

C G V

Conditions Générales de Vente

1 - APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à tous les produits, matériels, logiciels et services vendus par SVITEX SARL. L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions et accepte de s'y soumettre dans ses relations avec le vendeur. Ces conditions s'appliquent sans restriction à toutes les opérations commerciales conclues par SVITEX SARL, sauf clause particulière signée par les deux parties.

2 - COMMANDE ET PAIEMENT :

Le règlement intégral s'effectue au moment de la commande par virement bancaire, carte bancaire.
Le règlement par chèque bancaire peut être accepté, (exclusivement tiré sur une banque Française) mais peut faire l'objet d'un refus sans justification.
Selon les pays, SVITEX SARL se réserve le droit d'exiger un paiement par virement bancaire. De plus, si le client n'est pas facilement identifiable, SVITEX SARL pourra exiger l'envoi d'un extrait Kbis (ou équivalent pour les entreprises étrangères).

3 - DISPONIBILITÉ DES ARTICLES ET DELAIS DE LIVRAISON :

La majorité des produits sont stockés et livrables rapidement. Toutefois, le délai de livraison est celui communiqué par le transporteur et ne peut-être garanti. En cas de rupture de stocks, vous serez contacté(e), très rapidement, par téléphone et pourrez, si vous le souhaitez, modifier ou annuler votre commande.

4 - PRIX SUR LE SITE INTERNET :

Les prix indiqués ne constituent pas une offre mais sont donnés à titre indicatif. Ces prix s'entendent hors taxes et hors frais de transport éventuels. Ils sont modifiables sans préavis jusqu'à la date de réception de la commande accompagné de son règlement.
En cas d'erreur de prix mentionné sur l'un de nos sites Internet www.logiciel-de-livraison.com ou www.nestor.fr, le client sera averti par téléphone ou par email de la possibilité de modifier ou annuler sa commande.

5 - CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DE RISQUE :

Les marchandises vendues demeurent la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et en intérêt. (Loi du 12 mai 1980). Toutefois le transfert de risque s'effectuant au moment de l'enlèvement de la livraison, l'acheteur se retournera, le cas échéant, vers le transporteur en cas d'anomalie, la marchandise voyageant au risque de l'acheteur. De plus, le client s'engage à apporter tous les soins nécessaires à la garde et à la conservation des produits ainsi qu'à souscrire toute assurance utile. L'acheteur s'engage également à ne pas revendre les biens concernés avant leur paiement intégral. Enfin, le client s'engage à nous avertir immédiatement de toute saisie qui pourrait être pratiquée pour le compte d'un tiers.

6 - IMPAYÉS :

En cas de retour impayé d'un chèque, le client s'engage à régulariser la situation dans un délai maximum d'une semaine. Dans le cas contraire, le défaut de paiement total ou partiel entraînera de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'allocation à SVITEX SARL de dommages et intérêts forfaitaires HT de 10% du montant TTC avec un minimum perçu de 150 Euros HT.
Les intérêts moratoires seront dus en sus égaux à une fois et demi le taux légal en vigueur par mois de retard. En cas de paiement partiel, celui-ci s'imputera d'abord sur les pénalités de retard, les intérêts et les créances les moins anciennes. De plus, dans l'attente de l'apurement de la dette du client, SVITEX SARL pourra refuser toute nouvelle commande. Enfin, après un premier incident de paiement et même si ce dernier a été entièrement réglé, SVITEX SARL se réserve le droit d'exiger le paiement intégral à la commande, par virement bancaire ou postal.

7 - PROPRIÉTÉ ET UTILISATION DES LOGICIELS :

Les logiciels que nous proposons demeurent la propriété des fabricants respectifs. Le logiciel NESTOR™ est une marque déposée - Copyright SVITEX – 2003 - 2013. Les logiciels commercialisés par la société SVITEX SARL comportent leur propre CLUF (contrat de licence d'utilisateur final).
Seule une ou plusieurs licences d'utilisation ont été accordées. L'utilisateur ne pourra, sous quelque forme que ce soit, les céder, les concéder, les mettre en page, les communiquer ou les prêter même à titre gratuit, ni les reproduire sauf à des fins de sauvegarde. Le client maintiendra, en bon état, les mentions de propriété portées sur les programmes, le manuel d'emploi et veillera au respect de la confidentialité des logiciels. L'acheteur s'interdira de modifier, de quelque manière que ce soit, nos logiciels. Il se défendra de les contrefaire, d'en permettre la contrefaçon ou de favoriser celle-ci de quelque façon que ce soit. Nos éventuels clients intermédiaires entre notre entreprise et d'autres utilisateurs, sont tenus d'inclure dans leurs conditions de vente le paragraphe ci-dessus ou un texte ayant la même portée. Pour les entreprises, il est rappelé que la déductibilité de la TVA est subordonnée, en principe, à l'utilisation exclusive des matériels et logiciels à des fins professionnelles.

