

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE

1. OBJET

Les présentes ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des services en ligne et contenus des espaces clients Sofaxis et Neeria. L'accès et l'utilisation de ces espaces clients sont subordonnés à l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation.

2. DEFINITIONS

Dans le corps des présentes, chacun des termes qui suit doit s'entendre tel que défini :

- « **applications** » et « **services** » : désigne les programmes informatiques et contenus mis à disposition des utilisateurs par Sofaxis et Neeria. La modification des services et des contenus ne fera pas systématiquement l'objet d'une information particulière, le référent / l'utilisateur étant en mesure, à chaque connexion, de constater par lui-même le détail des services proposés.
- « **bases documentaires** » : ensemble des références et documents (articles de presse, jurisprudence, commentaires, supports ...) auxquels Sofaxis / Neeria donnent accès directement ou sous licence d'un tiers.
- « **codes** » : désigne l'identifiant et le mot de passe.
- « **code référent** » : désigne l'identifiant et le mot de passe du référent.
- « **contrat** » : désigne la convention initiale liant Sofaxis / Neeria au client.
- « **documentation** » : désigne le manuel utilisateur et technique.
- « **personnel** » : agent(s) ou salarié(s) de la structure publique ou privée signataire du contrat à l'exception du référent.
- « **référent** » : désigne la personne responsable et ayant le pouvoir d'habiliter le personnel.
- « **site** » : désigne un ou plusieurs des sites suivants : www.sofaxis.com, www.neeria.com
- « **utilisateur** » : désigne toute personne susceptible d'accéder aux services, y compris le référent.

3. PRE-REQUIS

L'utilisateur doit s'assurer de l'adéquation des services à ses besoins et, s'agissant du référent, à ceux du personnel habilité, notamment au regard de la documentation qui lui a été remise par Sofaxis / Neeria ou accessible via le site, et dont il reconnaît avoir pris connaissance et compris les termes.

L'utilisateur doit également vérifier qu'il dispose des matériels et réseaux permettant l'accès et l'utilisation des services pour lui-même et pour le personnel qu'il souhaite habiliter.

Il est précisé que Sofaxis / Neeria se réserve la possibilité de faire évoluer les pré-requis techniques pour conserver un niveau de performance optimal.

Le référent s'engage à se conformer aux évolutions nécessaires.

L'utilisateur s'engage à respecter les présentes conditions générales d'utilisation des services en ligne ainsi que les instructions prévues dans la documentation ainsi que celles données par Sofaxis / Neeria.

Par ailleurs, l'utilisateur doit s'assurer, sous sa responsabilité, de l'exactitude et de la complétude des données transmises. Il lui appartient d'informer Sofaxis / Neeria, via le service relations clients d'une erreur de saisie non modifiable.



4. OPPOSABILITE ET EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

L'utilisateur s'engage à respecter pleinement et sans aucune réserve les présentes conditions générales d'utilisation dès la première connexion à l'espace clients, puis dans le cadre de chacune de ses utilisations des services.

L'utilisateur devra accepter formellement les présentes conditions générales d'utilisation en les validant en ligne lors de sa première connexion à l'espace clients. Cette validation sera conservée sur les serveurs de Sofaxis / Neeria pendant la durée d'utilisation des services augmentée de la durée de la prescription légale.

Sofaxis / Neeria se réserve le droit d'apporter aux présentes conditions générales d'utilisation toutes les modifications qu'elle jugera utiles et nécessaires.

Les présentes conditions générales d'utilisation sont opposables pendant toute la durée d'utilisation des services jusqu'à ce que de nouvelles conditions générales remplacent les présentes.

Toute modification des présentes conditions générales sera immédiatement notifiée au référent et à l'utilisateur, via le site, lors de sa première connexion à l'espace clients faisant suite auxdites modifications.

Toute utilisation des services après modification des présentes conditions générales d'utilisation vaut acceptation des nouvelles conditions générales d'utilisation.

Suite à ces modifications, le référent aura la possibilité s'il le souhaite, de demander la fin de son accès aux services, par écrit à l'adresse suivante :

Sofaxis / Neeria – Gestion des comptes utilisateurs – CS 80006 – 18020 Bourges cedex.

Les conditions générales d'utilisation des services en ligne figurant sur le site prévalent sur toute version imprimée de date antérieure.

5. CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

A titre liminaire, il est précisé que les services sont accessibles gratuitement par le réseau Internet. Les frais de connexion aux services sont à la charge de l'utilisateur.

Seule l'application « Document Unique d'évaluation des risques professionnels » est susceptible d'être mise à disposition contre rémunération.

