

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article I. OBJET DES CGV

Les CGV régissent les relations contractuelles entre CARVIVO et le Client.

En signant le Bon de Commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et déclare les accepter expressément. Les CGV pourront faire l'objet de modifications ultérieures, qui seront portées à la connaissance du Client par tous moyens. L'utilisation des services de CARVIVO dans un délai de trente (30) jours après la notification de ces modifications vaudra acceptation sans réserve par le Client de l'application des nouvelles CGV. Si le Client n'accepte pas les modifications, le Client devra cesser toute utilisation de l'Application Carvivo Contact et pourra résilier les CGV dans les conditions de l'article 8.2 des CGV.

En cas de conflit entre les CGV et le Bon de Commande ou tout autre document, les stipulations spécifiques du Bon de Commande prévaudront.

Article II. DÉFINITIONS

Adresse(s) Électronique(s) désigne(nt) la ou les adresse(s) électronique(s) du Client permettant de répondre aux sollicitations des Prospects ;

Annonce(s) désigne(nt) la ou les annonces de vente de véhicules (neufs et d'occasion) éditées en langue française par le Client et mises en ligne sous son initiative sur ses Sites ;

Application Carvivo Contact désigne le logiciel édité par CARVIVO sous la marque « Carvivo Contact » et mis à la disposition du Client, en mode SaaS, facilitant la gestion de la relation avec la clientèle dans le domaine de la vente de véhicules (neufs et d'occasion) et l'après-vente ;

Base de Données désigne le système de gestion d'informations (notamment des rendez-vous, des ventes réalisées par l'intermédiaire de l'Application Carvivo Contact, des Données à Caractère Personnel et de Contenu) constituant ensemble un recueil organisé et structuré mis à disposition du Client ;

Bon de Commande désigne le document que le Client qui souscrit au service Carvivo Contact, retourne signé, accompagné des CGV signées, afin de matérialiser la souscription aux Services ;

CARVIVO désigne CARVIVO, société par actions simplifiée, au capital de 135.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 819 173 634, dont le siège social est situé 17, rue Lantiez, 75017 Paris, représentée par son président, Monsieur Nicolas BAILLY ;

CGV désignent les présentes conditions générales de vente ;

Client désigne la personne morale désignée dans le Bon de Commande ;

Contenu désigne tout contenu appartenant au Client et hors Données à Caractère Personnel, stocké sur le(s) serveur(s) de CARVIVO par les Employés via l'Application Carvivo Contact et intégré à la Base de Données ;

Contrat désigne ensemble les CGV et le ou les Bon(s) de Commande ;

Donnée(s) à Caractère Personnel désigne(nt), au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (la « **Loi Informatique et Libertés** ») et du Règlement général sur la protection des données 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « **RGPD** »), toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres ;

Employé(s) désigne(nt) la ou les personne(s) physique(s) employées par le Client et détenant un Profil dans l'Application Carvivo Contact ;

Numéro(s) de Téléphone désigne(nt) le(s) numéro(s) de téléphone du Client permettant de répondre aux sollicitations des Prospects ;

Options désignent les prestations optionnelles proposées par CARVIVO, nécessitant la souscription préalable à l'Application Carvivo Contact et définies dans le Bon de Commande, auxquelles le Client a souscrit. Il peut notamment s'agir d'une prestation de :

(i) réception par CARVIVO des appels téléphoniques via la Plateforme Téléphonique, des emails ou tout autre moyen de contact des Prospects par tout moyen de réception proposé par CARVIVO et de leur saisie par CARVIVO dans l'Application Carvivo Contact ou ;

(ii) gestion par CARVIVO du débordement des appels de Prospects lorsque la propre plateforme téléphonique du Client est saturée pour quelque motif que ce soit et que la Plateforme Téléphonique reçoit en conséquence les demandes des Prospects pour traitement par CARVIVO et pour saisie dans l'Application Carvivo Contact ;

(iii) hébergement de tout ou partie de la base de données clients du Client et pré-remplissage depuis l'Application Carvivo Contact des fiches des Prospects lorsque ces derniers sont inscrits préalablement dans la base de données du Client ;

Partie(s) désigne(nt) individuellement CARVIVO ou le Client ou collectivement CARVIVO et le Client ;

Plateforme Téléphonique désigne la plateforme d'accueil téléphonique gérée par CARVIVO permettant une assistance du Client pour l'utilisation de l'Application Carvivo Contact et, en cas de souscription du Client aux Options, la gestion téléphonique par CARVIVO des Prospects ;

Point(s) de Vente(s) désigne(nt) le ou les établissement(s) du Client où il exerce des activités ;

Profil(s) désigne(nt) indifféremment les profils administrateurs et employés, leur nombre étant limité en fonction de chaque site Internet du Client, conformément au Bon de Commande ;

Prospect désigne toute personne intéressée par l'acquisition de véhicules et/ou par la fourniture de services associés (notamment pour la reprise, le financement, l'assurance ou l'extension de garanties) et/ou par des services après-vente ;

Services désignent les prestations proposées par CARVIVO, à savoir la mise à disposition de l'Application Carvivo Contact, le cas échéant, des modules facultatifs de l'Application Carvivo Contact tels que détaillés dans le Bon de Commande, et de la Plateforme Téléphonique pour l'assistance du Client quant à l'utilisation de l'Application Carvivo Contact et, le cas échéant, des Options.

