

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) VOKARE

EUCLIDIA – SAS au capital de 30 000 € - RCS GRASSE 812 609 733 –

Siège social : 220, route de la Manda 06510 GATTIERES – N° TVA FR88812609733

### Article 1. Service

Le service VOKARE (« Service ») d'EUCLIDIA permet un accès à un service d'envoi par e-mail d'enquêtes de satisfaction et de réception d'alertes, de consultation des résultats sur un tableau de bord et de sollicitation des patients pour partager leur avis sur Internet.

### Article 2. Souscription / Rétractation

Le Service est souscrit auprès d'EUCLIDIA sur son site internet [eyeone.vokare.fr](http://eyeone.vokare.fr) (« Site »). Pour souscrire au Service, l'abonné devra être titulaire d'un accès internet valide, d'une adresse email valide et d'une carte bancaire valide. L'abonné recevra la confirmation de sa souscription par courrier électronique.

### Article 3. Conditions financières

**3.1 Facturation et paiement :** La somme due par l'abonné au titre du Contrat fait l'objet d'une facture émise à la date de la souscription. La facture est envoyée à l'abonné sur un support dématérialisé (facture par email). Le paiement du Service est effectué au moment de la souscription et se fait par carte bancaire, par chèque ou par virement à partir du Site.

### Article 4. Obligations de l'abonné

**4.1** L'abonné s'oblige à communiquer ses informations d'identification exactes à EUCLIDIA

**4.2** L'abonné s'oblige à mettre à jour pendant la durée du Contrat ses informations d'identification notamment au moment du renouvellement de son abonnement

**4.3** L'abonné s'oblige à utiliser le service d'envoi d'enquêtes par email en accord avec la fréquentation de son établissement

### Article 5. Qualité de service

**5.1 Délai de mise en service :** le délai de mise en service est de 24 (VINGT QUATRE) heures maximum à compter du paiement par carte bancaire de l'abonnement. L'abonné reconnaît qu'EUCLIDIA ne peut être tenu pour responsable de la non-installation par l'abonné du système de recueil et de transmission d'email, nécessaire à l'envoi des enquêtes de satisfaction. Dans tout autre cas, tout dépassement ouvrira droit à un allongement équivalent de la durée d'abonnement.

**5.2 Délai de rétablissement :** EUCLIDIA pourra interrompre temporairement l'accès à tout ou partie du Service pour des opérations de déploiement, de mise à niveau, de réparation ou toute autre opération de maintenance. En cas d'interruption totale du Service, EUCLIDIA s'engage à rétablir le service dans un délai de 3 jours. Si le service ne peut être rétabli dans les 3 jours, EUCLIDIA en informera ses abonnés. Cette interruption du Service, supérieure à 3 jours, ouvrira droit à un allongement de la durée d'abonnement équivalent à la durée d'interruption du Service.

## **Article 6. Entrée en vigueur / Durée du Contrat**

Le Contrat entre en vigueur à compter du paiement par l'abonné de son abonnement et est conclu pour une durée de 12 mois. Il est résiliable à tout moment par l'abonné ou par EUCLIDIA moyennant le respect d'un préavis de TRENTE (30) jours à compter de la réception :

- D'une lettre de résiliation envoyée par l'abonné en recommandé avec avis de réception à EUCLIDIA – Résiliation Vokare – 220, route de la Manda 06510 GATTIERES comportant toutes les informations d'identification de l'abonné
- D'une lettre recommandée avec avis de réception envoyée par EUCLIDIA à l'abonné EUCLIDIA – SAS au capital de 30 000 € - RCS GRASSE 812 609 733 – Siège social : 220, route de la Manda 06510 GATTIERES – N° TVA FR88812609733

## **Article 7. Suspension / Résiliation**

**7.1** EUCLIDIA pourra suspendre après notification préalable par tout moyen, sans indemnité, tout ou partie du Service en cas de violation par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles telles que :

- Fausse déclaration, usurpation d'identité ou défaut de régularisation d'un dossier inexact - Défaut d'informations d'identification exactes à EUCLIDIA
- Perturbation du réseau Vokare d'EUCLIDIA ou de ses opérateurs partenaires ayant pour cause ou origine l'utilisation du Service par l'abonné
- Non-paiement d'une facture

EUCLIDIA peut résilier le Contrat, par tout moyen, sans indemnité, lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de 7 (SEPT) jours à compter de la suspension du Service.