5-1 – Durée

L'accès aux services peut être demandé dès la notification du marché ou de la date de prise d'effet du contrat pour les contrats hors appels d'offres, et pour toute la durée pendant laquelle le marché / le contrat produira ses effets.

5-2 – Horaires de disponibilité

Les services sont accessibles du lundi au jeudi entre 7h30 et 18h30 et le vendredi entre 7h30 et 17h30. Sofaxis / Neeria se réserve toutefois le droit de fermer le site et donc l'accès aux services entre 12h30 et 14h00 chaque fois que nécessaire, et notamment pour maintenance. Dans ce cas, l'utilisateur sera prévenu en fonction des informations dont dispose Sofaxis / Neeria, par mail ou via le site. Dans la mesure du possible, l'utilisateur sera informé de la durée, du périmètre du site concerné par l'opération de maintenance ainsi que des formalités à accomplir, le cas échéant.

A titre informatif, il est indiqué que Sofaxis / Neeria assure normalement un taux de disponibilité du site égal à 99 % durant les plages d'ouverture ci-dessus. Toutefois, Sofaxis / Neeria ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'interruption du site survenue du fait d'un tiers.

L'utilisateur déclare notamment accepter les caractéristiques et les limites d'Internet et reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques.

En dehors de ces plages d'ouverture, le site reste accessible par défaut, mais Sofaxis / Neeria se réserve le droit d'interrompre à tout moment son accès, sans préavis et pour tous motifs et sans pouvoir être tenue pour responsable des conséquences de ces interruptions.



5-3 – Habilitation

- **Principe**

Afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données traitées, et sauf cas particulier évoqués infra, seul le personnel habilité par le référent est titulaire d'un « compte client » et a un droit d'accès aux applications sélectionnées ou approuvées par ce dernier.

Il est expressément convenu que l'accès ne sera efficient qu'après l'obtention de cet accord, accord qui peut être retiré à tout moment par le référent. Dans ce cas, l'utilisateur sera averti par mail de cette décision.

En cas de cessation des fonctions d'un utilisateur (changement de fonction au sein de l'établissement, départ temporaire ou définitif, etc...), il revient au référent de procéder selon le cas à la modification / suspension ou à la suppression des droits d'accès de cet utilisateur à l'espace clients.

S'agissant des bases documentaires, lorsqu'un accès est prévu par le contrat, celui-ci est fourni par défaut pour chaque compte validé par le référent.

Ce procédé permet au référent d'exercer un contrôle exclusif de la gestion des ouvertures de compte et des habilitations du personnel.

- **Dispositifs particuliers :**

- **Accès à l'application « Déclaration des Bases de l'Assurance » dans le cadre de l'assurance statutaire**

Il s'agit de la seule application accessible par un compte pouvant être ouvert sans validation du référent. Pour ouvrir ce compte, il est nécessaire de disposer du code BA (présent sur les formulaires de déclaration des bases de l'assurance) ainsi que du numéro du contrat.

- **Accès à l'application « Contrats et Cotisations » dans le cadre de l'assurance prévoyance complémentaire**

A l'émission d'un nouveau contrat de prévoyance complémentaire, un courrier est adressé par Sofaxis au DRH de la collectivité cliente, permettant à ce dernier de renseigner la liste des utilisateurs habilités à utiliser l'application « Contrats et Cotisations » ; ce courrier est ensuite retourné à Sofaxis qui transmet aux utilisateurs habilités les codes réservés exclusivement à ladite application ; ces codes sont identiques pour tous les utilisateurs d'une collectivité habilités à accéder à l'application « Contrats et Cotisations ».

- **Accès au « Module CDG » dans le cadre de l'assurance prévoyance complémentaire**

Ce module permet au CDG de visualiser des données relatives à ses collectivités adhérentes (il s'agit de données non personnelles).

Les droits sont ouverts aux agents du CDG habilités par le responsable légal ou une autre personne ayant pouvoir pour le faire (la désignation est réalisée via un formulaire transmis par mail ou par courrier à Sofaxis).

S'agissant de ces dispositifs particuliers, Sofaxis / Neeria adressera au représentant légal ou au DRH (selon l'application en question), une fois par an, la liste des utilisateurs disposant d'un compte, de façon à lui permettre de réaliser une revue des habilitations et ainsi d'identifier et supprimer les comptes ne devant plus être utilisés.

5-4 – Identification

L'accès aux services est sécurisé et nécessite une authentification au moyen de codes avant son utilisation.