8 - GARANTIE APPLICABLE :

La garantie contractuelle est fonction du matériel vendu. Sauf mention spéciale, elle est de 1 an minimum, en France métropolitaine, ou plus si le fabricant le prévoit, par retour au fabricant ou à l'adresse d'un SAV spécifique. Certains matériels sont garantis directement sur site par le constructeur ou importateur avec une durée pouvant aller jusqu'à 3 ans. En cas de défaillance d'un quelconque matériel ou logiciel sous garantie, la société SVITEX SARL ne pourra être tenue responsable des éventuelles conséquences sur l'exploitation ou sur les personnes de l'entreprise cliente, de même que la perte de données enregistrées par elle.

9 – DROIT DE RÉTRACTATION :

Le droit de rétractation est de 14 jours suite à la commande pour toutes ventes réalisées hors établissement, si la vente n'entre pas dans le champ d'activité principale de l'entreprise et si son nombre de salarié est inférieur ou égal à cinq et hors commande via internet. Ne sont pas couverts par le droit de rétractation, les services et les logiciels.

10 – RETOUR DE PRODUIT ET DEMANDE DE REMBOURSEMENT :

En cas de demande de remboursement, le client s'engage dans un premier temps à renvoyer le produit dans son emballage d'origine intact et non ouvert, produit non utilisé. Aucun remboursement ou reprise de produit ne sera effectué en cas d'ouverture de l'emballage ou de la détérioration de celui-ci.
Si le produit ou l'emballage retourné est endommagé, le client ne sera pas remboursé ou au mieux d'une fraction du prix payé pour obtenir ce produit. Les frais de livraisons étant à la charge du client, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de celui-ci.

11 - RETOUR SOUS GARANTIE :

En cas de problème avec un matériel sous garantie, le client pourra, après accord de SVITEX SARL, retourner le matériel à l'adresse indiquée par cette dernière. Un numéro de retour du matériel sera attribué (numéro RMA). Les frais d'expédition restent à la charge intégrale du client. La marchandise transitera sous la responsabilité du client.

12 - ANNULATION DE GARANTIE :

Dans tous les cas, la garantie contractuelle sera annulée en cas d'ouverture des matériels concernés, en cas d'usage dans des conditions anormales (chute, humidité, poussières, chaleur, froid, erreur de voltage, mauvaise manipulation, environnement à risques, logiciels sans licence ou indiqués comme incompatibles...) ou en cas de problèmes électriques sur le réseau du client. A ce propos, l'acheteur s'engage à veiller à la conformité de ses branchements électriques et à toujours intercaler un système contre la foudre et les surtensions entre les matériels et le réseau d'alimentation (matériel type onduleur).

13 - LIMITE DE RESPONSABILITE :

Malgré les précautions prises par SVITEX SARL pour éviter ce type de problème, celle-ci ne saurait être tenu pour responsable dans les cas suivants :
- dégradations survenues par l'introduction d'un virus, par quel que moyen que ce soit, sur l'ordinateur de l'acheteur,
- conséquences financières liées à une mauvaise manipulation d'un logiciel,
- défaut de conception (ou bug) d'un logiciel vendu ou fourni sous forme d'abonnement (renouvellement annuel de licence).
- non mise à jour du logiciel par le client, que ce soit par impossibilité technique et/ou refus du client et/ou accès refusé à notre service technique. Le renouvellement de la licence pourra dans ce cas être résilié de plein droit par SVITEX SARL, et ne donnera pas lieu à un quelconque remboursement même partiel. (Voir article 14 du CLUF)

14 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION :

De façon expresse, il est donné attribution au tribunal de commerce de Salon de Provence ou à défaut à un tribunal désigné par SVITEX SARL, pour toute contestation pouvant surgir entre les parties, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, avec application de la loi française.

15 – DOMICILIATION :

SVITEX SARL
155 rue Félix Pyat – 13300 SALON DE PROVENCE – France
Téléphone : 33 (0)4. 90 56 28 00
RCS : 478 341 035 00010 - NAF : 5829B
N° de TVA intracommunautaire : FR 73478341035

CLUF

Contrat de Licence d'Utilisateur Final du logiciel NESTOR™

EXPOSÉ.

NESTOR est un logiciel de gestion de livraisons à domicile appliqué à la restauration. (le « PRODUIT LOGICIEL ») SVITEX SARL possède les droits d'exploitation de ce PRODUIT LOGICIEL et a le pouvoir d'établir ce contrat.

ARTICLE 1. OBJET

Le présent contrat est établi entre vous (personne physique ou personne morale unique) et SVITEX SARL, portant sur le produit logiciel identifié ci-dessus, qui inclut des programmes d'ordinateur et qui est susceptible de contenir des supports associés, des documents imprimés et de la documentation « en ligne » ou sous format électronique. Le PRODUIT LOGICIEL inclut également toute mise à jour et complément relatif au PRODUIT LOGICIEL initial qui vous est fourni par SVITEX SARL. Tout logiciel fourni avec le PRODUIT LOGICIEL qui est accompagné d'un contrat de licence utilisateur final distinct vous est concédé sous licence en application des termes de ce contrat de licence distinct. En installant, en copiant, en téléchargeant le PRODUIT LOGICIEL, en accédant au PRODUIT LOGICIEL ou en l'utilisant de toute autre manière, vous reconnaissez être lié par les termes de ce contrat. Si vous êtes en désaccord avec les termes de ce contrat, veuillez ne pas installer ni utiliser le PRODUIT LOGICIEL. LE PRODUIT LOGICIEL comporte un système anti-piratage sous forme de clef numérique. Vous recevrez une ou plusieurs clefs vous permettant d'utiliser le PRODUIT LOGICIEL pendant la durée de votre contrat. Dans le cas où vous ne reconduisez pas ce présent contrat ou si celui-ci est résilié, vous ne recevrez plus de nouvelles clefs et par conséquent le PRODUIT LOGICIEL cessera de fonctionner.

