

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES PRESTATIONS DE SERVICE DE SUPPORT

Mise à jour le 3 septembre 2019

Préambule

PrestaShop S.A. est le concepteur et l'éditeur d'une solution logicielle *open source*, diffusée sous licence libre, permettant à ses utilisateurs de créer une boutique en ligne.

La version de base de cette solution est gratuitement et librement téléchargeable depuis le site internet de PrestaShop S.A. accessible à l'adresse : www.prestashop.com.

Cette solution dispose d'une architecture ouverte et modulaire qui permet à chaque utilisateur de personnaliser sa boutique en ligne et de lui adjoindre des fonctionnalités additionnelles.

PrestaShop S.A. propose des services payants de maintenance et d'assistance relativement à cette solution.

Ces services, qui sont exclusivement réservés aux professionnels, sont commercialisés et distribués sur le site internet www.addons.prestashop.com.

L'Utilisateur, tel que ci-après défini, a décidé de souscrire à l'une de ces offres de support et a ajouté un service de Support à sa Commande en ligne.

Les présentes conditions générales et ses Annexes définissent les droits et obligations des parties au titre de la fourniture des prestations de Support ainsi commandées par l'Utilisateur.

1. Définitions

Les termes définis ci-dessous auront, toutes les fois qu'ils débiteront par une majuscule dans les présentes conditions générales et ses annexes, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, le sens qui leur est attribué ci-après :

Annexe : désigne une annexe aux Conditions Générales.

Boutique : désigne une boutique de e-commerce utilisant le logiciel PrestaShop.

Utilisateur : désigne toute personne physique ou morale ayant passé la Commande de support pour les besoins de son activité professionnelle, dont les coordonnées sont renseignées dans le Compte.

Conditions Générales : désigne les présentes conditions générales et ses Annexes.

Commande : désigne la commande passée en ligne par l'Utilisateur pour bénéficier du Support.

Compte : désigne l'interface privée permettant au Client de gérer son compte et de soumettre des Tickets d'Intervention.

Limite d'Heures : désigne le nombre maximal d'heures de Support pouvant être sollicité par l'Utilisateur, tel que détaillé dans l'offre retenue par l'Utilisateur.

Limite de Tickets : désigne le nombre maximal de Tickets d'Intervention pouvant être soumis par l'Utilisateur pour chaque mois calendaire de la Période de Support, tel que détaillé dans l'offre retenue par l'Utilisateur.

Heures Ouvrées : désigne, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9 heures 00 à 18 heures 00, heure française (GTM +1).

Installation de Boutique : désigne une prestation de Support spécifique visant à l'installation d'une Boutique pour le compte du Client, dans les modalités du Périmètre d'intervention.

Pack de démarrage : désigne un ensemble de services de Support destinés à permettre le démarrage de l'activité de la Boutique du Client, dans les modalités du Périmètre d'intervention.

Parties : désigne collectivement PrestaShop S.A. et l'Utilisateur, et individuellement l'un d'entre eux ;

Périmètre d'Intervention : désigne l'Annexe 1, décrivant les services limitativement fournis au titre du Support.

Période de Support : désigne la période pendant laquelle PrestaShop S.A. sera tenue de fournir le Support, sur soumission d'un Ticket d'Intervention du Client, dans le cadre du Plan de support.

Plan de Support : désigne des prestations de Support comprenant une Période de Support, une Limite d'Heures et une Limite de Tickets définies, dans les modalités du Périmètre d'Intervention.

PrestaShop S.A. : désigne PrestaShop, société anonyme, au capital de 339 227,10 euros, ayant pour siège social 12 rue d'Amsterdam – 75009 PARIS, et immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 497 916 635.

Prix : désigne le coût du Support tel qu'il est fixé dans l'offre retenue par l'Utilisateur et faisant l'objet de la Commande.

Support : désigne les services d'assistance et de maintenance souscrits par l'Utilisateur dans le cadre d'une Installation de Boutique, d'un Pack de démarrage, d'un Plan de Support ou d'une autre prestation de Support objet de la

Commande, ces services étant limitativement définis en Annexe 1.

