envoyer des demandes de paiement aux Patients, ainsi qu'à l'encaissement respectif. L'utilisation de ces mécanismes est toutefois soumise à un montant minimum de paiement et à des frais de service pour chaque paiement effectivement reçu.

Après réception des sommes facturées au Patient, le montant en question apparaîtra sur le compte ALIVIO du Client sous le nom de Solde en attente jusqu'à la confirmation de la transaction, après quoi il sera transféré sur le Solde Disponible.

Le Solde Disponible peut être transféré sur un compte bancaire au choix du Client, sous réserve toutefois de Frais de retrait. Le Solde disponible ne peut être conservé sur votre compte que pendant une période maximale de 90 jours et doit également être retiré lors de la suppression du compte ALIVIO du Client.

ALIVIO ne facture aucun autre frais pour l'utilisation de ce service, à savoir les frais d'adhésion ou les frais mensuels, cependant, il peut y avoir le paiement de frais accessoires en cas d'ouverture de litige.

9.3 Litiges

Un litige survient lorsqu'un Patient, titulaire de la carte avec laquelle il a effectué le paiement au Client, met en doute la légitimité de la transaction avec l'entité émettrice de la carte, c'est-à-dire avec la banque concernée.

Dans ces cas, l'entité émettrice déclenchera un mécanisme automatique qui annule immédiatement le paiement, restituant le montant payé au Client tandis que la légitimité du litige est analysée et discutée entre les parties. Ainsi, ALIVIO se réserve le droit de déduire et de facturer au Client tous les montants nécessaires à la résolution du litige. En ce sens, lors de l'ouverture d'un litige, le montant du règlement sera automatiquement déduit, ainsi que des frais de litige, du solde du compte du Client, et le Client sera par la suite chargé de soumettre à ALIVIO toutes les preuves nécessaires pour la résolution du litige. Des informations détaillées sur les frais de litige sont disponibles sur la page suivante : <https://stripe.com/docs/disputes#fees>.

En poursuivant ce service, le Client déclare avoir pris connaissance de ces termes et les accepter expressément.

Article 10 – Obligations des Parties

10.1 Obligations d'ALIVIO

Au titre des présentes, ALIVIO s'engage à mobiliser tous les moyens humains et techniques en sa possession et adaptés à ses capacités matérielles et financières pour fournir les Services objet du Contrat dans les conditions conformes aux présentes. ALIVIO est tenu à une obligation générale de conseil et de renseignement vis-à-vis du Client pendant l'exécution du Contrat et s'engage à lui fournir toute la Documentation permettant un bon usage par le Client de la Solution et des Services. ALIVIO à assurer la confidentialité des données à caractère personnel communiquées par le Client dans les conditions prévues à l'Annexe Données Personnelles.

10.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- S'être assuré, préalablement à la conclusion du Contrat, de l'adéquation de la Solution à ses besoins et à son environnement informatique, et à disposer de tous les prérequis techniques ;
- A avoir créé un compte STRIPE (si le Client a souscrit à l'option permettant d'envoyer des liens de paiement à ses propres clients);
- Transmettre l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution du Contrat et garantir l'exactitude de ces informations ; Toute modification de ces informations devra être signalée par le Client à ALIVIO sous un délai maximal de vingt-quatre (24) heures ;
- Payer la redevance due telle qu'indiquée dans son Abonnement ;
- Respecter les dispositions relatives à la Propriété intellectuelle de ALIVIO et de STRIPE ;
- Utiliser la Solution dans le respect des présentes Conditions Générales et conformément à la documentation applicable ;
- Ne pas porter atteinte au bon fonctionnement ou à la sécurité de la Solution, en ne stockant pas, notamment, des données pouvant contenir des virus ou présentant un caractère illicite,

contraire aux bonnes mœurs ou pouvant porter atteinte au respect des droits de ALIVIO ou de tiers ;

- Assurer ses obligations en matière de sécurité des Données Personnelles telles qu'indiquées à l'Annexe Données Personnelles ;
- A disposer du personnel qualifié permettant l'utilisation de la Solution et à s'assurer de la formation de son personnel à l'utilisation de la Solution ;
- Respecter les obligations de Confidentialité indiquées au Contrat.

Le Client est responsable des dommages causés – par lui-même ou par tout tiers sous sa responsabilité – à la Solution et/ou à ALIVIO et/ou à un tiers et garantit ALIVIO contre tout recours qui pourrait être intenté contre elle par un tiers du fait d'une violation du Client des présentes dispositions.

Sauf si le Client en fait expressément la demande inverse, le Client autorise ALIVIO à lui adresser des courriels ou courriers promotionnels et d'information, à caractère technique et/ou commercial, pendant toute la durée du Contrat et pendant deux (2) ans après sa cessation. Le Client pourra à tout moment interrompre cette communication en en faisant expressément la demande auprès du service client de ALIVIO.

Le Client fait son affaire personnelle et sous sa seule responsabilité, d'acquérir tout le matériel nécessaire ainsi que de souscrire aux abonnements d'accès internet nécessaire pour l'utilisation des Services, notamment de STRIPE. Les coûts de connexion à la Solution sont à la charge exclusive du Client.

Article 11 – Responsabilités

11.1 Conduite du Client et des Utilisateurs

Le Client est seul responsable de l'utilisation des Services, des Données (par lui et par les Utilisateurs), notamment des Données téléchargées, transférées, éditées, traitées ou saisies dans les Services ou dans la Solution, ainsi que de la gestion du compte ALIVIO.

Le Client s'engage à utiliser la Solution dans des conditions raisonnables. ALIVIO ne serait responsable en cas d'utilisation abusive de l'API de la Solution par le Client et/ou les Utilisateurs ainsi que de l'API de STRIPE et des API des outils tiers chargés de faire fonctionner la Solution. Le Client s'engage donc à respecter les quotas indiqués dans la Documentation et à ne pas surcharger de demandes l'API de d'ALIVIO ou de STRIPE ou de tout autre outil tiers chargé du bon fonctionnement de la Solution.

Le Client s'engage à respecter les volumes indiqués dans son Abonnement ainsi que les capacités de stockages et de quotas d'utilisateurs.

Dans le cas d'une utilisation de la Solution excédant les seuils définis ci-dessus, ALIVIO se réserve le droit de désactiver ou suspendre l'Abonnement ou de limiter la bande passante ou de changer l'Abonnement plus approprié aux besoins du Client.

Le Client est seul responsable de tous les agissements et non agissements de ses Utilisateurs, employés et Patients, et de toutes personnes invitées par le Client sur la Solution.

Le Client garantit que les données traitées via la Solution ne portent pas atteinte aux droits de tiers ni ne violent de quelque sorte que ce soit la législation en vigueur.

Le Client est seul responsable de l'Utilisation qu'il fait de la Solution et de toutes conséquences éventuelles liées à l'utilisation de la Solution ainsi que de tout dommage causé à un tiers du fait de l'utilisation par le Client de la Solution.

11.2 Responsabilités quant à l'usage de la Solution

Le Client est seul responsable des fichiers et données déposés sur la Solution ainsi que de leur contenu. ALIVIO dégage toute responsabilité pour les fichiers, données et documents téléchargés par le Client sur la Solution. Dans son usage, la Solution est limitée à un engagement de moyens et non de résultat. ALIVIO n'est qu'un prestataire de service et n'agit pas en qualité de professionnel de santé. A ce titre, le Client assume seul toute responsabilité dans la façon dont il interagit avec ses Patients.

ALIVIO n'est pas responsable de la façon dont le Client utilise la Solution notamment vis-à-vis de ses Patients. ALIVIO n'intervient, d'aucune manière que ce soit, dans la relation entre le Client et les Patients et ne saurait donc assumer quelque responsabilité quant au comportement des Patients ou des Clients. A cet effet, le Client s'engage à décharger expressément la responsabilité d'ALIVIO au regard :

- Du comportement des Clients vis-à-vis des Patients;
- De la façon dont le Client exerce son activité professionnelle;
- Des obligations du Client vis-à-vis de son activité professionnelle et de la réglementation applicable.