- **Identification du référent :**

Sofaxis/Neeria transmet au référent par voie postale et sous pli confidentiel un identifiant lui permettant de choisir son code administrateur.

- **Identification des utilisateurs :**

Les utilisateurs autres que le référent et sauf exception visée supra, possèdent un identifiant de connexion et un mot de passe qui leur sont propres. Les codes devront être choisis lors de la demande d'accès (le mot de passe sera conforme aux recommandations de la CNIL).



Il est précisé que les codes sont personnels et strictement confidentiels ; l'utilisateur est entièrement responsable du maintien de la confidentialité de ce mot de passe et de cet identifiant, ainsi que de l'utilisation qui en est faite.

En cas d'oubli, de perte ou de vol, le référent / l'utilisateur devra immédiatement prendre contact avec le Service Relations Clients par téléphone au 02 48 48 15 15, télécopie au 02 48 48 15 16 ou E-mail à l'adresse suivante : relations.clients@sofaxis.com aux fins de réattribution.

Si, pour quels que motifs que ce soient, la confidentialité devait être rompue, l'utilisateur s'engage à avertir sans délai le Service Relations Clients.

6. ASSISTANCE AUX UTILISATEURS, MAINTENANCE

6-1 – Support Hotline Sofaxis

Le support Hotline est disponible du lundi au jeudi entre 8h00 et 18h30 et le vendredi entre 8h00 et 17h30.

Sofaxis s'engage à intervenir pour tout dysfonctionnement, non bloquant, dans un délai de 8 heures ouvrées à compter de l'heure de réception de l'appel téléphonique de l'utilisateur. Ce délai est réduit à 1 heure ouvrée en cas de dysfonctionnement bloquant.

Pour accéder au support hotline, l'utilisateur compose le numéro de téléphone suivant : 02 48 48 12 12.

L'intervention de SOFAXIS n'inclue pas les incidents relatifs à la maintenance des postes installés (hors outils de SOFAXIS). De tels incidents relèvent des contrats de maintenance signés par le référent avec le constructeur et/ou fournisseur.

Il est précisé que l'intervention de SOFAXIS au titre de ses prestations de maintenance se fait dans le cadre d'une obligation de moyens.

6-2 – Support Hotline « Document Unique d'évaluation des risques professionnels »

Un service d'assistance téléphonique est à la disposition des utilisateurs pour toute question technique relative à l'applicatif « Document Unique d'évaluation des risques professionnels », sous réserve qu'ils aient été formés par Neeria audit applicatif.

Ce service est ouvert du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 8 h 00 à 12h30 et de 13h00 à 18h00.

L'utilisateur fait appel à l'assistance téléphonique par :
Téléphone en composant le 02.48.48.11.63
Télécopie au 02.48.48.12.47
E-mail à l'adresse suivante : prevention@sofaxis.com

Neeria enregistre la date et l'heure de la demande de l'utilisateur et répond soit immédiatement par téléphone si possible, soit dans un délai de 48 heures pendant les horaires d'ouverture du service à compter de la réception de la demande de l'utilisateur.

Dans l'hypothèse d'une panne persistante ou d'anomalies à corriger, Neeria communique le délai à partir duquel il s'engage pour remédier à la difficulté rencontrée par l'utilisateur étant précisé que la qualification de panne persistante ou d'anomalie à corriger appartient à Neeria.

Neeria prend toutes décisions utiles pour effectuer le dépannage dans les meilleurs délais, éventuellement en se rendant sur site s'il l'estime nécessaire ou en préconisant une solution de contournement.

7. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le bon fonctionnement de l'espace clients, des services et contenus proposés, nécessite de déclarer des données personnelles exactes, à jour et correctes ; c'est pourquoi le référent / l'utilisateur s'engage à tenir Sofaxis/Neeria rigoureusement informée de tout changement susceptible d'impacter la fiabilité des données utiles au bon fonctionnement de l'espace Clients.



Sofaxis / Neeria s'engage à respecter la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel et en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que le Règlement Général Européen sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016.

Le référent et l'utilisateur sont informés que Sofaxis/Neeria met en œuvre un traitement de données à caractère personnel les concernant ayant pour finalité principale la gestion et le suivi des accès des utilisateurs aux services en ligne de l'espace Clients.

La licéité de ce traitement repose sur l'intérêt légitime du responsable du traitement, le traitement mis en œuvre étant nécessaire à l'exécution du marché/contrat attribué par la collectivité à Sofaxis/Neeria, et plus particulièrement à la bonne exécution des services proposés en ligne.