Ticket d'Intervention : désigne la demande du Client formulée visant à l'obtention du Support sur un sujet donné.

Ticket d'Intervention Supplémentaire : désigne la demande d'un Ticket d'Intervention après atteinte de la Limite de Tickets.

2. Acceptation des Conditions Générales

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les droits et obligations du Client et de PrestaShop S.A. dans le cadre de la fourniture du Support.

L'Utilisateur est dûment informé que le Support est exclusivement réservé aux professionnels au sens du droit de la consommation et déclare avoir cette qualité.

Cette déclaration est déterminante de la volonté de contracter de PrestaShop S.A., le Prix du Support ayant été défini en fonction des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les Conditions Générales.

L'acceptation pleine et entière, sans réserve, par l'Utilisateur des Conditions Générales est réputée donnée dès lors que celui-ci a coché la case « j'accepte les conditions générales » lors de la Commande ou lors de toute mise à jour.

À défaut d'avoir coché cette case, la souscription à un service de Support est impossible et non valable, ce que l'Utilisateur reconnaît.

3. Modification des Conditions Générales

PrestaShop S.A. se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales, les modifications prenant le cas échéant effet dès leur publication sur le site internet <https://addons.prestashop.com>.

Les modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne sur le site internet de PrestaShop S.A. et s'appliqueront à toute nouvelle

Commande ou renouvellement postérieur à leur entrée en vigueur.

4. Soumission des Tickets d'Intervention

Les Tickets d'Intervention ne peuvent être soumis que pendant la Période de Support et ne doivent pas excéder la Limite de Tickets, ni entraîner un dépassement de la Limite d'Heures.

Le défaut d'atteinte par l'Utilisateur, sur la Période de Support, de la Limite de Tickets ou la Limite d'Heures ne donnera lieu à aucun remboursement, crédit ou report sur une période ultérieure, ce que l'Utilisateur accepte.

Pour ouvrir droit au Support, les Tickets d'Intervention devront être soumis par l'Utilisateur exclusivement depuis son Compte, à l'aide des fonctionnalités qui y sont prévues à cet effet.

Dans le cas où la Limite de Tickets serait atteinte avant l'expiration de la Période de Support, l'Utilisateur pourra solliciter des Tickets d'Intervention Supplémentaires, dont les Prix seront fixés dans l'offre retenue par l'Utilisateur.

5. Fourniture du Support

PrestaShop S.A. s'engage à fournir le Support au Client pendant les Heures Ouvrées exclusivement, sur soumission d'un Ticket d'Intervention, dans le respect (i) du Périmètre d'Intervention, (ii) de la Limite d'Heures et (iii) de la Limite de Tickets, définies dans l'offre retenue par l'Utilisateur.

Le délai de prise en compte d'une intervention est au maximum de 72h ouvrées.

Toute heure de Support commencée sera décomptée comme une heure pleine, quand bien même le temps effectif de fourniture du Support serait moindre.

De convention expresse, l'obligation de PrestaShop S.A. au titre de la fourniture du Support est considérée comme une obligation

de moyens, PrestaShop S.A. s'engageant à faire ses meilleurs efforts pour traiter le besoin ou la difficulté exprimée par l'Utilisateur dans le Ticket d'Intervention, sans aucune garantie de résultat.

6. Spécificités liées aux demandes de migration

L'Utilisateur reconnaît que la demande de migration s'effectue en deux (2) étapes :

- Une phase de migration des données, durant laquelle l'accès à la Boutique peut être suspendue pour une durée maximale de 5 Jours Ouvrés.

- Une phase de configuration, qui n'entraîne pas, en principe, de suspension d'accès à la Boutique sous réserve de la réactivité de l'Utilisateur dans la fourniture d'informations et de son rôle actif.

L'Utilisateur peut contacter PrestaShop S.A. dans les 5 Jours Ouvrés suivant la migration terminée, pour toute demande liée à sa réalisation. Toutefois, ces demandes ne seront pas prises en compte dans le cas où un thème ou un module aurait été acheté lors de la réalisation de la migration.

L'Utilisateur reconnaît devoir choisir un hébergement à la hauteur de la migration demandée. PrestaShop S.A. décline toute responsabilité concernant le choix de l'hébergement du Client pour la migration.