En cas de manquement du Client aux dispositions précitées, le Client s'engage à décharger expressément la responsabilité d'ALIVIO.

11.3 Responsabilité de ALIVIO

ALIVIO s'engage à exécuter les Services conformément aux règles de l'art et de la meilleure des manières mais n'est tenu qu'une obligation de moyens vis-à-vis du Client et non d'une obligation de résultat.

Le Client est expressément informé que la Solution fonctionne grâce à des outils informatiques et techniques tiers, notamment STRIPE. Il est donc averti de la vulnérabilité de ces outils tiers. En acceptant les présentes Conditions, le Client déclare avoir pris connaissance des licences et conditions générales de services de ces outils et de STRIPE. En cas de dommages sur le Serveur du Client ou sur ces données, relevant d'un fait de ces outils tiers, le Client s'engage à décharger expressément la responsabilité de ALIVIO.

ALIVIO n'encourt aucune responsabilité à raison de toute perte de bénéfices, d'exploitation, de clientèles ou de trouble ou préjudice commercial, de perte d'image de marque, perte de données, de fichiers ou de logiciels que le Client subirait, pas plus que pour toute augmentation des charges internes subis par le Client pour utiliser la Solution ou pour toute contravention du client à ses obligations légales ou réglementaires.

ALIVIO ne saurait être tenu pour responsable de préjudices autres que ceux résultant directement et exclusivement d'une faute dans l'exécution des Services. En conséquence, ALIVIO n'est pas responsable en cas d'utilisation des Services et/ou de la Solution par le Client de façon non-conforme aux présentes et aux Conditions. ALIVIO n'est pas responsable de tout dommage en provenance de prestataires tiers, notamment l'hébergeur et les serveurs de la Solution. En cas de dommage, le Client s'engage à se retourner contre ces tiers et à décharger la responsabilité du Prestataire.

En tout état de cause, la responsabilité de ALIVIO est limitée, toutes causes confondues aux sommes hors taxe payées par le Client en contrepartie du Service au cours des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage.

Article 12 - Confidentialité

12.1 Informations confidentielles

Pendant la durée d'exécution du Contrat, les Parties peuvent être amenées à divulguer à l'autre Parties des informations confidentielles telles que des informations commerciales, techniques, marketing, financières, industrielles, salariales et toute autre information confidentielle relative à son activité (les « Informations Confidentielles »).

Les « Informations Confidentielles » désignent les informations dont les Parties prennent connaissance dans le cadre de la négociation ou de l'exécution du Contrat, dès lors que ces informations portent sur un ou plusieurs éléments financiers, juridiques, industriels, déontologiques, économiques, techniques, commerciaux, sont déclarées comme telles par l'autre Partie ou à raison de leur caractère confidentiel. Les Informations confidentielles comprennent en particulier, sans limitation, les Données des Parties, leur Documentation, les éléments couverts par le Secret des Affaires ou par un ou des Droits de propriété intellectuelle.

12.2 Utilisation des Informations Confidentielles

Les Parties décideront de manière discrétionnaire de la nature des Informations confidentielles qu'elles peuvent être amenées à l'autre Partie pour la réalisation des Présentes. Le Contrat ne saurait entraîner aucune obligation pour les Parties de mettre à disposition ou octroyer un droit quelconque sur les Informations confidentielles.

Les Parties s'engagent pendant toute la durée du Contrat, à ce que les Informations confidentielles auxquelles elles auraient accès :

- Soient protégées et gardées strictement confidentielles et soient traitées avec, au minimum, le même degré de précaution et de protection que la Partie accorde à ses propres Informations confidentielles, sans que ce degré puisse être inférieur à un degré de précaution raisonnable ;
- Ne soient pas divulguées ou laissées divulguées à un tiers, à titre onéreux ou gratuit, et sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie ;
- Ne soient utilisées pendant la durée d'exécution du Contrat que pour les besoins de l'exécution des présentes, à l'exclusion de toute autre utilisation ou exploitation sans autorisation écrite préalable de l'autre Partie ;
- Ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications (i) ne sont pas strictement nécessaires à la réalisation des présentes ou (ii) n'ont pas été autorisées de manière spécifique et par écrite par l'autre Partie.

Les Parties s'interdisent de se prévaloir, du fait de la communication des Informations Confidentielles, d'un quelconque droit, en ce compris tout Droit de propriété intellectuelle, sur les Informations confidentielles autrement que dans les conditions et pour la durée d'exécution prévues au Contrat.

Les engagements de confidentialité prévus par cet article s'imposent aux Parties pendant la durée du Contrat et après la fin du Contrat pour quelque cause que ce soit. Elles s'engagent également à faire respecter cette obligation par tous les membres de leur personnel concernés, dont elles se portent fort.

Les engagements de confidentialité prévus par cet article ne s'appliquent pas à toute information qui :

- Était dans le domaine public préalablement à sa divulgation ou est tombée depuis lors dans le domaine public sans faute de la part de l'une quelconque des Parties ou d'un tiers, et/ou ;
- A été reçue d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation d'un accord de confidentialité auquel ce tiers serait parti ;

- Sont le résultat de développements internes entrepris de bonne foi une Partie, n'ayant pas eu accès aux dites informations, la Partie détenant des documents qui en justifient ;
- Doivent être nécessairement être divulguées en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

Il est précisé que le Contrat, ses annexes et avenants sont également confidentiels et ne sauraient être communiqués à des tiers sans l'accord des Parties.

Il est également précisé que les Données du Client sont considérées comme des informations confidentielles et ne sauraient être transmises à d'autres Clients de la Solution. Aucun transfert de Données entre Clients ne saurait être autorisé via la Solution. Un Client ne peut solliciter d'ALIVIO le transfert d'informations ou de Données appartenant à un autre compte Client ou à d'autres Utilisateurs.

Article 13 – Licence

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation de la Solution pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier. Cette licence est déterminée en fonction de la formule d'Abonnement souscrite par le Client.

Le Client ne peut utiliser les Services et la Solution que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative à la Solution n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité. Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre la Solution conformément à sa destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre la Solution à disposition d'un tiers non prévu au Contrat et pour un nombre d'Utilisateur supérieur à celui indiqué sur le Devis, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

Il est de la responsabilité du Client de veiller à ce que les Utilisateurs respectent les termes de la licence et du Contrat. Le Client et les Utilisateurs sont autorisés à utiliser la Solution uniquement en relation avec les données dont ils ont la propriété ou les données personnelles pour lesquelles ils sont responsables de traitement. A cet effet, chaque Client agit comme Responsable de traitement de ses propres Données et uniquement de ses propres Données. Un Client ne peut agir comme Responsable de traitement des données d'un autre Client.

Sauf explicitement autorisé par ALIVIO par écrit, le Client ne pourra – et ne pourra pas plus autoriser un Utilisateur ou une tierce partie – à :

- permettre à tout tiers non expressément autorisé par ALIVIO ou dépassant la volumétrie prévue dans l'Abonnement du Client, d'avoir accès aux Services ou à la Solution, sous-licencier, traduire, vendre, prêter, louer, distribuer ou utiliser les Services ou la Solution pour exploiter une société de services informatiques, fournir un accès (direct ou indirect) aux Services ou à la Solution, ni utiliser les Services ou la Solution en vertu d'un contrat dit « temps partagé » ;
- créer des œuvres dérivées ou accéder aux Services ou à la solution afin de développer un produit ou service concurrent ou de copier tout élément, fonction ou graphique des Services ou de la Solution ;
- se livrer à de la rétro-ingénierie, décompiler, désassembler, contre-traduire, chercher à supprimer ou contourner l'un des mécanismes des Services ou de la Solution, ou chercher à reconstruire ou découvrir le code source afférent ;
- supprimer tout élément d'identification des droits d'auteur, des marques ou tout autre indication de droits réservés.