ARTICLE 2. LICENCE DE PRODUIT LOGICIEL

Le PRODUIT LOGICIEL est protégé par les lois et les traités internationaux en matière de droit d'auteur, ainsi que par les autres lois et traités en matière de propriété intellectuelle. Le PRODUIT LOGICIEL n'est pas vendu mais concédé sous licence.

ARTICLE 3. CONCESSION DE LICENCE :

Ce contrat vous concède les droits suivants :

Logiciels d'application. Vous êtes autorisé à installer, à utiliser, à accéder, à afficher, à faire fonctionner ou à dialoguer avec (« FAIRE FONCTIONNER ») un exemplaire du PRODUIT LOGICIEL sur un ordinateur, une station de travail, (un « ORDINATEUR »).

Utilisation en réseau. Vous êtes également autorisé à installer le PRODUIT LOGICIEL sur un réseau interne. Toutefois, vous devez acquérir et dédier une licence pour chaque ORDINATEUR distinct sur lequel le PRODUIT LOGICIEL FONCTIONNE. Une licence du PRODUIT LOGICIEL ne peut être partagée ou utilisée de manière concomitante sur des ORDINATEURS distincts.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DES AUTRES DROITS ET LIMITATIONS.

Logiciel en revente interdite. Si le PRODUIT LOGICIEL porte la mention « Démonstration », « Evaluation » ou « Revente Interdite », votre utilisation du PRODUIT LOGICIEL est limitée à une utilisation à des fins de démonstration, de tests ou d'évaluation et vous n'êtes pas autorisé à revendre le PRODUIT LOGICIEL ou à le transférer à titre onéreux, nonobstant les autres sections de ce contrat.

Limitations relatives à l'ingénierie à rebours, à la décompilation et au désassemblage. Vous n'êtes pas autorisé à reconstituer la logique du PRODUIT LOGICIEL, à le décompiler ou à le désassembler.

Dissociation de composants. Le PRODUIT LOGICIEL est concédé sous licence en tant que produit unique. Il n'est pas permis de dissocier ses composants pour les utiliser sur plus d'un ORDINATEUR.

Marques. Ce contrat ne vous concède aucun droit relatif à des marques de fabrique ou de service appartenant à SVITEX SARL.

Vente, location, prêt, don. Vous n'êtes pas autorisé à prêter, à donner en location, à vendre ou à céder gratuitement le PRODUIT LOGICIEL.

Services d'assistance. SVITEX SARL peut être amenée à vous fournir des services d'assistance relatifs au PRODUIT LOGICIEL (les « Services d'Assistance »). Tout code logiciel supplémentaire ou mise à jour qui vous serait fourni dans le cadre des Services d'Assistance doit être considéré comme un élément du PRODUIT LOGICIEL et est soumis aux termes de ce contrat. L'assistance porte uniquement sur le

PRODUIT LOGICIEL et en aucun cas sur des problèmes liés au système d'exploitation tel que Microsoft Windows®, le matériel informatique dont les modems, imprimantes et scanners, les virus, l'installation de divers logiciels, la configuration du réseau, cette liste énumérative n'étant pas limitative. Le temps d'assistance pour résoudre un problème découlant d'une négligence du client sera facturé selon le tarif en vigueur.

Disponibilité de l'assistance. La société SVITEX SARL se réserve le droit de cesser momentanément l'activité d'assistance plusieurs jours dans l'année sans préavis. Le délai de prise en charge d'un problème par le service d'assistance est non défini. Aucune assistance n'est prévue le samedi, dimanche, jours fériés et jours exceptionnels de fermeture de la société, ni en dehors des heures ouvrées. La société SVITEX SARL n'est tenue à aucune astreinte concernant cette assistance. Les interventions de maintenance s'effectueront uniquement via Internet par prise de contrôle du matériel informatique : téléassistance. Toutes les interventions ne pouvant pas s'exécuter en utilisant le réseau internet quel qu'en soit la raison, feront l'œuvre d'une facturation d'après le tarif en vigueur. Le contractant autorise SVITEX SARL à se connecter de jour comme de nuit à l'ensemble de son système informatique où est installé le PRODUIT LOGICIEL afin de réaliser les tâches de maintenance, mises à jour ou de contrôle qualité.

Crédit assistance. Ce présent contrat inclus un nombre défini et limité d'usage du service assistance sous forme de TICKETS, non cumulables et non reportables valables 1 an pendant la validité de la licence. Le droit du client à l'assistance incluse prend fin dès que la limite du nombre de TICKETS ou la limite du temps total utilisé est atteinte. Le nombre de tickets ainsi que le temps total maximum sont défini sur la facture du client. L'assistance supplémentaire donnera lieu à facturation d'après le tarif en vigueur. Les frais de communications ne sont pas à la charge de SVITEX SARL.