7. Coopération du Client

L'Utilisateur s'engage à apporter à PrestaShop S.A. toute la coopération nécessaire au traitement des Tickets d'Intervention et du Plan de Support, pouvant notamment requérir la mise à disposition d'un accès distants à l'environnement d'hébergement et d'administration de la Boutique du Client.

8. Données du Client

L'Utilisateur s'engage à fournir tous documents et informations décrits à l'Annexe 2.

L'Utilisateur s'engage à fournir des données exactes et actualisées. Toute donnée fournie par l'Utilisateur à PrestaShop S.A. sera réputée exacte.

L'Utilisateur est seul responsable de la sauvegarde et la protection de ses données et s'engage à ce titre à prendre toutes mesures utiles et nécessaires à la conservation de l'intégrité de ses données avant et après toute intervention de PrestaShop S.A., et de manière générale pendant toute la durée de la fourniture du Support.

Les back ups effectués par PrestaShop S.A. dans le cadre de la migration de Boutiques sont conservés durant 5 jours calendaires. .

Lorsque les données ont été transférées à PrestaShop par email, PrestaShop supprimera ces dernières dès la clôture du Ticket d'Intervention.

L'Utilisateur s'engage à modifier ses mots de passe et accès à la clôture du Ticket d'Intervention, que les données soient transmises à PrestaShop par email ou dans un Ticket d'Intervention. PrestaShop ne pourra être tenue responsable à ce titre.

9. Conditions financières

À moins que l'Utilisateur et PrestaShop S.A. n'en soient convenus autrement, le règlement du prix du Support, majoré le cas échéant de la TVA applicable, devra être effectué par l'Utilisateur au moment de la passation de la Commande par le biais d'un paiement en ligne sur le site <https://addons.prestashop.com> (carte bancaire ou compte PayPal ou virement bancaire) et ne s'applique qu'à une seule Boutique.

La commande de Ticket(s) d'Intervention Supplémentaire(s) doit être réglée immédiatement en ligne sur le site <https://addons.prestashop.com>.

Toute facture impayée produira un intérêt de retard ainsi que l'application d'une indemnité de recouvrement d'un montant de quarante

euros hors taxe (40€ HT) dans les conditions prévues à l'article L.441-6 du Code de commerce.

Le rejet du paiement, pour quelque raison que ce soit, pourra entraîner la suspension de la fourniture du Support ou sa résiliation.

PrestaShop S.A. se réserve le droit de bloquer un règlement afin de procéder à des vérifications imposées par la loi notamment en matière de blanchiment d'argent.

Toute demande de services de support non compris dans le Support devra faire l'objet d'un devis préalable dûment accepté par l'Utilisateur et par PrestaShop S.A.

10. Responsabilité

La responsabilité que PrestaShop S.A. pourrait encourir à quelque titre que ce soit en relation avec le Support, ne pourra, sauf dol ou faute lourde, excéder le montant total de la Commande.

Par ailleurs, PrestaShop S.A. ne pourra en aucun cas être tenue de réparer un dommage de nature indirecte, tel que, sans que cette liste soit limitative : une perte de revenus ou de chiffre d'affaire, une baisse de trafic, une perte de clientèle, une atteinte à l'image ou la réputation, perte ou vols de données.

Outre ce qui précède, la responsabilité de PrestaShop S.A. sera également exclue si elle trouve son origine dans :

- la configuration de l'environnement d'hébergement de la Boutique du Client ;
- l'utilisation par l'Utilisateur d'une version autre que la dernière version à jour de la solution PrestaShop ;
- un défaut de coopération du Client dans le traitement d'un Ticket d'Intervention ;
- une perte de données, un virus ou piratage informatique, un ralentissement du fonctionnement ou une interruption de service du site du Client ;
- la fourniture d'informations erronées par l'Utilisateur ;

- et plus généralement une circonstance imputable au Client ou à l'un de ses prestataires autre que PrestaShop S.A.

11. Force majeure

PrestaShop S.A. pourra suspendre la fourniture du Support en cas de survenance d'un fait indépendant de sa volonté, d'un cas de force majeure ou d'un fait d'un tiers extérieur à la volonté de PrestaShop S.A.