Lors de l'utilisation des Services et de la Solution, le Client et les Utilisateurs s'interdisent de charger, télécharger, publier, envoyer ou diffuser d'une quelconque manière tout matériel ou contenu :

- qui violerait intentionnellement ou non toutes lois ou règlements applicables ;
- qui violerait les droits d'autrui en ce compris tout droit de propriété intellectuelle ou droit de la personnalité de tiers ;
- ou qui pourrait endommager, désactiver, surcharger ou détériorer les Services ou la Solution, un serveur ou des réseaux connectés aux Services ou à la Solution, ou constituer un manquement à des exigences, procédures, règles ou réglementations des réseaux connectés au service.

Le Client s'interdit tout acte ou comportement pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle de ALIVIO.

Si ALIVIO découvre que certaines des données d'inscription sont inexactes, incomplètes ou obsolètes, ou si ALIVIO décide, à son entière discrétion, qu'un Utilisateur n'est pas un Client ni des utilisateurs appropriés des Services, ALIVIO peut résilier tous les droits d'accès, de réception, d'utilisation et de licence liés aux Services immédiatement et sans préavis.

Cette licence est subordonnée au paiement de l'intégralité des sommes dues dans les conditions applicables aux présentes. Toute utilisation de la Solution ou des Services de façon non prévue au Contrat est interdite, illicite et pourra donner lieu au versement par le Client de dommages et intérêts. Le Client s'interdit de développer un logiciel susceptible de concurrencer directement ou indirectement la Solution.

Article 14 – Propriété

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via la Solution dans le cadre du Contrat. ALIVIO est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services et de la Solution mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur la Solution ou sur les Données d'un autre Client. La mise à disposition temporaire de la Solution dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Article 15 – Garanties

ALIVIO déclare et garantit :

- que les Services et la Solution qu'il a développées sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

ALIVIO déclare et garantit que les Services et la Solution ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers. L'ensemble des informations, documents, produits et services fournis par ALIVIO sont fournis sans garantie expresse ou implicite d'aucune sorte, y compris, mais sans limitation, les garanties de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, ou à des attentes spécifiques, les garanties liées à la précision ou la fiabilité des résultats tirés de l'utilisation des Services, ou au fait que

les Services doivent être ininterrompus, entièrement sécurisés, exempts d'erreurs logicielles, ou que les défauts et défaillances rencontrés dans les Services doivent être corrigés.

Article 16 - Résiliation

16.1 Procédure

En cas de manquement de l'une des Parties à l'une de ses obligations essentielles expressément prévues au contrat, l'autre Partie pourra notifier le manquement. Cette notification, valant mise en demeure, devra se référer à la présente clause, préciser le manquement considéré et être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à la Partie défaillante et indiquer le délai de quinze (15) jours à respecter par cette dernière de se conformer à ses obligations. Une telle notification sera irréfragablement présumée avoir été reçue au jour de la première présentation de la lettre recommandée précitée au domicile ou au siège de la Partie concernée indiqué dans les présentes.

En cas de non-exécution de la part de l'autre partie et quinze (15) jours après la mise en demeure restée sans effet ou sans réponse de la part du débiteur de l'obligation, le créancier de l'obligation inexécutée sera en droit de résilier le Contrat de manière unilatérale, sans préjudice de tous dommages et intérêts et de tout autre recours disponible du fait du préjudice subi.

La résolution du Contrat ne libérera aucune Partie de ses obligations passées qu'elle pourrait encore avoir vis-à-vis de l'autre Partie, dont notamment les obligations de paiement prévues aux présentes, ni ne supprimera une responsabilité encourue par une Partie avant ladite résiliation.

16.2 Dispositions en cas de résiliation

En cas de résiliation du Contrat :

- Les dispositions concernant l'obligation de confidentialité des Parties demeureront en vigueur pour la durée et dans les conditions qui y sont stipulées ;
- Les Parties procéderont de façon contradictoire à un arrêté des comptes afin de déterminer les sommes éventuellement dues à ALIVIO par le Client au jour de la cessation des relations contractuelles ;
- Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

Article 17 - Force majeure

Ni ALIVIO ni le Client ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code Civil.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, tel que défini par la loi et la jurisprudence des juridictions françaises, rendant impossible pour l'une des Parties, l'exécution de ses obligations pendant plus de trente (30) jours, et si le cas de force majeure perdure, chacune des Parties aura le droit de résoudre le présent contrat de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne soit due par l'une ou l'autre des parties, par Lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie.

Toutefois, dès la disparition du cas de force majeure à l'origine de la suspension de leurs obligations respectives, les parties devront entreprendre tous les efforts possibles pour reprendre le plus rapidement l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. La partie empêchée devra avertir l'autre, par lettre recommandée avec avis de réception, de la reprise de son obligation.

Article 18 – Déclaration d'indépendance réciproque

Les Parties déclarent expressément qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée du présent contrat, des partenaires commerciaux et professionnels indépendants.

Article 19 – Assurances

Les Parties s'engagent à souscrire une police d'assurance garantissant leur responsabilité civile professionnelle pour toutes les activités et obligations découlant du Contrat.

Elles s'engagent à maintenir cette police pendant toute la durée du Contrat et en apporter la preuve sur demande en fournissant à l'autre Partie une attestation de ses assureurs, énumérant les garanties souscrites, leur montant et leur durée de validité.

Article 20 – Référence commerciale

Le Client autorise ALIVIO à utiliser son nom et logo à des fins de référence commerciale sur tous les supports publicitaires et de communication d'ALIVIO existant à ce jour et à venir. En outre, le Client autorise ALIVIO à lui adresser par voie électronique des courriels d'informations relatifs aux mises à jour de la Solution pro.alivio.fr sur laquelle il est inscrit. Le Client autorise également ALIVIO à lui adresser toute communication commerciale relative à des offres de réduction, partenariats et offres commerciales d'ALIVIO et de ses partenaires. Le client peut se désabonner à tout moment en envoyant un courriel au responsable de traitement à team@alivio.fr ou en cochant la case « se désabonner » dans les courriels reçus par ALIVIO.

Article 21 – Réversibilité

À la demande du Client adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard à la date d'effet de la résiliation ou de l'expiration du Contrat, ALIVIO restituera l'ensemble des Données lui appartenant dans un format électronique standard lisible, dans un environnement équivalent à celui d'ALIVIO, dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande. Cette demande ne peut concerner que les Données du Client et non les Données d'un autre Client et devra se faire dans le respect des droits de la propriété intellectuelle d'ALIVIO.

Le Client s'engage à collaborer activement avec ALIVIO afin de faciliter la réversibilité des Données. En l'absence de demande de réversibilité du Client, les Données seront intégralement supprimées au terme du Contrat.

Article 22 – Non-sollicitation de personnel

Chacune des Parties s'engage à renoncer à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre Partie, sans l'accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois qui suivent sa cessation.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'obligation de non-sollicitation, la Partie défaillante sera tenu de plein droit au versement d'une pénalité forfaitaire correspondant à six (6) fois le montant de la rémunération brute mensuelle du salarié à la date de son départ.

Article 23 – Dispositions diverses

Non-renonciation : Le fait que les Parties ne se soient pas prévaluées d'un manquement par l'autre partie à l'une des obligations visées dans les présentes ne sera pas interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause ;

Nullité partielle : En cas de contradiction entre une stipulation des présentes et tout texte législatif, loi, ordonnance, réglementation, ordonnance judiciaire ou convention collective, présent ou futur, ces derniers prévaudront, sous réserve que la stipulation des présentes ainsi affectée ne soit limitée que dans la mesure nécessaire et qu'aucune autre stipulation ne soit affectée ;

Absence d'affectio societatis : Les Parties conviennent que le Contrat exclu toute volonté de créer une société, une association ou toute autre structure ayant pour objet de mettre en commun des compétences ou de partager de quelconques bénéfices sous quelques formes que ce soit.