Maintenances sur site. Les éventuelles interventions sur site ne sont pas incluses dans ce contrat et donneront lieu à facturation d'après le tarif en vigueur.

Sauvegarde des données. Le contractant déclare être entièrement responsable de la mise en sécurité de ses données. Il effectue une sauvegarde journalière sur un support informatique externe de son choix (Cloud, clef USB, ...)

Transfert de logiciel. Le contractant initial du PRODUIT LOGICIEL n'est pas autorisé à transférer ce contrat et le PRODUIT LOGICIEL.

ARTICLE 5. MISES A JOUR.

Si le PRODUIT LOGICIEL est présenté comme une mise à jour, vous devez, pour l'utiliser, être titulaire d'une licence appropriée vous permettant d'utiliser un produit identifié par SVITEX SARL comme pouvant faire l'objet de cette mise à jour. Un PRODUIT LOGICIEL présenté comme une mise à jour remplace et/ou complète (et peut désactiver) le produit qui a fondé votre droit à la mise à jour. À compter de cette mise à jour, vous ne pouvez utiliser le PRODUIT LOGICIEL qui en résulte qu'en conformité avec les termes de ce contrat. Si le PRODUIT LOGICIEL est une mise à jour de l'un des composants d'un ensemble de logiciels que vous avez obtenu sous licence en tant que produit unique, le PRODUIT LOGICIEL ne peut être utilisé et transféré que comme partie de cet ensemble de logiciels et ne peut être dissocié pour être utilisé sur plus d'un ORDINATEUR.

ARTICLE 6. - CONFIDENTIALITÉ.

Le personnel salarié de SVITEX SARL est soumis à une clause de confidentialité. Les données du contractant, visualisées et/ou recueillies par SVITEX SARL tels que le chiffre d'affaires, les bases de données informatiques, la visualisation des écrans de travail... resteront strictement confidentiels, ne serviront qu'à un usage interne et technique... Les données éventuellement recueillies sont conservées uniquement le temps de l'intervention, puis détruites.

ARTICLE 7. - DROITS D'AUTEUR.

Tous les droits de propriété et droits d'auteurs relatifs au PRODUIT LOGICIEL (notamment ceux afférents à toute image, photographie, animation, musique, tout élément vidéo ou sonore, toute mini application et tout textes intégrés au PRODUIT LOGICIEL), à la documentation imprimée qui l'accompagne et à toute copie du PRODUIT LOGICIEL, sont détenus par SVITEX SARL ou par ses fournisseurs. Tous les droits de propriété intellectuelle et autres droits relatifs aux contenus auxquels le PRODUIT LOGICIEL peut donner accès, sont détenus par les propriétaires respectifs de ces contenus et peuvent être protégés par la réglementation et les traités internationaux en matière de droit d'auteur ou de propriété

intellectuelle. Ce contrat ne vous concède aucun droit d'utilisation de ces contenus. Si le PRODUIT LOGICIEL contient une documentation fournie uniquement sous forme électronique, vous êtes autorisé à imprimer un exemplaire de cette documentation électronique. Vous n'êtes pas autorisé à effectuer des copies de la documentation imprimée qui accompagne le PRODUIT LOGICIEL.

ARTICLE 8. - PRODUIT LOGICIEL SUR PLUSIEURS TYPES DE SUPPORT.

Il est possible que le PRODUIT LOGICIEL vous soit fourni sur plusieurs supports. Quels que soient les types et les formats des supports qui vous sont fournis, vous ne pouvez utiliser que le support compatible avec votre ORDINATEUR unique. Vous n'êtes pas autorisé à FAIRE FONCTIONNER l'autre support sur un autre ORDINATEUR. Vous n'êtes pas autorisé à prêter, à donner en location ou à transférer, de quelque autre manière que ce soit, l'autre support à un autre utilisateur.

ARTICLE 9. - RESTRICTIONS A L'EXPORTATION.

Vous vous engagez à ne pas exporter ou à réexporter le PRODUIT LOGICIEL, toute partie du PRODUIT LOGICIEL ou tout procédé ou service qui serait le produit direct du PRODUIT LOGICIEL vers un quelconque pays.

ARTICLE 10. - GARANTIE LIMITÉE POUR PRODUITS LOGICIELS

SVITEX SARL garantit que (a) la performance du PRODUIT LOGICIEL sera substantiellement en conformité avec la documentation qui accompagne le PRODUIT LOGICIEL, pour une période de trente (30) jours à compter de la date de réception ; et (b) tout support technique fourni par SVITEX SARL sera substantiellement en conformité avec toute documentation afférente fournie par SVITEX SARL et que les membres du support technique de SVITEX SARL feront des efforts raisonnables pour résoudre toute difficulté technique découlant de l'utilisation du PRODUIT LOGICIEL.