Il est convenu que peuvent constituer notamment des cas de force majeure : les modifications législatives et réglementaires, les incendies, les tempêtes, les inondations, les grèves internes ou externes à PrestaShop S.A., la maladie, les surtensions et chocs électriques, les pannes des systèmes de refroidissement et des matériels informatiques, les blocages et ralentissements des réseaux de communications électroniques, les virus et piratages informatiques, et plus généralement tout fait imprévisible et extérieur à la volonté de PrestaShop S.A..

12. Fin de la Période de Support

La Période de Support prendra fin à la première des deux dates entre (i) l'atteinte de la Limite d'Heures (ii), ou l'expiration d'un délai de douze (12) mois suivant la Commande.

L'Utilisateur a la possibilité de souscrire un nouveau Plan de Support sur le site internet <https://addons.prestashop.com>.

La fourniture du Support étant, en toutes circonstances, conditionnée par le règlement effectif de son prix.

Compte tenu de la nature de prestation de service du Support, chaque Ticket d'Intervention sera archivé puis supprimé à l'issue d'une période de cinq (5) ans.

13. Résiliation

PrestaShop S.A. pourra résilier unilatéralement et sans préavis le Support, par notification

adressée au Client par tout moyen et sans autre formalité, dans l'un des cas suivants :

- défaut de paiement du prix du Support par l'Utilisateur ;
- violation par l'Utilisateur de son obligation de non-sollicitation de personnel ;
- diffusion par l'Utilisateur de propos dénigrants à l'encontre de PrestaShop S.A. ou de sa solution ;
- fourniture d'informations erronées de la part du Client

La résiliation du Support pour l'un de ces motifs, ne donnera lieu à aucun remboursement du Client.

Il est précisé en tant que de besoin que la présente clause écarte la nécessité pour PrestaShop S.A. de faire prononcer la résiliation par voie judiciaire.

14. Propriété intellectuelle

« PRESTASHOP » est une marque déposée en France, dans l'Union Européenne et à l'international.

Les présentes Conditions générales n'emportent aucun transfert de droits de propriété intellectuelle, même à l'égard de ceux pouvant naître à l'occasion de la fourniture du Support.

PrestaShop S.A. est titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents au logiciel PRESTASHOP.

L'utilisation du Support n'opère aucun transfert de propriété au profit de l'autre Partie. En conséquence, l'Utilisateur s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle détenus par PrestaShop S.A. et s'engage à prendre toute mesure raisonnable propre à faire respecter ces droits.

Sanctions en cas de violation des droits de propriété intellectuelle

En cas de violation par l'Utilisateur sur sa

Boutique des droits de propriété intellectuelle de PrestaShop S.A. ou d'un tiers, notifiée à PrestaShop S.A. dans les conditions légales en vigueur, cette dernière se réserve le droit de résilier unilatéralement le Support dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi d'une notification par email au Client.

Ces actions sont exclusives de toute indemnité.

15. Lutte contre la contrefaçon

Dans un objectif global de lutte contre la contrefaçon sur Internet, les Clients qui créent leur Boutique garantissent que le contenu est conforme à la législation applicable, qu'ils ne portent pas atteinte aux droits des tiers, qu'ils ne commercialisent pas de marchandises contrefaisantes et qu'ils ne font l'objet d'aucune action en contrefaçon ou autre. La responsabilité de la société Prestashop ne saurait être engagée en cas de vente d'objets issus de la contrefaçon par l'un de ses Clients.

16. Données à caractère personnel

Les informations relatives à la collecte et au traitement des données à caractère personnel que nous effectuons sont détaillées dans notre Politique de protection des données à caractère personnel disponible sous le [lien suivant](#).

17. Confidentialité

Sous réserve de l'Article « Données à caractère personnel », PrestaShop S.A. et l'Utilisateur s'engagent mutuellement à garder confidentiels toutes informations et travaux fournis à l'autre partie dans le cadre de la fourniture du Support, et s'engagent à ne pas les divulguer à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître, et à n'utiliser ces informations qu'à l'effet d'exécuter leurs obligations respectives aux termes des Conditions Générales.