Non-cession : Le contrat est conclu intuitu personae en considération de l'identité des Parties. Les Parties s'interdisent donc de céder le Contrat à un tiers sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Article 24 – Loi applicable et règlement des litiges

Le Contrat est soumis à l'application du droit français.

Les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de l'interprétation ou de l'exécution du contrat. A ce titre, la partie qui souhaite mettre en jeu la procédure amiable de conciliation devra notifier à l'autre partie, par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception, son intention de mettre en jeu ladite procédure en précisant les difficultés d'application rencontrées ou les manquements constatés.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Si les parties ne parviennent pas à trouver un accord amiable sous un délai de trente (30) jours calendaires suivant la première notification, chacune d'entre elles recouvrera sa pleine liberté d'action.

A défaut de parvenir à une résolution amiable malgré les diligences entreprises, tout litige relatif à l'exécution, à l'interprétation, à la validité et à la résolution du Contrat sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce du siège social d' ALIVIO, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Annexe n° 1 – Traitement des données personnelles

Dans le cadre de la réalisation du Contrat entre ALIVIO (la Société) et le Client, la présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Parties traiteront les données à caractère personnel qui leur seront communiquées. ALIVIO et le Client (ci-après « les Parties ») s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier :

- La loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978;
- Le Règlement Européen sur les Données Personnelles (RGPD.) du 23 mai 2018
- La loi de transposition du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) du 20 juin 2018.

Les termes utilisés dans cette Annexe ont le sens qui leur sont conférés par le RGPD ou sont définis dans le Contrat qui lie les parties et auquel cette Annexe est jointe. En cas de contradiction entre l'Annexe et le Contrat, l'Annexe prévaut.

Article 1 - Définitions

Dans le cadre de la présente Annexe, les termes ci-dessous ont la signification qui leur est attribuée au sens du RGPD (Article 4) :

Consentement : « de la personne concernée, toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement » ;

Responsable du traitement : « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre » ;

Sous-traitant : « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement » ;

Traitement : « toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction » ;

Violation de données à caractère personnel : « une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données ».

Article 2 – Rôle des Parties

Le Client met à disposition d'ALIVIO et autorise cette dernière à traiter aux fins de réalisation des Services dans le cadre du Contrat, des données, fichiers, etc. de quelque nature que ce soit et sous quelque forme que ce soit, constituant des Données personnelles.

Conformément à la réglementation applicable :

- Le Client agit en qualité de **Responsable de Traitement** des Données personnelles fournies par ce dernier ;
- ALIVIO agit pour le compte du Client en seule qualité de **Sous-traitant** pour les traitements indiqués en article 5, conformément au Contrat et aux seules instructions du Client;
- ALIVIO agit en qualité de Responsable de traitement pour certains traitements dont il détermine seul la finalité et indiqués en article 5;
- Chaque Partie agit en qualité de Responsable de traitement des Données personnelles de l'autre Partie à des fins de suivi et d'exécution du Contrat.

Article 3 – Obligations du Responsable de traitement

Le responsable de traitement s'engage à fournir à ALIVIO toutes les instructions nécessaires au traitement des données personnelles et s'assurer au préalable de la licéité du traitement des Données personnelles. Il s'engage à fournir l'information aux sujets concernés par les opérations de traitement et assurer aux Personnes concernées (5.1) la possibilité d'exercer leurs droits sur leurs données personnelles.

Le Responsable de traitement s'engage à informer ses propres clients, prospects, salariés et tout sujet dont les données personnelles sont transmises au Sous-traitant, du traitement de leurs données par le sous-traitant et doit d'assurer de la légalité de toute collecte ou traitement de données.

Article 4 – Obligations du Sous-traitant

4.1 Traitement des Données Personnelles du Client pour le compte du Client

Les Données personnelles du Client (ci-après « **Données personnelles du Client** ») seront collectées et traitées par le Sous-traitant lors de l'exécution des Services indiqués au Contrat, aux seules fins de l'exécution des Services (accès à la solution pro.alivio.fr et à la version mobile) et dans le cadre des finalités indiquées ci-après à l'article 5.

ALIVIO s'interdit ainsi toute utilisation ou traitement des Données personnelles du Client non conforme aux instructions écrites du Client et/ou étranger(ère) à l'exécution des Services. Le Prestataire s'engage en particulier à ne faire aucun usage, y compris commercial, pour son propre compte ou pour le compte de tiers, des Données personnelles du Client traitées à l'occasion de l'exécution des Services pour le compte du Client.

Ces Données personnelles constituent des informations confidentielles, qui seront traitées comme telles par le Sous-traitant. Il s'assurera que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles en vertu du présent Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles.

Le Sous-traitant garantit qu'il dispose de compétences techniques et organisationnelles nécessaires afin d'exécuter les Services dans le respect des obligations fixées dans la présente Annexe et tout en assurant la protection des Données Personnelles du Client en conformité avec la Réglementation applicable.

Le Sous-traitant devra conseiller et assister le Responsable de traitement afin de garantir la conformité à la Réglementation application des traitements des Données personnelles du Client réalisés dans le cadre des Services et de lui permettre de respecter ses propres obligations imposées par la Réglementation applicable.

Chaque Partie garantit et indemnise l'autre Partie contre tout recours d'un tiers du fait d'un manquement par la Partie responsable à ses obligations contractuelles ou légales en matière de protection des données à caractère personnel, les limites de responsabilité prévues au sein du Contrat restant toutefois applicables.

4.2 Instructions

Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le responsable du traitement pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées.

Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement si, selon lui, une instruction donnée par le responsable du traitement constitue une violation du règlement (UE) 2016/679 / du règlement (UE) 2018/1725 ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

Le Sous-traitant s'engage à informer le Responsable de traitement dans les plus brefs délais de tout événement affectant le traitement des Données personnelles du Client ou de toute modification ou changement le concernant pouvant impacter ledit traitement.

Au terme de l'exécution des Services, le Sous-traitant s'engage à restituer ou à détruire, selon les instructions et dans les délais indiqués par le Responsable de traitement, sauf s'il est tenu de les conserver pour respecter ses obligations légales et/ou réglementaires, l'ensemble des Données personnelles du Client traitées pour le compte du Client, de manière automatisée ou manuelle.

4.3 Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou 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, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»), le sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

Article 5 – Description des traitements

5.1 Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel sont traitées

Le Responsable de traitement peut soumettre des Données à caractère personnel au Sous-traitant, pouvant inclure les catégories suivantes de personnes :

Catégorie	Personnes	Rôle des Parties
Catégorie 1	Patients dont les données sont renseignées par le Client sur la solution pro.alivio.fr ou s'étant inscrit sur l'Application mobile « ALIVIO » (version "Patients") ou sur le site diet.alivio.fr . Les Patients ne s'inscrivent que sur instruction de leur Diététicien agissant en qualité de Responsable de traitement.	- Le Client agit en qualité de Responsable de Traitement des Données personnelles des Patients; - ALIVIO agit pour le compte du Client en seule qualité de Sous-traitant pour les traitements indiqués en article 5.2 conformément au Contrat et aux seules instructions du Client; - ALIVIO peut agir en qualité de Responsable de traitement pour certains traitements dont il détermine seul la finalité et indiqués en article 5.2
Catégorie 2	Utilisateurs du Clients autorisés par ce dernier à accéder à la Solution pro.alivio.fr et aux Services	- Le Client agit en qualité de Responsable de Traitement des Données personnelles des Patients; - ALIVIO agit pour le compte du Client en seule qualité de Sous-traitant pour les traitements indiqués en article 5.2 conformément au Contrat et aux seules instructions du Client; - ALIVIO peut agir en qualité de Responsable de traitement pour certains traitements dont il détermine seul la finalité et indiqués en article 5.2
Catégorie 3	Employés, agents, conseillers ou travailleurs indépendants de chaque Partie (personnes physiques) ;	Chaque Partie agit en qualité de Responsable de traitement des Données personnelles de l'autre Partie à des fins de suivi et d'exécution du Contrat.