**7.2** En cas de résiliation de l'abonnement par l'abonné ou par EUCLIDIA, conformément aux dispositions de l'ART.6, EUCLIDIA procèdera au remboursement de l'abonnement au prorata temporis de la durée d'utilisation, sauf en cas de résiliation par EUCLIDIA pour non-paiement d'une facture.

## **Article 8. Réclamations**

En cas de réclamation persistante, l'abonné peut s'adresser au service Vokare réclamation (EUCLIDIA – Vokare réclamation – 220, route de la Manda 06510 GATTIERES). EUCLIDIA s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement sous 30 (TRENTE) jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

## **Article 9. Données personnelles**

**9.1** EUCLIDIA est responsable du traitement des données personnelles utilisés dans le cadre du Service. Il s'engage à ce titre à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables à la protection des données personnelles. L'abonné demeure seul responsable des données personnelles de ses patients qu'il fournit à la société EUCLIDIA, EUCLIDIA agissant uniquement en qualité de sous-traitant, sur instructions de l'abonné. Il est rappelé qu'il appartient à l'abonné de recueillir tout consentement nécessaire auprès de ses patients concernés, ainsi que de les informer des traitements opérés.

**9.2** EUCLIDIA est responsable du traitement des demandes de droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, de portabilité et d'opposition pouvant être exercés par les personnes concernées.

**9.3** EUCLIDIA agit pour le compte de l'abonné et sur instructions de ce dernier, exclusivement aux fins de fournir le Service auquel l'abonné a souscrit. EUCLIDIA s'engage à garder confidentielles, les données personnelles fournies par l'abonné et les patients de l'abonné et à mettre en place des mesures de sécurité techniques, organisationnelles et physiques afin de protéger les données. En cas d'atteinte aux données personnelles fournies par l'abonné ou les patients de l'abonné dans le cadre de la relation contractuelle avec EUCLIDIA, EUCLIDIA s'engage à alerter dans les meilleurs délais l'abonné, afin de lui permettre de procéder aux éventuelles notifications nécessaires à la CNIL et/ou aux personnes concernées.

**9.4** EUCLIDIA s'engage à ne communiquer les données personnelles fournies par l'abonné à aucun tiers hormis ceux auxquels il est strictement nécessaire de transmettre les données en exécution des prestations du Service, dès lors que ceux-ci sont expressément soumis à une obligation de confidentialité. EUCLIDIA s'engage à n'effectuer aucun transfert de données de l'abonné en dehors de l'Union Européenne, hormis vers un pays tiers présentant un niveau de protection adéquat au sens des autorités de contrôle ou vers un sous-traitant signataire de clauses contractuelles types édictées par les autorités européennes.

**9.5** Sur demande de l'abonné, la société EUCLIDIA restituera lesdits traitements ou données, dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la demande, sans préjudice de l'obligation pour l'abonné d'assurer la sauvegarde des données. EUCLIDIA s'engage à détruire toute donnée personnelle fournie par l'abonné ou les clients de l'abonné à première demande de ce dernier.

**Article 10. Respect des exigences du Règlement Général sur le Protection des Données (RGPD)**  
EUCLIDIA a aligné son organisation et ses services sur les exigences du RGPD

**Mesures organisationnelles prises par EUCLIDIA pour la sécurité de vos données :**

- Nomination d'un Délégué à la protection des données (DPO)
- Système Interne sécurisé et évolutif (accès, réseaux, etc...)
- Documentation des processus internes liés au RGPD en cas d'audit client ou CNIL
- Registre de traitements externes et fiche d'instruction client
- Rédaction des PIA nécessaires
- Procédure de notification en cas de violation

**Dispositions spécifiques aux données personnelles**

Le plus grand soin a été apporté à la protection des données personnelles en s'appuyant sur les points suivants :

- Haut niveau de sécurité des mots de passe
- Traçabilité des actions des utilisateurs sur les données personnelles
- Chiffrement des données personnelles
- Assistant de production d'enquête respectueuse du RGPD (mentions légales, durée de conservation, gestion des droits à la personne...)
- Communication sécurisée des transferts de fichiers

**Article 11. Compétence** Tout litige avec des abonnés professionnels, non réglé à l'amiable, sera de la compétence des juridictions du Tribunal de GRASSE.