ARTICLE 11. - RECOURS DU CLIENT

Le PRODUIT LOGICIEL est fourni en l'état et son utilisation est aux risques du contractant. Pas de responsabilité pour les dommages directs et indirects. SVITEX SARL ou ses fournisseurs ne seront pas responsables en aucune circonstance pour tous dommages spéciaux, incidents, directs, indirects, ou conséquents quels qu'ils soient (y compris, sans limitation, les dommages entraînés par la perte de bénéfices, l'interruption des activités, la perte d'information ou toutes autres pertes pécuniaires) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation de ce PRODUIT LOGICIEL ainsi que pour toutes dispositions concernant le support technique ou la façon dont celui-ci a été rendu et ce, même si SVITEX SARL a été avisée de la possibilité de tels dommages. La responsabilité de SVITEX SARL en vertu de toutes dispositions de cette convention ne pourra en aucun temps excéder le montant effectivement payé pour l'utilisation de la licence dans la période en cours.

ARTICLE 12. - MONTANT DE L'ABONNEMENT

Cette licence d'utilisation définie par ce présent contrat vous est concédée à condition de vous acquitter du montant de l'abonnement. Ce montant est celui en vigueur au jour de la signature de ce contrat et aux dates de renouvellement et peut être soumis à modification aux dates anniversaires. Les assistances techniques, dépannages, interventions diverses, et autres tâches non définies dans ce présent contrat donneront droit à facturation car n'étant pas incluses dans le montant de l'abonnement.

ARTICLE 13. - DURÉE - TACITES RECONDUCTIONS

Ce contrat est établi pour une durée définie sur la facture. Sauf dénonciation par écrit un mois avant son expiration, l'abonnement se trouve reconduit par tacites reconductions pour des périodes égales à la durée de l'abonnement initial. Quel que soit le mode de paiement choisi, la résiliation à l'initiative du contractant ne peut intervenir qu'à échéance normale de l'abonnement.

ARTICLE 14. - RÉSILIATION

SVITEX SARL pourra, sans préjudice de tous dommages intérêts comme de toute action en justice, considérer l'abonnement résilié de

plein droit, en cas de non-paiement des sommes dues à SVITEX SARL, plus généralement de non-respect des termes ou sans justification particulière. Dans ce cas, la clef numérique ne sera plus fournie, désactivant alors le PRODUIT LOGICIEL. Le contractant perdra l'usage du PRODUIT LOGICIEL, et devra détruire tous les exemplaires du PRODUIT LOGICIEL ainsi que tous ses composants.

ARTICLE 15. - COMPETENCES

La présente Convention est régie par les lois françaises. Chacune des parties à la présente reconnaît irrévocablement la compétence des tribunaux français et consent à instituer tout litige qui pourrait découler de la présente auprès du tribunal de Salon de Provence, ou en cas d'incompétence de celui-ci, auprès d'un tribunal situé en France métropolitaine désigné par SVITEX SARL.

ARTICLE 16. - DOMICILIATION

Les parties font élection de domicile en leur siège social respectif.

SVITEX – 155 rue Félix Pyat – 13300 SALON DE PROVENCE – France
Téléphone : 33 (0)4. 90 56 28 00
RCS : 478 341 035 00010 - NAF : 5829B
N° de TVA intracommunautaire : FR 73478341035

POLITIQUE DE GESTION DES DONNÉES - RGPD

1 – LE SITE WEB

Nous attachons une grande importance au respect de votre confidentialité et nous vous sommes reconnaissants de nous faire confiance pour protéger vos informations personnelles. Dans la présente Politique de confidentialité et d'utilisation des cookies, nous vous indiquons les informations que nous collectons à votre sujet, les raisons de cette collecte, ainsi que la manière dont nous protégeons ces informations.

Nous y récapitulons également vos droits et vous indiquons comment les exercer le cas échéant, par exemple en nous contactant.

Toutefois, cette politique ne s'applique pas à vos informations personnelles collectées par des sites web tiers susceptibles de publier des liens ou des publicités sur notre site web, ou accessibles d'une autre manière depuis notre site.

Les informations collectées par ces sites web tiers sont soumises aux politiques de confidentialité de ces sites.

Qui sommes-nous ?

La partie désignée par « nous » ou « notre » dans la présente Politique de confidentialité et d'utilisation des cookies est SVITEX SARL dont le siège se situe à l'adresse suivante :
155, rue Félix Pyat 13300 SALON DE PROVENCE - FRANCE.
RCS : 478 341 035 00010 - NAF : 5829B
N° de TVA intracommunautaire : FR 73478341035
Email : info@svitex.com - Tél. 04 90 56 28 00

Nous contacter

Vous pouvez contacter la personne chargée de la protection des données par e-mail, téléphone ou par courrier postal dont les diverses coordonnées figurent en amont.

Quelles informations collectons-nous ?

Dans cette section, nous vous indiquons les catégories d'informations collectées par notre société, qu'elles soient collectées automatiquement ou que vous les ayez vous-même fournies de bon gré.

Informations collectées automatiquement :

- Votre adresse IP
- L'appareil et le navigateur web que vous utilisez
- Les données transmises par les applications que vous êtes susceptible de télécharger via notre site web
- La date et l'heure de votre visite sur notre site web, ainsi que la manière dont vous utilisez ce dernier et accédez à son contenu

Si vous êtes enregistré en tant que client, nous associons ces données collectées automatiquement aux autres informations que nous collectons à votre sujet et qui sont décrites ci-après. Nous utilisons ces informations à différentes fins décrites ci-après.