5.2 Traitements opérés et durées de conservation

Au titre de l'exécution du Contrat, les Parties opéreront les traitements suivants selon les modalités définies ci-après :

Traitement opéré	Rôle des Parties	Données traitées	Base légale	Durée de conservation
Création et gestion du compte Utilisateur (Catégorie 2) (création du	Responsable de traitement : ALIVIO	Civilité, nom, prénom, courriel, identifiants de connexion à la	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la	Tout le temps de la relation contractuelle et de l'inscription de

compte, gestion du compte, fermeture du compte, fournir les services liés à son compte, etc.).		Solution ALIVIO, photographie (optionnel) Adresse professionnelle, numéro RPPS/INAMI, numéro d'identification de l'entreprise (SIREN), numéro de TVA, Pays d'exercice, lieu de travail.	Solution et la fourniture des Services Réponse à une obligation légale pour ALIVIO	L'Utilisateur sur la Solution. Afin de se prémunir contre tout litige, ALIVIO est susceptible de conserver certaines informations jusqu'à 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou jusqu'à 10 ans à des fins de fiscalité.
Création et gestion du compte Patient (Catégorie 1) (création du compte, gestion du compte, fermeture du compte, fournir les services liés à son compte, etc.).	Responsable de traitement : ALIVIO	Civilité, nom, prénom, courriel, n° de téléphone, identifiants de connexion à la Solution ALIVIO,	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Tout le temps l'inscription du Patient sur la Solution.
Fournir les Services liés à la Solution (Catégorie 1 & 2) (fourniture de toutes les fonctionnalités d'ALIVIO et de la version mobile)	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Utilisateurs : nom, prénom, courriel, identifiants de connexion, rendez-vous, Patients : nom, prénom, courriel, identifiants de connexion, données de santé, rendez-vous, plannings, repas, recettes, plans alimentaires, questionnaires, notes, objectifs, recommandations, facturation, fichiers,	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Tout le temps l'inscription du Patient ou de l'Utilisateur sur la Solution.

		mensurations.		
Analyse de l'utilisation de la Solution et des Services (Catégories 1 et 2) <i>(utilisation de la Solution ALIVIO et des Services par les Utilisateurs et les Patients aux fins de suivi, recherche et amélioration de l'UX et des Services)</i>	Responsable de traitement : ALIVIO	Données d'usage et de connexion ID de session Adresse IP Statistiques d'utilisation de la Solution, navigateur.	Intérêt légitime d'ALIVIO	Supprimées au bout d'un (1) an après leur collecte
Fourniture du service de téléconsultation entre l'Utilisateur et le Patient (Catégories 1 & 2)	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO Sous-traitant ultérieur : GOOGLE ou ZOOM	Données de connexion Informations relatives à la durée de la téléconsultation et à sa tenue (erreur & bug, heure de début, débit, etc.)	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à résiliation de l'Abonnement par le Client
Fourniture d'information quant aux Services (Catégorie 1, 2 1 3) <i>(nouvelles fonctionnalités ou produits fournis par ALIVIO)</i>	Responsable de traitement : ALIVIO	Civilité Nom Prénom Courriel	Intérêt légitime d'ALIVIO	Conservées tout le temps de la relation contractuelle ou tout le temps de l'activation du compte Utilisateur ou Patient sur la Solution
Support et Assistance (Catégories 1 & 2) <i>(à des fins de support et de maintenance de la Solution)</i>	Responsable de traitement : ALIVIO	Civilité Nom Prénom Courriel mot de passe; Données de connexion et d'usage de la Solution et des Services	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à résiliation de l'Abonnement par le Client ou jusqu'à suppression du compte utilisateur du Patient
Gestion du Contrat (Catégorie 3)	Responsables de traitement :	Nom, prénom, adresse	Réponse à une obligation légale	En application des délais légaux

<i>(facturation, relances, recouvrement, abonnement, etc).</i>	ALIVIO et le CLIENT	électronique, numéro de téléphone, numéro de compte client, adresse postale professionnelle, SIRET, n° de TVA, informations bancaires le cas échéant	Obligation légale (art. 289 Code général des impôts et art. 1234-22 Code de commerce).	et réglementaires 10 ans à des fins de gestion de la facturation
Registres de traitement (Catégories 1, 2 & 3)	Pour le registre de traitement : Responsable de traitement : ALIVIO Pour le registre du sous-traitant : Responsable de traitement : le Client Sous-traitant : ALIVIO	Toutes les catégories de données collectées sur les Patients, Utilisateurs et Clients	Réponse à une obligation légale (Art. 30.2 RGPD)	Durée de la relation contractuelle et au-delà à des fins de gestion des litiges ou de conservation des preuves
Exercice des droits (Catégorie 1, 2 et 3)	Responsables de traitement conjoints : ALIVIO et le CLIENT	Toutes les catégories de données collectées sur les Patients, Utilisateurs et Clients en fonction de la demande exercée par la personne exerçant ses droits	Réponse à une obligation légale	Un mois
Prévenir et lutter contre la fraude informatique (Catégories 1 & 2)	Responsable de traitement : ALIVIO	Données d'usage et de connexion relatives à l'usage des Services et de la Solution, données de connexion, LOG, IP	Intérêt légitime d'ALIVIO	Trente jours à compter de leur collecte
Amélioration des Services et de la Solution (Catégories 1 & 2)	Responsable de traitement : ALIVIO	Données relatives au Compte Utilisateur ou Patient (à	Intérêt légitime d'ALIVIO	Un an à compter de leur collecte

<i>(production de statistiques, amélioration de la Solution et des Services d'ALIVIO)</i>		l'exception des Données de santé) Données d'usages de la Solution et des Services		
Carnet Patient (Catégorie 2) <i>(Visualisation du carnet des patients pour les Utilisateurs, détails des aliments/produits, repas, hydratation, symptômes, émotions, activités physiques).</i>	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Repas, symptômes, émotions, hydratation, activités physiques, notes libres.	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Tout le temps de l'inscription du Patient sur la Solution et supprimé dans un délai d'un (1) mois après la fermeture du compte
Messagerie entre l'Utilisateur et le Patient (Catégories 1 & 2) <i>(Notification des messages, envoi de messages entre patients et utilisateurs, accès à la fiche patient pendant l'échange)</i>	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Données échangées entre le Patient et l'Utilisateur	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à suppression du compte utilisateur par le Patient
Fiche Patient pour les Utilisateurs (Catégorie 2)	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Nom, prénom. optionnel : email, adresse, genre, n° de téléphone, date de naissance, motif de suivi	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à suppression de la fiche patient par l'Utilisateur ou dans un délai d'un (1) an après la fin du contrat avec le Client
Partage de documents du Client au Patient (Catégories 1 & 2)	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Plans alimentaires, questionnaires, notes, recettes et fichiers PDF libres choisis par le Client	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des	Jusqu'à suppression de la fiche patient par l'Utilisateur ou dans un délai d'un (1) an après la fin du contrat avec le Client

			Services entre le Patient et le Client	
Facture et Devis pour les Patients (Catégories 1 & 2)	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Devis, Factures émis par le Client au Patient Nom, prénom, mail et coordonnées de facturation du Patient	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à suppression de la fiche patient par l'Utilisateur ou dans un délai d'un (1) an après la fin du contrat avec le Client
Jeux numériques entre le Patient et le Client (Catégories 1 & 2)	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Nom, prénom du Patient et toute autre donnée traitée par le Client sur son patient pour la réalisation des Jeux	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à suppression de la fiche patient par l'Utilisateur ou dans un délai d'un (1) an après la fin du contrat avec le Client
Recettes (Catégorie 2) (Création de recettes patient, fiches recettes, calcul des macros et micronutriments, partage aux patients)	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Nom, catégories, photo, durée de préparation/Cuisson, nombre de personnes, ingrédients, étapes, notes libres.	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à résiliation du Contrat et jusqu'à un délai d'un (1) an après la fin du Contrat avec le Client.
Prise de notes et comptes-rendus (Catégories 1 & 2) (Création de notes pour chaque patient, accès à une fiche patient)	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Notes libres par le Client, ce dernier s'engageant donc à ne pas fournir de données sensibles autres que celles listées dans le présent Accord ou toute donnée obtenues sans le consentement du Patient	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à résiliation du Contrat et jusqu'à un délai d'un (1) an après la fin du Contrat avec le Client.