Les données collectées et traitées sont destinées à l'administrateur de l'application ainsi que la production informatique de Sofaxis/Neeria.

Elles sont également destinées aux services / équipes de Sofaxis en charge de la relation clients.

Le renseignement de ces données est obligatoire ; à défaut, Sofaxis/Neeria ne serait pas en mesure de permettre l'accès aux services en ligne.

Ces données sont conservées pendant la durée de l'inscription du référent ou de l'utilisateur à l'espace client augmentée de la durée des prescriptions légales

En application de la législation en vigueur, la personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de limitation du traitement de ses données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Sauf exceptions particulières liées à la nature du traitement, la personne concernée dispose également du droit à la portabilité de ses données.

En outre, dans l'hypothèse où le traitement est fondé sur la notion d'intérêt légitime ou sur une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique, la personne concernée dispose également du droit de s'opposer au traitement de ses données pour des raisons tenant à sa situation particulière, à moins que le traitement soit justifié par :

- l'existence de motifs légitimes et impérieux qui prévaudraient sur vos intérêts et droits et libertés ; ou
- la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de son identité, en contactant le Data Protection Officer (DPO) de Sofaxis/Neeria par courrier électronique ou par courrier postal (cf. coordonnées ci-dessous).

La personne concernée dispose enfin du droit d'introduire une réclamation auprès d'une Autorité de contrôle en charge de la protection des données personnelles (cf. coordonnées ci-dessous).

Responsable du traitement	Data Protection Officer	Autorité de contrôle
Sofaxis / Neeria Route de Creton 18110 -VASSELAY privacy.sofaxis@grouperham.com privacy.neeria@grouperham.com	Sofaxis / Neeria DPO CS 80006 18020 – BOURGES CEDEX privacy.sofaxis@grouperham.com privacy.neeria@grouperham.com	C.N.I.L 3, Place de Fontenoy TSA 80715 75334 Paris Cedex 07 Tel : 01.53.73.22.22



8. PROPRIETE DES DONNEES

Dans le cas où Sofaxis/Neeria agit en tant que :

- Sous-traitant (au sens de la réglementation relative à la protection des données personnelles issue du Règlement Général Européen sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 ainsi que de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée), les données fournies par le responsable de traitement sont et restent sa propriété exclusive;
- Responsable conjoint ou responsable de traitement (au sens de la réglementation relative à la protection des données personnelles issue du Règlement Général Européen sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 ainsi que de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée), les données fournies par Sofaxis / Neeria sont et restent sa propriété exclusive.

Dans l'hypothèse où Sofaxis est amenée à traiter des données qui lui sont adressées via les applications mises à disposition dans le cadre de la gestion des contrats d'assurance souscrits par le référent, elle pourra conserver ces données pour une durée dépendant de leur nature et de la finalité du traitement dont elles font l'objet.

Il est précisé à ce titre que le référent a pris note que Sofaxis conserve les documents nécessaires à la gestion du contrat, sous la seule forme dématérialisée. Le référent accepte donc expressément comme mode de preuve la version électronique des documents conservés par les systèmes de Sofaxis.

Le référent s'engage à conserver les originaux desdits documents dans le respect des prescriptions légales et réglementaires en matière de durée de conservation.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Groupe Sham, dont Sofaxis et Neeria sont filiales, est propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les applications et les documents associés.

L'utilisateur ne dispose que d'un droit d'utilisation des applications, non exclusif, personnel et non cessible.

Tous les éléments accessibles via les services de Sofaxis / Neeria tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive, les contributions, les données, marques, logos, chartes graphiques, ne peuvent être reproduits et/ou diffusés sur d'autres sites ou tout autre support sans l'accord préalable des titulaires de droits de propriété intellectuelle sur ces éléments.

De par la diffusion de ces éléments, les droits de propriété intellectuelle qui y sont attachés ne sont aucunement cédés aux utilisateurs des services.

L'utilisateur s'interdit en conséquence tout type d'exploitation non explicitement autorisée par les présentes Conditions Générales d'utilisation, sauf information et autorisation écrite et expresse de la part des titulaires de droits de propriété intellectuelle.

L'utilisateur s'interdit également tous agissements, actes pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits détenus par Sofaxis / Neeria.

10. BASE DOCUMENTAIRE

Les dispositions suivantes ne concernent que les utilisateurs dont le contrat prévoit la mise à disposition de bases documentaires.

L'ensemble des données (articles de presse, jurisprudences, commentaires, supports ...) auxquelles Sofaxis /Neeria donne accès par le biais des bases documentaires, directement ou sous licences d'un tiers, sont protégées par le droit d'auteur et par le droit des bases de données conformément au Code de la propriété intellectuelle.