Informations que vous fournissez lorsque vous créez un compte ou effectuez un achat :

- Votre nom
- Vos coordonnées (telles que votre adresse e-mail, votre adresse postale et vos numéros de téléphone)
- Votre mot de passe

Informations que vous fournissez lorsque vous rédigez un avis, participez à un concours ou contactez le service client.

Lorsque vous participez à un concours ou à un tirage au sort, vous êtes susceptible de partager des informations à votre sujet que nous pouvons à notre tour partager publiquement si vous remportez ce concours ou ce tirage au sort.

Vous êtes également susceptible de fournir des informations personnelles lorsque vous contactez les agents de notre service client.

Vous avez la possibilité de ne pas fournir d'informations personnelles. Toutefois, si vous utilisez cette possibilité, vous risquez de ne pas pouvoir utiliser certaines fonctionnalités de notre site web ou de ne pas pouvoir bénéficier de nos services. De même, si vous refusez que nous

placions certains cookies sur votre appareil, vous n'aurez accès qu'à un nombre limité des fonctionnalités de notre site web (vous trouverez plus d'informations sur les cookies ci-après).

Notre site web n'est pas destiné aux enfants de moins de seize ans, et ces derniers n'ont pas le droit de créer de compte ni de fournir d'informations personnelles à leur sujet.

Pourquoi collectons-nous ces informations ?

Nous utilisons les informations que nous collectons à votre sujet aux fins suivantes :

- Honorer votre commande et offrir le service client associé ;
- Maintenir, améliorer et administrer notre site web ;
- Vous informer des produits et services susceptibles de vous intéresser ;
- Proposer des offres cobrandées avec nos partenaires ;
- Améliorer ou personnaliser votre expérience en ligne, nos services et la façon dont nous communiquons avec vous ;
- Identifier et éviter les utilisations frauduleuses ;
- Améliorer la sécurité de notre réseau et de nos systèmes d'information ;
- Mieux comprendre la façon dont nos visiteurs utilisent notre site web, et déterminer l'efficacité de nos publicités et campagnes publicitaires.

Qui a accès à vos informations ?

Nous limitons l'accès à vos informations aux seuls employés qui ont besoin de les utiliser. Ils ont l'obligation de les protéger et d'en préserver la confidentialité.

Nous sommes susceptibles de transférer vos informations hors de l'Union européenne et de la Suisse, y compris aux États-Unis. Dans le cas où nous transférons vos informations hors de l'Union européenne ou de la Suisse, ce transfert est régi par un accord intégrant les clauses contractuelles types conformément à l'Article 46 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne daté du 27 avril 2016 (le « RGPD »).

Nous sommes également susceptibles de transmettre les informations que nous collectons à votre sujet à d'autres entreprises chargées de traiter ces informations pour notre compte. Elles nous assistent, par exemple, dans les tâches suivantes :

- Réalisation ou livraison de votre commande
- Exécution du service commandé
- Stockage et sécurisation des données
- Traitement des paiements
- Activités de marketing, d'analyse et de détection des fraudes

Nous sommes également susceptibles de partager vos informations, en application et dans le respect de la loi, si nous estimons que leur divulgation s'applique à la coopération lors d'investigations sur des activités déclarées illégales, à l'exécution de nos Conditions générales, ou à la protection de nos droits ou de notre propriété, ou de ceux d'un tiers.

Enfin, nous sommes susceptibles de partager vos informations personnelles avec un ou plusieurs tiers dans le cas d'une fusion, d'une acquisition ou d'une réorganisation d'entreprise nous concernant.

Combien de temps conservons-nous vos informations personnelles ?

Nous ne conservons vos informations personnelles que le temps nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles elles ont été fournies ou parce que nous avons l'obligation légale de le faire.

Quels sont vos droits en matière d'accès à vos informations personnelles et de contrôle de leur utilisation ?

Vous avez le droit :

- d'accéder à vos informations personnelles ;
- de vous désabonner de nos opérations marketing ou de retirer tout consentement que vous nous avez donné ;
- de demander un exemplaire des informations personnelles traitées par nos soins ;
- d'exiger la correction de vos informations personnelles ;
- d'exiger la suppression de vos informations personnelles (ou leur modification de telle manière que vous ne soyez plus identifiable) ou de limiter les façons dont nous pouvons utiliser vos informations personnelles (mais, dans les deux cas, uniquement dans des circonstances spécifiques prévues par la loi) ;

Comment exercer ces droits ?

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, vous pouvez contacter notre société par les moyens définis en amont.

Comment protégeons-nous vos informations personnelles ?

Nous disposons de protections physiques et électroniques, et de procédures conçues pour nous aider à préserver la confidentialité de vos informations personnelles. Par exemple, nous utilisons la technologie de chiffrement SSL (Secure Socket Layer) pour chiffrer les informations de votre carte de paiement lorsque vous achetez des produits ou services sur notre site web. Quand vous créez un compte, vous choisissez un mot de passe pour protéger les données de votre compte. Votre mot de passe doit être efficace et sécurisé. Vous pouvez vous-même changer ce mot de passe aussi souvent que vous le souhaitez.

Que sont les cookies et pourquoi les utilisons-nous sur notre site web ?