Agenda (Catégorie 1 & 2) <i>(planification de rendez-vous entre Utilisateurs et patients, catégorisation des rendez-vous, ajout d'événements, notification au patient)</i>	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Date de l'événement. Optionnel : patient, catégorie, nom de l'évènement, note libre, lieu, lien de visioconférence.	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à résiliation du Contrat et jusqu'à un délai d'un (1) an après la fin du Contrat avec le Client.
Recommandations alimentaires (Catégories 1 & 2)	Responsable de traitement : Le CLIENT Sous-traitant : ALIVIO	Nom, prénom du Patient et toute autre donnée traitée par le Client sur son patient pour la réalisation des recommandations par le Client	Exécution d'un Contrat entre le Client et ALIVIO pour l'accès à la Solution pour les Patients et les Utilisateurs et la fourniture des Services entre le Patient et le Client	Jusqu'à résiliation du Contrat et jusqu'à un délai d'un (1) an après la fin du Contrat avec le Client.

5.5 Données de santé

ALIVIO pourra exceptionnellement avoir accès aux données de santé des Utilisateurs (les Patients) à des fins de maintenance de la Solution ou de l'Application mobile exclusivement. ALIVIO n'effectue aucun autre traitement des données de santé auquel il aurait accès. ALIVIO déclare que les données de santé sont stockées sur un Hébergeur Agréé.

ALIVIO, dans le cas où il serait amené à traiter des Données personnelles de santé, telles que définies au considérant 35 du RGPD reconnaît que ce traitement de Données personnelles présente des risques particuliers, et qu'il est impératif de lui appliquer des mesures de protection particulières et des procédures de confidentialité strictes et restreintes. ALIVIO s'engage à respecter la confidentialité médicale des Données personnelles dont il aura connaissance et ce à toutes les étapes du processus, dès leur arrivée chez ALIVIO et jusqu'à leur destruction. A cet effet, ALIVIO constitue une équipe formée à ce type de traitement de Données personnelles de santé. Les Données personnelles de santé seront traitées dans des bulles dites de confidentialité et leurs échanges et transmissions respectent les normes de sécurité adaptées à la sensibilité des Données personnelles de santé.

Pour l'exécution des présentes, l'hébergeur choisi est la société AWS dont les conditions générales peuvent être communiquées au Client sur simple demande. L'hébergeur est agréé pour l'hébergement des données de santé et répond à des normes de sécurité spécifiques.

Les données transmises par le Client, notamment les données des Patients, étant pour beaucoup des données à caractère personnel sensibles, le Client garantit à la Société qu'il a respecté l'ensemble des obligations lui incombant notamment aux termes de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et du code de la Santé publique (en particulier l'article 1111-1 et suivants).

Le Client demeure responsable du traitement des données à caractère personnel, la Société n'agissant qu'en qualité de sous-traitant. Ainsi, le Client s'engage à recueillir ou faire recueillir le

consentement de la personne concernée par les données hébergées conformément à l'article 1111-8 du code de la santé publique.

Le Client s'engage à prendre en compte les éventuelles demandes de rectification des données de santé à caractère personnel hébergées des intéressés avant de les insérer dans la Solution. Il s'engage à prendre en compte et à répondre, dans les plus brefs délais, à toute demande des personnes concernées par les données hébergées, de consultation des données de santé hébergées les concernant conformément à l'article L. 1111-7 du code de la santé publique. En cas de demande de consultation de ses données par un Patient du Client, la demande sera transmise au Médecin de l'hébergeur, moyennant une contrepartie financière fixée par l'hébergeur.

Enfin, le Client s'engage à signaler aux personnes concernées en cas d'incident grave, toute divulgation ou altération de leurs données de santé.

Le Client, s'il est un cabinet ou s'il a du personnel, doit formaliser une politique d'habilitation définissant le rôle et les privilèges de chacun accordés pour l'accès à la Solution et aux Données. Le Client doit respecter les dispositions légales relatives à la confidentialité des informations médicales conservées sur support informatique ou transmises par voie électronique, et il doit contrôler régulièrement l'application de sa politique d'identification et d'authentification.

Enfin, le Client doit utiliser la carte CPS ou tout autre dispositif équivalent agréé par l'ASIP Santé, conformément à l'article R.1110-3 du code de la santé publique. Le Client garantit la Société contre tout recours, plainte ou réclamation liés à l'hébergement, le traitement, l'utilisation des données et en particulier des données personnelles dont il reste le seul propriétaire et seul responsable du traitement au sens de la loi du 6 janvier 1978 dite «Loi Informatique et Libertés».

Article 6 – Sous-traitants ultérieurs

6.1 Obligations du Sous-traitant

Le sous-traitant dispose de l'autorisation générale du responsable du traitement pour ce qui est du recrutement de sous-traitants ultérieurs sur la base d'une liste convenue et après accord préalable, exprès et écrit du Responsable de traitement. Le sous-traitant informe spécifiquement par écrit le responsable du traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs au moins dix jours à l'avance, donnant ainsi au responsable du traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des sous-traitants ultérieurs concernés. Le sous-traitant fournit au responsable du traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition.

Lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées au sous-traitant en vertu des présentes clauses.

Il appartient à ALIVIO de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, ALIVIO demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Le sous-traitant convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire selon laquelle — dans le cas où le sous-traitant a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu

insolvable — le responsable du traitement a le droit de résilier le contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de donner instruction au sous-traitant ultérieur d'effacer ou de renvoyer les données à caractère personnel.

Les données personnelles du Client pourront toutefois être fournies à toute autorité judiciaire, administrative ou réglementaire qui en ferait la demande en application d'une quelconque loi, réglementation ou décision judiciaire.

6.2 Liste des sous-traitants ultérieurs

Le Sous-traitant a recours aux sous-traitants ultérieurs suivants :

Dénomination	Pays	Traitements opérés	Législation applicable
AWS (Agrée HDS)	Union Européenne Irlande et France	Hébergement de la Solution pro.alivio.fr et de la base de données client et Utilisateurs et des applications mobiles ALIVIO. Stockage des fichiers (documents, pdf, images)	La loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, Le Règlement Européen sur les Données Personnelles (RGPD.) du 23 mai 2018 La loi de transposition du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) du 20 juin 2018.
BREVO	France	Envoi de la Newsletter aux Utilisateurs inscrits et des notifications liées à leur compte	La loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, Le Règlement Européen sur les Données Personnelles (RGPD.) du 23 mai 2018 La loi de transposition du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) du 20 juin 2018.
HUBSPOT	Etats-Unis	Envoi des mails de mises à jour aux Clients	Privacy Shield Décision d'adéquation du 10.07.2023 (Régulation (UE) 2016/679) du Parlement Européen et du Conseil

MIXPANEL	Union Européenne	Réalisation de statistiques d'usages	La loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, Le Règlement Européen sur les Données Personnelles (RGPD.) du 23 mai 2018 La loi de transposition du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) du 20 juin 2018.
STRIPE	France	Paiement des factures entre le Diététicien (Client) et ses Patients	La loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, Le Règlement Européen sur les Données Personnelles (RGPD.) du 23 mai 2018 La loi de transposition du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) du 20 juin 2018.
GOOGLE	France ou Etats-Unis	Création de visioconférence avec le patient et ajout du rdv dans Google agenda	La loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, Le Règlement Européen sur les Données Personnelles (RGPD.) du 23 mai 2018 La loi de transposition du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) du 20 juin 2018 Privacy Shield Décision d'adéquation du 10.07.2023 (Régulation (UE) 2016/679) du Parlement Européen et du Conseil