18. Non-sollicitation de personnel

L'Utilisateur s'engage à ne pas faire de proposition d'embauche ou embaucher,

directement ou indirectement, un membre du personnel de PrestaShop S.A. pendant toute la durée de la fourniture du Support et pendant une période d'un (1) an à compter de la fin de leur fourniture.

En cas de non-respect de cette clause, l'Utilisateur s'engage à verser à PrestaShop S.A. une indemnité forfaitaire correspondant à deux années de rémunération de chaque membre du personnel débauché.

19. Convention sur la preuve

Les informations figurant dans le Compte ou par email, et notamment celles relatives aux Tickets d'Intervention et au temps de fourniture du Support, seront considérées comme ayant force probante entre les parties.

À ce titre, l'Utilisateur autorise PrestaShop S.A., sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité, à procéder à l'enregistrement de toutes informations utiles à la préservation et à l'établissement de ces preuves.

20. Références commerciales

L'Utilisateur autorise PrestaShop S.A. à le citer dans ses références commerciales et notamment sur son site internet, à des fins promotionnelles. L'Utilisateur peut s'opposer à cette citation en en faisant la demande expresse.

21. Dispositions générales

Absence de renonciation tacite

Le fait pour l'une des Parties de ne pas invoquer à l'encontre de l'autre Partie l'une quelconque des clauses des Conditions Générales, ne saurait être interprété comme emportant renonciation tacite au bénéfice de ladite clause.

Intégralité du consentement

Aucune modification, aucun ajout, à l'une quelconque des dispositions des Conditions

Générales par l'Utilisateur ne sera contraignante pour PrestaShop S.A. si elle n'a pas été acceptée par un avenant écrit et signé par un représentant dûment mandaté de PrestaShop S.A.

Autonomie des clauses

Si une clause des Conditions Générales devient nulle ou non exécutoire, en entier ou pour partie, les Conditions Générales resteront en vigueur au regard des autres clauses et des dispositions survivantes de la clause considérée. Les Parties s'efforceront de renégocier de bonne foi la clause pour parvenir à l'objectif recherché par les Parties lors de la rédaction de la clause initiale.

22. Loi applicable – Tribunaux compétents

Les Conditions Générales sont, quant à leur fond et leur forme, exclusivement régies par le droit français.

En cas de compétence de la juridiction commerciale, tout différend relatif à la validité, l'interprétation et l'exécution des Conditions générales sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de PARIS (France), nonobstant pluralité de parties ou appel en garantie.

ANNEXE 1 : PERIMETRE D'INTERVENTION DU SUPPORT

1. La prestation de Support comprend :

- Le déblocage du Client, coté Back-Office et Front-office Les problèmes de mail (mails non reçus par les Clients ou leurs propres clients)
- Les problèmes d'affichage (coté Front-Office)
- Les installations de modules natifs (hors configuration)
- Les installations de modules Addons PrestaShop (ne comportant pas d'options sérénité et hors configuration)
- Les installations de thèmes (Seuls les thèmes achetés sur la plateforme Addons par PrestaShop sont pris en charge)
- Les mises à jour de version dans le cadre d'une migration
-
- L'installation du logiciel PrestaShop – sous réserve de la fourniture des documents et informations mentionnés en Annexe 2

2. La prestation de Support ne comprend pas :

- L'intervention sur des versions du logiciel PrestaShop en cours de développement
- Les interventions sur un logiciel PrestaShop dont le cœur a été modifié par l'Utilisateur ou sur sa demande
- Les développements spécifiques que souhaite ajouter l'Utilisateur
- La création d'une charte graphique ou d'un thème
- La réparation de fichiers sources modifiés par l'Utilisateur
- Les installations de modules Addons communautaires non développés par PrestaShop
- La résolution d'anomalies sur des modules non développés par PrestaShop
- Le support sur des anomalies non reproductibles
- Les déplacements sur site
- Les audits boutiques sauf dans le cadre d'options souscrites (audit de performance et audit SEO)
- Les réponses aux questions fonctionnelles sur l'utilisation du logiciel PrestaShop