Les cookies sont de petits fichiers de données qui contiennent souvent un identifiant unique. Ils sont envoyés à votre appareil et stockés sur celui-ci lorsque vous visitez certaines pages web. Les cookies sont utiles, car ils permettent au site web de reconnaître l'appareil de l'utilisateur. Comme la plupart des sites web, notre site utilise des cookies qui, entre autres, vous permettent de naviguer efficacement entre les pages, se souviennent de vos préférences et, de manière générale, améliorent votre expérience sur notre site. Les cookies permettent aussi de garantir que les publicités que vous voyez en ligne sont pertinentes et en rapport avec vos centres d'intérêt.

Nous utilisons des cookies pour améliorer votre expérience. En visitant notre site, vous acceptez leur utilisation.

Vous devez accepter les cookies sur votre ordinateur, tablette ou appareil mobile (« appareil ») pour profiter d'une bonne expérience de navigation sur notre site, commander des produits ou services et utiliser des fonctionnalités personnalisées.

De plus, nous travaillons avec des sociétés tierces qui peuvent également placer des cookies sur votre appareil lors de votre visite sur notre site. Elles utilisent les informations collectées par leurs cookies pour diffuser des publicités sur différents produits et services auprès de vous. Elles peuvent aussi utiliser des cookies pour analyser votre comportement par rapport à ces publicités, pour mesurer l'efficacité de leurs publicités ou pour faire profiter les membres qui cliquent sur leurs publicités de promotions et d'offres.

Si vous n'acceptez pas les cookies, certaines fonctionnalités de notre site ne fonctionneront pas. Toutefois, si vous préférez contrôler ou supprimer les cookies de notre site web ou de tout autre site web, veuillez-vous reporter à la section relative à la gestion des cookies ci-après.

Quels types de cookies utilisons-nous sur notre site web ?

Notre site web utilise les types de cookies suivants :

Cookies strictement nécessaires

Ces cookies fournissent les services que vous avez expressément demandés sur notre site web, et ils sont essentiels pour vous permettre de naviguer sur notre site et d'utiliser ses fonctionnalités, telles que la commande et le paiement de produits et services.

Cookies de performance

Ces cookies collectent des informations anonymes sur les pages visitées. Ils collectent des informations sur la façon dont les visiteurs utilisent le site web, par exemple quelles sont les pages les plus visitées ou celles générant des messages d'erreur. Ils ne collectent pas d'informations permettant d'identifier un visiteur et sont uniquement utilisés pour améliorer le fonctionnement du site.

Cookies de fonctionnalité

Ces cookies permettent à notre site web de retenir vos choix (votre nom d'utilisateur, votre langue, le pays où vous vous trouvez, etc.) et de vous offrir des fonctionnalités plus personnelles et améliorées, telles que l'accès au portefeuille de produits ou services que vous avez conçus ou

commandés auprès de notre société. Ils peuvent aussi être utilisés pour enregistrer les modifications que vous avez apportées à la taille du texte, la police et d'autres éléments de pages web que vous pouvez personnaliser.

Cookies publicitaires

Ces cookies sont utilisés pour diffuser des publicités plus pertinentes et en rapport avec vos centres d'intérêt. Ils sont également utilisés pour limiter le nombre de fois que vous voyez une publicité et aider à mesurer l'efficacité d'une campagne publicitaire. Ces cookies sont habituellement des cookies tiers.

Cookies tiers

Si vous naviguez sur notre site, vous remarquerez peut-être du contenu fourni par une entreprise autre que la nôtre. En outre, si vous « partagez » du contenu de notre site avec des amis via les réseaux sociaux, tels que Facebook et Twitter, ces derniers peuvent vous envoyer des cookies.

Nous n'avons pas accès aux cookies utilisés par ces entreprises ou sites web tiers, et ne les contrôlons en aucune manière. Nous vous suggérons de consulter les sites web tiers pour obtenir de plus amples informations sur leurs cookies et la gestion de ces derniers.

Comment choisir les cookies placés sur votre appareil ?

Les cookies vous permettent de profiter de certaines fonctionnalités essentielles de notre site, et nous vous recommandons de ne pas les désactiver. Veuillez noter que si vous désactivez ou supprimez certains cookies, notre site ne fonctionnera pas correctement.

Le menu d'aide dans la barre de menu de la plupart des navigateurs vous indiquera comment activer les cookies ou empêcher votre navigateur d'accepter de nouveaux cookies, comment faire pour que le navigateur vous avertisse si vous recevez un nouveau cookie et comment désactiver tous les cookies. Vous pouvez également désactiver ou supprimer des données similaires utilisées par les modules complémentaires de votre navigateur, telles que les cookies Flash, en modifiant les paramètres du module complémentaire ou en visitant le site web de son concepteur.

Si vous souhaitez désactiver les cookies créés par le « partage » de contenu de notre site web via les réseaux sociaux, tels que Facebook et Twitter, nous vous suggérons de consulter les sites web de ces tiers pour plus d'informations sur leurs cookies et la gestion de ces derniers.

Pour ne plus être suivi par Google Analytics sur tous les sites internet, visitez le lien suivant : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>.