ZOOM	Etats-Unis	Création de visioconférences entre le Patient et le Client	Privacy Shield Décision d'adéquation du 10.07.2023 (Régulation (UE) 2016/679) du Parlement Européen et du Conseil
LIVESTORM	France	Webinaires entre ALIVIO et les Clients	La loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, Le Règlement Européen sur les Données Personnelles (RGPD.) du 23 mai 2018 La loi de transposition du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) du 20 juin 2018 Privacy Shield Décision d'adéquation du 10.07.2023 (Régulation (UE) 2016/679) du Parlement Européen et du Conseil
POSTMARK	Etats-Unis	Envoi des notifications relatifs à l'usage de la Solution (web et mobile)	Privacy Shield Décision d'adéquation du 10.07.2023 (Régulation (UE) 2016/679) du Parlement Européen et du Conseil
VIMEO	Etats-Unis	Replay des Webinaires	Privacy Shield Décision d'adéquation du 10.07.2023 (Régulation (UE) 2016/679) du Parlement Européen et du Conseil

Article 7 – Transfert des Données hors de l'Union Européenne

A l'exclusion des sous-traitants ultérieurs ci-dessus cités, les Parties déclarent et s'engagent à ne pas transférer les données personnelles en dehors de l'Union Européenne ou vers tout pays n'étant pas

reconnu comme présentant un niveau de protection adéquat tel qu'entendu par la Commission Européenne, sans avoir pris les mesures légales et réglementaires applicables et notamment :

- Quand le tiers (sous-traitant ultérieur ou affilié de ALIVIO est établi dans un pays tiers, signer les clauses contractuelles types sur le modèle le plus récent de la Commission Européenne ;
- Se conformer à toutes les obligations qui en découlent et fournir une copie des clauses à l'autre Partie ;
- Si la situation l'exige, à signer des Règles d'entreprise contraignantes (BCR) avec le tiers autorisé.

Tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par le sous-traitant n'est effectué que sur la base d'instructions documentées du responsable du traitement.

En outre, si le Sous-traitant 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 responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement.

Article 8 – Protection des Données personnelles et sécurité du traitement

Le sous-traitant met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées ci-après, pour assurer la sécurité des données à caractère personnel. Figure parmi ces mesures la protection des données contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou l'accès non autorisé à de telles données (violation de données à caractère personnel). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les personnes concernées

Le sous-traitant n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

Mesures prises par le Sous-traitant :

- Mesures de chiffrement des données au repos et en transit ;
- Mesures de contrôles d'accès restreints ;
- Mesures de sauvegarde chiffrées ;
- Mesures visant à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Mesures assurant de disposer de 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 ;
- Procédures visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- Mesures d'identification et d'autorisation de l'utilisateur ;
- Mesures de protection des données pendant la transmission ;
- Mesures de protection des données pendant le stockage ;

Article 9 – Violation des Données personnelles

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant coopère avec le responsable du traitement et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu de la réglementation applicable.

La Partie ayant identifié une violation de données personnelles devra notifier à l'autre Partie ladite violation dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures à compter de la découverte de la violation.

Cette notification s'accompagnera de :

- Description et la nature de la violation, y compris si possible, les catégories et le nombre approximatif des Personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements des Données personnelles concernées,
- Les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations complémentaires peuvent être obtenues ;
- Les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;
- Les conséquences probables de la violation de données personnelles ;
- Toute la documentation pertinente relative à la violation et permettant aux parties de prendre les mesures appropriées en vue d'avertir les sujets des données et de remédier aux conséquences éventuelles.

En cas de violation des données, les Parties procéderont à une enquête contradictoire en vue de déterminer la responsabilité de ladite violation. La partie responsable garantira l'autre partie contre toute action, réclamation, pertes et dommages subies par l'autre partie ou par un tiers relatif à cette violation de données.

En cas de violation de Données à caractère personnel, le Sous-traitant mettra en place ou, le cas échéant, assistera le Responsable de traitement dans la mise en place, sans que cela puisse donner lieu à facturation supplémentaire, des actions destinées à mettre fin à la violation, réparer les dommages qu'elle est susceptible d'avoir occasionnée et éviter qu'elle ne se reproduise.

Article 10 – Droits des Personnes Concernées

10.1 Données des Parties

Au regard des dispositions légales de la Loi Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement Européen sur la Protection des Données (« RGPD »), chaque Partie dispose des Droits suivants :

- droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données, droit de verrouillage ou d'effacement des données de la Partie à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite
- droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD)
- droit à la limitation du traitement des données (article 18 RGPD)
- droit d'opposition au traitement des données (article 21 RGPD)
- droit à la portabilité des données, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD)
- droit de définir le sort des données après leur mort et de choisir à qui les communiquer (ou non) ses à un tiers préalablement désigné.

Pour exercer l'un des droits, il suffit d'écrire un courrier aux responsables de traitement respectifs des Parties.

Les demandes seront traitées dans un délai d'un mois, sauf motif impérieux avancé et justifié par une Partie justifiant un rallongement du délai. Si la Partie ne satisfait pas la demande de l'autre Partie, cette dernière est en droit de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, <https://www.cnil.fr>) afin de faire prévaloir ses droits.

10.2 Données des Personnes concernées par les opérations de Traitement

Dans la mesure du possible, chaque Partie s'engage à assister l'autre Partie par des mesures techniques et organisationnelles appropriées à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes.

Le Prestataire s'engage (sans répondre directement aux Personnes Concernées) à :

- Transmettre au Client, dans un délai approprié et ne dépassant pas soixante-douze (72) heures, toute requête et/ou toute demande et/ou toute notification d'une Personne concernée ayant pour objet l'exercice de ses droits en vertu de la réglementation applicable (droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, droit à l'oubli, à la portabilité, etc.).
- A compter de l'information susvisée, coopérer avec le Responsable de traitement et lui fournir dans un délai approprié, ne pouvant excéder dix (10) jours, les informations nécessaires pour permettre au Responsable de traitement de répondre aux Personnes concernées ;
- Dans tous les cas, mettre en œuvre et faire mettre en œuvre par les Sous-traitants Ultérieurs, dans un délai approprié et ne pouvant excéder dix (10) jours, toute demande du Responsable de Traitement concernant les droits des Personnes concernées.

Article 11 – Documentation

Le sous-traitant déclare tenir un registre de traitement de toutes les activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant :

- Les catégories de traitements effectués pour le compte du Client ;
- Les coordonnées du Responsable de traitement et de son Délégué à la Protection des Données ;
- Le cas échéant, les transferts de données vers un pays tiers ou une organisation internationale, hors et dans l'Union européenne ;
- Une description des mesures de sécurité prises par le Sous-traitant.

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement 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.

Le Responsable de traitement communiquera au Sous-traitant et au moins sept (7) jours avant toute demande d'opération d'audit, la date de l'audit et les coordonnées des personnes chargées de sa réalisation. Le rapport d'audit finalisé sera transmis au Sous-traitant qui pourra émettre des réserves. Le Prestataire collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera toutes les informations utiles. Si l'audit fait apparaître des manquements aux obligations du Sous-traitant, et en l'absence de réserves dûment justifiées de la part du Sous-traitant, ce dernier s'engage expressément à mettre en œuvre à ses frais toutes les mesures correctives nécessaires dans un délai raisonnable et à en justifier par écrit auprès du Responsable de traitement. A défaut, le Responsable de traitement pourra mettre un terme immédiatement, de plein droit et sans autre formalité, à la relation d'affaires, sans aucun droit à dédommagement ou pénalités pour le Sous-traitant.

Article 12 – Autorités de contrôle

Chaque partie communique à l'autre Partie les coordonnées de son DPO s'il en a désigné un, conformément à l'article 37 du RGPD, ou à défaut, d'un point de contact unique compétent sur les problématiques de protection des Données personnelles.