3. Dans le cadre d'une prestation d'un Pack de Démarrage, ne sont pas compris :

- L'installation d'un thème non compatible avec la version de la boutique
- L'installation d'un thème non-AddonsLa configuration des transporteurs
- L'importation ou création du catalogue
- La configuration des modules natifs
- La configuration des moyens de paiement
- L'hébergement de la Boutique en ligne
- L'achat du nom de domaine
- Le référencement de la Boutique

4. Dans le cadre d'une récupération de mot de passe

- Est compris : En cas d'oubli de mot de passe, la création d'un nouveau mot de passe pour le ou les employés enregistrés de la Boutique.
- N'est pas compris : les problèmes d'accès au back-office autres que les problèmes d'oubli de mot de passe.

ANNEXE 2 : ÉLÉMENTS QUE L'UTILISATEUR DOIT FOURNIR A PRESTASHOP

Pour la fourniture du Support, l'Utilisateur devra fournir préalablement à PrestaShop S.A. les éléments suivants :

- Accès Backoffice (Obligatoirement : URL Admin, login et mot de passe)
- Un accès serveur FTP (Obligatoirement : URL FTP, login et mot de passe)
- Un nom de domaine
- Un serveur Web Apache 1.3, Apache 2.x, Nginx ou Microsoft IIS
- Activation PHP 5.1+
- Installation MySQL 5.0+
- Base de données créée
- Les extensions PHP activées : GD, cURL, SimpleXML, SOAP

Dans le cadre spécifique du Pack de démarrage, l'Utilisateur devra fournir ses informations bancaires à la société PrestaShop afin de permettre l'installation du module de paiement.

ANNEXE 3 : AVENANT RELATIF AU TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le présent contrat relatif au traitement de données à caractère personnel forme, avec les Conditions Générales d'Utilisation des services de Support ci-dessus et la [Politique de protection des données à caractère personnel](#), l'ensemble des conditions d'utilisation du Support s'appliquant à tout Utilisateur.

Dans le cadre du Support, l'Utilisateur peut être amené à communiquer à PrestaShop des données à caractère personnel. Au sens de l'article 4, point 7 et 8 du RGPD, l'Utilisateur est responsable de traitement et le Prestataire est sous-traitant des données à caractère personnel.

Article 1. Définition

Dans le cadre du Contrat, les termes suivants, lorsqu'ils sont utilisés avec une majuscule, auront la signification suivante :

- « **Client** » désigne toute personne ayant contracté avec l'Utilisateur sur son Site Marchand.
- « **Donnée(s) personnelle(s)** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne concernée »).

Est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Les Données personnelles sont celles confiées par l'Utilisateur à PrestaShop en vue de leur Traitement pour son compte dans le cadre du Contrat ; elles sont listées à l'article 4 ci-dessous.

- « **Responsable de Traitement** » a le sens qui lui est donnée à l'article 4 -7° du Règlement. Dans le cadre des présentes, le Responsable de Traitement est « l'Utilisateur ».
- « **Règlement** » désigne le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.
- « **Sous-traitant** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données personnelles pour le compte de l'Utilisateur ; dans le cadre du Contrat, PrestaShop est le Sous-traitant.
- « **Traitement** » désigne 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** » désigne une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière ou l'accès non autorisé à de telles Données personnelles.

Article 2. Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles PrestaShop s'engage à effectuer, pour le compte de l'Utilisateur les opérations de traitement de Données personnelles définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de Données personnelles et, en particulier, le Règlement (ainsi que la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée « Informatique et Libertés »).

Article 3. Durée du contrat

Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la Souscription au Service de l'Utilisateur et prendra fin à compter de la fin du Support.

Article 4. Description du traitement objet de la sous-traitance

- Service fourni

PrestaShop est autorisé à traiter pour le compte de l'Utilisateur les Données personnelles nécessaires pour leur fournir les prestations de service de Support.

- Nature des opérations réalisées :

Les prestations de service réalisées et lors desquelles PrestaShop pourra traiter les Données personnelles de l'Utilisateur sont décrites en Annexe 1 des CGU.