Si vous voulez en savoir plus sur les cookies tiers et éventuellement les désactiver, consultez les sites web www.allaboutcookies.org et www.youronlinechoices.eu.

Modifications apportées à la présente Politique de confidentialité et d'utilisation des cookies

Nous sommes susceptibles de modifier la présente Politique de confidentialité et d'utilisation des cookies lorsqu'il y a lieu, et nous publierons le cas échéant sa version modifiée sur notre site web. Nous nous réservons le droit de modifier cette politique à tout moment et vous prions donc de la consulter régulièrement.

POLITIQUE DE GESTION DES DONNÉES - RGPD

La réglementation européenne RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) est en application depuis le 25 mai 2018. Toutes entreprises gérant un fichier client doit être en conformité sous peine de devoir s'acquitter d'une amende minimum de 4% de son chiffre d'affaire.

Vos conditions générales de vente doivent faire mention d'une clause concernant le RGPD dans laquelle vous devez mentionner clairement :

- le temps de conservation des données,
- un rappel des droits de modification, suppression, portabilité des données personnelles de vos clients,
- le contact d'un responsable du traitement des données personnelles, auprès duquel ils peuvent exercer les droits ci-dessus,
- Le droit de faire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, la CNIL en France.

2 - LE LOGICIEL NESTOR

Le RGPD réaffirme le droit pour vos clients de disposer de leurs données personnelles. A ce titre, ils peuvent vous contacter pour demander la portabilité, la suppression ou la modification de leurs données.

Afin de faciliter votre mise en conformité, vous trouverez dans NESTOR de nouvelles fonctionnalités.

Portabilité

Par définition, « le droit à la portabilité offre aux personnes la possibilité de récupérer une partie de leurs données dans un format ouvert et lisible par machine ». (Source CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-la-portabilite-en-questions>)

Dans NESTOR, vous pouvez désormais exporter à la demande, les données de chaque client dans un format d'échange de données standard (.JSON).

Suppression (droit à l'oubli)

Votre client a également le droit de demander la suppression de ses données personnelles de votre base de données.

Le bouton de suppression efface toutes les données personnelles du client. Attention, l'usage de cette fonction est irréversible et irrémédiable.

Modification (rectification)

Votre client peut enfin demander la modification de ses données personnelles.

Vous pouvez modifier les données d'un client directement dans sa fiche.

Délais de conservation

Le RGPD impose que les données personnelles soient conservées pendant une durée limitée.

NESTOR permet de définir cette durée maximale de conservation.

Désormais, les fiches de vos clients sont automatiquement supprimées dans le délai défini après leur dernière activité connue (Date de dernière commande). Une fois la fiche d'un client supprimée, il vous faudra recréer une fiche si celui-ci souhaite de nouveau commander.

Accord explicite du client

Lors de la création d'une fiche client, les cases permettant de recevoir des offres commerciales par SMS, Téléphone, Email, Courrier postal étaient pré-cochées.

Cette situation étant incompatible avec le principe de "protection de la vie privée par défaut (privacy by default)" du RGPD, ces cases seront désormais décochées par défaut.

Vous devez obtenir le consentement explicite de votre client et cocher les cases concernées pour pouvoir stocker ses données personnelles, lui faire parvenir des offres commerciales ou lui envoyer des informations.

Sauvegarde (préservation)

Le 1er niveau de sauvegarde automatique des données personnelles de vos clients s'effectue en fin de service sur une clef USB connecté sur votre poste maitre. Les données ainsi récoltées sont sécurisées par une compression et un cryptage rendant la lisibilité et l'usage impossible en l'état.

Le second niveau de sauvegarde de vos données s'effectue à votre demande, en souscrivant à l'option de sauvegarde en ligne. Les données sont compressées, cryptées par NESTOR sur votre système local, puis

transférées par une connexion internet sécurisée sur un cloud en Europe, géré par la société Teamviewer.

3 - L'ASSISTANCE TECHNIQUE NESTOR

Confidentialité

Les employés en charge de l'assistance technique font l'objet d'une clause de confidentialité incluse dans leur contrat de travail.

Délais de conservation

Les données personnelles peuvent être éventuellement recueillies dans le cadre d'une assistance technique au moyen d'une connexion sécurisée à l'aide du logiciel Teamviewer. Celles-ci sont conservées uniquement le temps de l'assistance, puis détruites.

4 - LA SOCIÉTÉ SVITEX

Votre compte

Les données concernant votre compte et la gestion de celui-ci, sont stockées sur un serveur hébergé dans un local sécurisé en France. L'accès à vos données s'effectue à travers notre réseau local pour l'usage des services technique, formation, comptable et commercial.

Vous pouvez accéder à vos données en vous connectant à notre extranet par une connexion sécurisée SSL, à l'aide de votre identifiant client et votre mot de passe.

Le fichier de données de votre compte est crypté. Il fait également l'objet d'une sauvegarde journalière, sur un support secondaire local et externe par la technologie cloud de Teamviewer.

Cession de vos données

Vos données ne sont pas cédées ni vendues à des tiers. Elles font uniquement l'objet de traitements à l'usage exclusif de notre société.

- Suivi commercial
- Formation
- Assistance technique
- Comptabilité – Facturation