Si nécessaire et sur demande du Client, ALIVIO aidera le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle compétente. ALIVIO prêtera également assistance au Client afin de lui permettre de répondre à toute demande d'information d'une autorité de contrôle compétente dans les délais impartis.

ALIVIO informera le Client sans délai, et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés, de toute demande d'une autorité de contrôle compétente portant sur le traitement des données personnelles du Client effectué pour le compte du Client. ALIVIO informera également le Client immédiatement de tout contrôle, sur place ou sur pièces, de l'autorité de contrôle portant sur ce même traitement ainsi que de toute demande d'accès ou de communication émanant d'un tiers se prévalant d'une autorisation découlant de dispositions légales ou réglementaires. Avant tout accès ou communication de Données personnelles du Client traitées pour le compte du Client, ALIVIO devra avoir procédé aux vérifications nécessaires quant au bienfondé de la demande, notamment auprès du Client, sauf si ALIVIO n'est pas autorisée à prévenir le Client du fait de dispositions légales ou réglementaires applicables.

Annexe n° 2 – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

ARTICLE 1 – PÉRIMÈTRE

Ce SLA (« Service Level Agreement ») décrit les conditions par lesquelles ALIVIO fournit un service de qualité en collaboration avec le co-contractant.

Ce SLA est fourni à titre indicatif et ne constitue pas une obligation de résultat pour ALIVIO. Il s'agit uniquement d'une obligation de moyens.

ALIVIO s'engage uniquement à faire ses meilleurs efforts pour que les Services soient fournis conformément au présent SLA.

ARTICLE 2 – ACCES AUX DONNEES ET A LA SOLUTION

La Solution et les centres de données offrent un niveau de sécurité tel que des tiers non autorisés ne peuvent pas avoir accès à la Solution. ALIVIO met en œuvre toutes les ressources nécessaires pour maintenir cette sécurité pendant la durée du Contrat.

ALIVIO, ou son sous-traitant, met en place des contrôles d'accès pour limiter l'accès à la Solution et aux Centres de Données. Seuls les employés ou agents de ALIVIO, ou de son sous-traitant, nécessaires à la réalisation des Services prévus dans le Contrat, sont autorisés à accéder physiquement à la Solution et aux Données, à conditions que ces employés ou agents aient signé un accord de confidentialité contenant les mêmes obligations et restrictions que les engagements de confidentialité énoncés dans le Contrat.

ALIVIO déclare que les centres de Données sont adaptés à la Solution en ce qui concerne les conditions environnementales telles que la température, la climatisation, les exigences acoustiques, les risques d'incendie, etc.

ALIVIO veille à la surveillance de ses propres systèmes et réseaux ainsi qu'à la surveillance de ses infrastructures de manière continue 24h/24, 7j/7, 365j/an.

ALIVIO dispose d'un plan de reprise d'activité en cas de sinistre et fournira au co-contractant une version mise à jour de ce plan à chaque mise à jour majeure, sur demande écrite du co-contractant.

ARTICLE 3 – DISPONIBILITÉ DES SERVEURS

ALIVIO utilise tous les moyens nécessaires pour assurer un accès continu de son co-contractant à la Solution. ALIVIO garantit une disponibilité mensuelle minimum du serveur de 99,9% sous réserve de la déduction de l'indisponibilité du serveur résultant d'opérations de maintenance planifiées.

ARTICLE 4 – MAINTENANCE DE LA SOLUTION

4.1 Définitions

« Erreur » désigne toute erreur de programmation et/ou de configuration, manque d'exécution ou défaillance dans l'exécution d'une fonctionnalité de la Solution, tout dysfonctionnement, incompatibilité, incident, panne ou blocage de la Solution qui empêche l'utilisation normale d'une ou de toutes ses fonctionnalités et/ou diminue la qualité de telles fonctionnalités.

« Erreur Bloquante » (ou « Erreur Critique ») : désigne toute Erreur : (i) rendant impossible l'utilisation d'un ou plusieurs modules de la Solution pour tous les Utilisateurs, les empêchant de travailler dans des conditions opérationnelles ; (ii) menaçant l'intégrité des Données ; (iii) empêchant la visualisation de

contenus critiques du point de vue commercial ; (iv) provoquant une violation de sécurité susceptible de causer l'un des problèmes susmentionnés.

« Erreur Majeure » : désigne toute Erreur autre qu'une Erreur Bloquante, impliquant le fonctionnement en mode dégradé d'un ou plusieurs modules de la Solution, résultant en une utilisation de la Solution en mode dégradé (via une solution de contournement).

« Erreur Mineure » : désigne toute Erreur qui n'est ni Bloquante ni Majeure. Les modules de la Solution sont opérationnels, mais pas à pleine capacité. Les Utilisateurs peuvent n'utiliser que certaines fonctionnalités de la Solution car toutes ses fonctionnalités ne sont pas opérationnelles.

4.2 Maintenance préventive

ALIVIO s'assure que les opérations de maintenance planifiées effectuées entre de 09h à 18h (heure de Paris) ne résultent pas en une indisponibilité du serveur prolongée sauf en cas de force majeure.

ALIVIO fournira un préavis d'au moins quinze (15) jours ouvrables pour toute opération de maintenance planifiée au co-contractant.

En cas d'opération de maintenance d'urgence, ALIVIO fournira un préavis de 24 à 48 heures avant le début de l'opération.

4.3 Maintenance correctrice

Le Prestataire de Services s'assurera que les demandes d'assistance soient traitées par courriel à l'adresse team@alivio.fr. Ces demandes seront traitées depuis les bureaux de ALIVIO situés 40 rue de la Tour d'Auvergne 44200 NANTES.

À partir de la création d'une Erreur le Prestataire de Services effectue un diagnostic de l'Erreur et met en place sa correction conformément aux Niveaux de Service convenus

Prise en charge des erreurs: ALIVIO s'engage à prendre en charge la demande dans les délais mentionnés ci-dessus afin de corriger l'erreur :

- Erreur bloquante : 24h ouvrées
- Erreur majeure : 72h ouvrées
- Erreur mineure : dans les meilleurs délais.

Correction des erreurs

- Erreur bloquante : correction ou fourniture d'une solution de contournement dans les 24 heures ouvrées
- Erreur Majeure : correction ou fourniture d'une solution de contournement dans les 72 heures ouvrées.
- Erreur mineure : correction ou fourniture d'une solution de contournement dans les meilleurs délais.

Tous les délais sont impératifs, sauf dispositions contraires. Les délais sont prévus en heures/jours ouvrés. A défaut de correction, ALIVIO devra fournir une solution de contournement à l'erreur signalée dans les délais susvisés et bénéficiera alors d'un nouveau délai de sept (7) jours pour fournir une correction définitive.

ARTICLE 5 – SAUVEGARDE

ALIVIO procède à la sauvegarde, en double exemplaires de copies du contenu de la base de données hébergée ainsi que de chacune de leurs mises à jour, afin d'assurer une continuité totale et complète de l'accès aux données de la Solution. Les sauvegardes sont effectuées automatiquement sur les serveurs de AWS.

ARTICLE 6 – SURVEILLANCE ET LOCALISATION

L'hébergement de la base de données et de la Solution par ALIVIO via les serveurs de AWS comprend la surveillance par cette dernière du bon fonctionnement de l'infrastructure nécessaire à l'hébergement des applications informatiques.

ALIVIO aura la possibilité, pendant la durée du Contrat, de déplacer le lieu de cet hébergement vers tout autre lieu de sa convenance situé en France métropolitaine ou au sein de l'Union Européenne. Ce nouveau centre d'hébergement devra offrir une infrastructure technique, des conditions d'exploitation et un raccordement au réseau de qualité au moins égale à ceux du ou des centre(s) d'hébergement initialement prévu(s). ALIVIO en informa le co-contractant avec un préavis de deux (2) mois depuis la date prévue pour le déménagement.

Les modalités techniques de transfert devront être réalisées par ALIVIO de telle manière que les données restent accessibles.