- Finalité du traitement :

L'accès aux Données personnelles traitées par le Marchand dans le cadre de l'exploitation de son Site Marchand est nécessaire afin que PrestaShop puisse assurer ses engagements contractuels envers l'Utilisateur et fournir de manière effective les prestations de Support.

- Données à caractère personnel traitées et personnes concernées :

Le Support nécessite une intervention de nos équipes sur le Site Marchand de l'Utilisateur sur la demande de ce dernier. L'accès au back-office de la boutique donne nécessairement accès aux données personnelles de l'Utilisateur (Nom, Prénom, adresse mail, téléphone).

De même, PrestaShop peut avoir accès aux données des Clients de l'Utilisateur. PrestaShop peut avoir accès aux Données personnelles suivantes : les données d'identification des Clients (nom, prénom, adresse

postale et adresse email, numéro de téléphone) ainsi que les données relatives aux éventuels achats effectués sur le Site Marchand de l'Utilisateur.

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement (l'Utilisateur) met à la disposition du Sous-traitant les informations nécessaires dans sa Politique de protection des données personnelles.

Article 5. Obligation de PrestaShop

5.1. Traitement des Données personnelles

PrestaShop s'engage à :

- (i) traiter les Données personnelles **uniquement pour la ou les seules finalités** qui font l'objet de la sous-traitance, telles que définies à l'article 3 et conformément aux Conditions Générales d'Utilisation du Support,
- (ii) traiter les Données personnelles **conformément aux instructions documentées** de l'Utilisateur. Si PrestaShop considère qu'une instruction constitue une violation du Règlement (UE) n°2016/679 ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en **informe immédiatement** le responsable de traitement. En outre, si PrestaShop est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers à l'Union Européenne, il doit informer l'Utilisateur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public,

L'Utilisateur est informé qu'il peut envoyer des instructions écrites si celles-ci sont en cohérence avec le Service.

- (iii) **garantir la confidentialité** des Données personnelles traitées dans le cadre du contrat. Dans le cas où PrestaShop serait légalement requise de communiquer les Données personnelles à une autorité, elle en informera préalablement l'Utilisateur, sauf si le droit interdit une telle information pour des motifs d'intérêts publics,
- (iv) veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les Données personnelles** en vertu du présent contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité des Données personnelles ;
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel,
 - ne traitent les Données personnelles que pour les seules finalités des traitements susvisés.
- (v) prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut**.

5.2 Sous-traitance ultérieure

L'Utilisateur autorise PrestaShop à faire appel à des sous-traitants (ci-après le « sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques.

L'Utilisateur est informé que PrestaShop a d'ores et déjà recours aux sous-traitants listés ci-dessous dans le cadre du Support.

Pour la gestion et la fourniture du Support offerte aux Utilisateurs, PrestaShop utilise le logiciel « Zendesk », édité par la société Zendesk Inc. – 1019 Market Street, San Bruno, CA 94103 – USA.

Cette société est membre du « Privacy Shield » permettant de s'assurer qu'elle dispose d'un niveau de protection des Données personnelles jugé suffisant et adéquat.

De même, PrestaShop utilise le logiciel Freshdesk, édité par la société Freshworks Inc, 2950 S. Delaware Street, Suite 201, San Mateo, CA 94403. Le contrat relatif au traitement des Données liant PrestaShop à la société Freshworks Inc. prévoit qu'aucune Donnée personnelle ne sera transférée en dehors de l'Union européenne. Le cas échéant, la société Freshworks Inc. s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer un niveau de protection et de sécurité en adéquation avec la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Dans le cadre des Services PrestaShop Checkout, PrestaShop a recours à la société « Active Contact – 2, rue de Guinée, 1002 Tunis - Tunisie » pour assurer le support de niveau 1 des Utilisateurs. Un contrat relatif au traitement des Données liant PrestaShop à ce sous-traitant permet d'assurer un niveau de protection et de sécurité en adéquation avec la législation applicable en matière de protection des données personnelles. Comme l'exige la législation applicable en la matière, le transfert des Données en dehors de l'Union européenne est également encadré par des clauses contractuelles types.