L'utilisateur dispose d'un simple droit d'accès aux bases documentaires en vue de la consultation de données y figurant.

L'utilisateur s'interdit tout usage autre que purement documentaire.

Toute autre forme d'utilisation requiert l'accord préalable de Sofaxis / Neeria.



Les présentes obligations sont applicables pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle et pour tout pays, y compris après la résiliation du contrat.

De plus, il est précisé que Sofaxis / Neeria ne peut garantir l'exactitude, ni l'exhaustivité, ni l'actualité des informations mises à disposition dans les bases documentaires et se réserve le droit de rectifier, compléter, actualiser le contenu de celles-ci à tout moment.

De ce fait, l'utilisateur sera seul responsable de l'utilisation des informations recueillies par ses soins tant pour lui-même que vis-à-vis des tiers et ce, même en cas d'inexactitude ou de caractère incomplet.

Ainsi, la responsabilité de Sofaxis / Neeria ne saurait être mise en cause par quiconque pour quelque motif que ce soit du fait du contenu ou de l'utilisation des bases documentaires.

11. SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Sofaxis / Neeria se réserve le droit de désactiver ou de supprimer un compte référent / utilisateur sans délai ni formalité, dans les cas suivants :

- Utilisation non conforme aux présentes Conditions Générales,
- Tentative de connexion non autorisée, par utilisation frauduleuse du système ou par usurpation de codes d'accès saisie par le référent ou l'utilisateur.

12. RESPONSABILITE

Sofaxis / Neeria s'engage à tout mettre en œuvre afin de permettre au référent et à l'utilisateur une utilisation optimale des services en ligne. Toutefois, elle ne peut être soumise qu'à une obligation de moyens dans le cadre des présentes. Elle ne saurait en outre, être tenue pour responsable :

- En cas de non-respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation des services en ligne ;
- En cas d'incompatibilité technique des services en ligne avec les équipements, matériels ou logiciels de l'utilisateur,
- En cas de divulgation par le référent ou l'utilisateur de ses identifiant et mot de passe à une tierce personne.

Sofaxis / Neeria n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, des difficultés d'accès au site ou de l'indisponibilité totale ou partielle, quelle que soit sa durée, de tout ou partie des Services en ligne en raison de la saturation et de la complexité des réseaux mondiaux Internet et GSM, ni des interruptions de service par suite d'un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français, fait d'un tiers et, en particulier, celles qui se produiraient suite à un mauvais fonctionnement du matériel de l'utilisateur ou du réseau de télécommunication.

D'une manière générale, Sofaxis / Neeria ne peut être tenue pour responsable que des dommages directs ayant pour cause unique son propre fait. Au cas où la responsabilité de Sofaxis / Neeria serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct de l'utilisateur donnera lieu à réparation.

Par ailleurs, tout préjudice direct ou indirect ou toute action dirigée contre le référent ou un membre du personnel par un tiers, ne peut donner droit à aucune indemnisation de quelque nature que ce soit et quelle qu'en soit la cause, sauf si le référent apporte la preuve d'une faute lourde commise par Sofaxis / Neeria.

Sofaxis / Neeria ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou des retards pris dans l'exécution de l'une de ses obligations si cette inexécution, manquement ou retard est imputable au référent ou à un utilisateur ou à la survenance d'un cas de force majeure telle que défini par la jurisprudence des tribunaux français, un cas fortuit ou le fait d'un tiers.

La force majeure et le cas fortuit suspendent les obligations de Sofaxis / Neeria nées des présentes.

Il est entendu que constituent un cas fortuit, notamment les pannes et les problèmes d'ordre matériel concernant le matériel, les programmes et les logiciels informatiques ou le réseau Internet qui ne se limitent pas aux interruptions, suspensions ou fermetures du service.



13. PREUVE

Toute connexion au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe est réputée émaner du référent ou de l'utilisateur auquel ils ont été attribués.

Il est précisé que l'utilisateur accepte la pleine responsabilité des opérations qu'il initie et de leurs conséquences et ne saurait en aucun cas rechercher la responsabilité de Sofaxis /Neeria de ce chef.

14. NON VALIDITE PARTIELLE

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales d'utilisation était annulée ou invalidée, les autres dispositions des garderont toute leur force juridique et leur portée, sauf décision judiciaire contraire.

15. DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales et la relation du client avec Sofaxis / Neeria en vertu de ces conditions sont régies par le droit français et relèvent de la compétence des tribunaux français.