De même, PrestaShop utilise le logiciel « Jira », édité par la société Atlassian – 341 George Street- Sydney, NSW, 2000 – Australia » pour assurer le système de ticketing permettant de transmettre les requêtes des Utilisateurs aux équipes de support. Le logiciel est hébergé en interne sur notre serveur Google au Pays-Bas, ce qui permet d'assurer un niveau de protection suffisant et adéquat au regard de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En cas de sous-traitance ultérieure, PrestaShop informera l'Utilisateur de tout changement concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, au moins un (1) mois avant le changement, afin de donner à l'Utilisateur la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements.

Lorsque PrestaShop fera appel à un autre sous-traitant, PrestaShop s'engage à s'assurer que les mêmes obligations soient imposés à ce sous-traitant ultérieur que celles fixées au présent Contrat, relativement à la protection des données personnelles et afin que ce sous-sous-traitant réponde aux exigences du règlement susvisé.

5.3 Personnes concernées par les traitements

Droit d'information des personnes. Il appartient à l'Utilisateur de fournir l'information à ses Clients concernés par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données personnelles.

Exercice des droits des personnes. Dans la mesure du possible, PrestaShop aidera l'Utilisateur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Clients de l'Utilisateur : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Le service est configuré pour que l'Utilisateur puisse répondre aux demandes de ses Clients.

5.4 Notification des violations de données à caractère personnel

PrestaShop notifie à l'Utilisateur toute violation de Données personnelles dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance et par email. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Utilisateur, si nécessaire, de notifier la violation de données à l'autorité de protection des données compétentes.

PrestaShop indiquera, dans la mesure où l'information est disponible, les éléments suivants :

- nature de l'incident ;
- date et heure de la constatation de l'incident ;
- Données personnelles impactées ;
- mesures directement prises afin de limiter tout dommage supplémentaire ;
- date et heure où l'incident a pris fin ;
- mesures structurelles de prévention pour l'avenir.

5.5 Aide

PrestaShop s'engage à aider l'Utilisateur, dans la mesure du possible, pour que celui-ci respecte ses obligations s'agissant des traitements susvisés concernant la réalisation d'une éventuelle analyse d'impact, pour la notification de violation de données et pour l'exercice des droits des Clients de l'Utilisateur.

5.6 Sort des données

Au terme de la prestation de Support relative au traitement des Données personnelles, PrestaShop s'engage à renvoyer toutes les Données personnelles à l'Utilisateur ou au sous-traitant désigné par l'Utilisateur.

Le renvoi s'accompagnera de toutes les copies existantes présentes dans le système d'information de PrestaShop et justifiera de la destruction par écrit à l'Utilisateur, à moins que la législation applicable ne lui interdise de détruire les Données personnelles pendant une certaine période. Dans un tel cas, PrestaShop s'engage à respecter la confidentialité des Données personnelles et à les archiver afin de les conserver à titre de preuve, notamment.

5.7 Documentation

PrestaShop déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'Utilisateur.

PrestaShop 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 par l'Utilisateur.

Article 6. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à :

1. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des Données personnelles par PrestaShop, si des instructions spécifiques ont besoin d'être données,
2. superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de PrestaShop,
3. Notifier toute violation de Données personnelles soumise à une obligation légale de notification auprès de l'autorité de contrôle compétente.

Article 7. Mesure de sécurité

PrestaShop s'engage à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles destinées à garantir la sécurité et la confidentialité des Données personnelles contre tout accès, altération, utilisation, modification et divulgation non autorisé à l'occasion des prestations de Support.

À ce titre, les employés de PrestaShop en charge du Support sont soumis à une obligation de confidentialité.

Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, portée, contexte et finalités du traitement, PrestaShop et l'Utilisateur s'engagent à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

L'Utilisateur est responsable de la sécurité de sa Boutique en tout temps.

Article 8. Responsabilités

Les parties reconnaissent le partage de leurs responsabilités envers les Clients de l'Utilisateur, conformément à l'article 82 du Règlement (UE) n°2016/679.

L'utilisateur reconnaît que PrestaShop n'est tenue du dommage causé par le traitement que s'il n'a pas respecté les obligations spécifiques aux sous-traitants dans le Règlement susvisé.