Article III. SERVICES ET OPTIONS

En exécution du Contrat, CARVIVO :

- mettra à disposition du Client l'Application Carvivo Contact dans les conditions définies dans le Bon de Commande. En utilisant l'Application Carvivo Contact, le Client et, le cas échéant, ses Employés pourront accéder à la Base de Données et suivre la liste des Prospects, les demandes de rendez-vous, les rendez-vous, les ventes réalisées via l'Application Carvivo Contact en fonction des

Employés et établir des statistiques. Selon leur Profil, les Employés ont accès à l'Application Carvivo Contact et peuvent gérer les prises de contact, les demandes de rendez-vous et les rendez-vous ainsi qu'y intégrer du Contenu ;

- fournira au Client des Numéros de Téléphone et une Adresse Électronique pour chaque site internet concerné du Client que ce dernier intégrera, sous sa responsabilité, dans les Annonces préalablement mises en ligne par le Client sur ses sites respectifs.

En cas de souscription par le Client aux Options, CARVIVO ;

- assurera, directement ou indirectement, l'accueil téléphonique des Prospects ou la réception de leurs courriers électroniques suivant les modalités fixées par le Bon de Commande ;
- se chargera d'enregistrer, directement ou indirectement, dans la Base de Données accessible au Client via l'Application Carvivo Contact, les coordonnées des Prospects et de transmettre aux Employés toute prise de contact d'un Prospect et toute demande de rendez-vous dans un Point de Vente suivant les modalités fixées par le Bon de Commande.

Article IV. COMMANDE

Pour souscrire aux Services, le Client retourne à CARVIVO le Bon de Commande dûment rempli et signé et contenant des informations exactes et complètes.

Toute commande est finale et ferme dès réception par CARVIVO du Bon de Commande et des CGV signés.

Le Client, agissant à titre professionnel, reconnaît et accepte expressément qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation.

Article V. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 Obligations de CARVIVO

CARVIVO s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à :

- mettre en œuvre les moyens humains et détenir le matériel permettant d'assurer les Services ;
- mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires pour mettre à disposition l'Application Carvivo Contact ;
- fournir au Client un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder à l'Application Carvivo Contact ;
- collecter, le cas échéant, les Données à Caractère Personnel des Prospects et les intégrer dans la Base de Données accessible via l'Application Carvivo Contact ;
- en cas de souscription aux Options, recevoir via la Plateforme Téléphonique les prises de contact et les demandes de rendez-vous et assurer leur notification via l'Application Carvivo Contact aux Employés durant les heures d'accessibilité de la Plateforme Téléphonique telles que décrites dans le Bon de Commande.

5.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- identifier, sous sa seule responsabilité, les Employés pouvant détenir un Profil et définir leurs droits d'accès conformément au Bon de Commande ;
- transmettre à CARVIVO les informations nécessaires pour la création des Profils (notamment les nom, prénom, fonction, numéro fixe, numéro de téléphone portable et adresse électronique des Employés amenés à accéder à l'Application Carvivo Contact), et/ou la modification d'une information relative à un Employé (telle qu'un numéro de téléphone) et/ou la suppression des Profils des Employés lorsque ces derniers quittent leur emploi auprès du Client ;
- s'assurer que Carvivo est un expéditeur approuvé au sein de son service de messagerie ;
- informer ses Employés du traitement par CARVIVO de leurs Données à Caractère Personnel nécessaires pour la mise en œuvre des Services, et le cas échéant, obtenir leur consentement ;
- fournir à ses Employés un terminal leur permettant de recevoir toutes les notifications et d'accéder à l'Application Carvivo Contact ;
- intégrer correctement les Adresses Électroniques et les Numéros de Téléphone dans les Annonces de chaque Site et suivant le Bon de Commande, fournir les éléments nécessaires à CARVIVO pour permettre leur intégration dans les Annonces ;
- informer les Employés que le Contenu mis en ligne sur l'Application Carvivo Contact doit être respectueux des lois en vigueur et ne doit pas porter atteinte à un tiers ;
- collaborer avec CARVIVO et lui transmettre toutes les informations et documents nécessaires pour la mise en œuvre des Services et, le cas échéant, des Options ;
- payer les factures émises par CARVIVO conformément au Contrat ; et
- vérifier que ses terminaux sont paramétrés pour bénéficier des Services et, le cas échéant, des Options, dans les conditions suivantes.

Dans le cas où le Client utilise l'Application Carvivo Contact pour créer des Prospects, la configuration technique du Client doit respecter les prérequis suivants :

- un PC par Employé, de génération récente, doté de suffisamment de mémoire vive pour à la fois permettre une gestion optimum de l'OS et afficher de bonnes performances graphiques ;
- un écran par Employé de 15,4 pouces minimum avec une résolution minimum de 1280 x 800 pixels ;
- un navigateur Internet (majoritairement diffusé sur le marché, Chrome / Firefox recommandés; Edge déconseillé) mis à jour et permettant l'activation de pop-up, installé sur chacun des postes informatiques des Employés ;
- une connexion à Internet asymétrique (type ADSL) et dédiée à la data délivrant un débit Internet suffisant pour permettre à chacun des postes informatiques agents le chargement réguliers, au minimum toutes les 2 secondes, de pages web, dont le poids moyen est de 10 ko et le chargement

de page à la demande de l'agent dont le poids moyen est de 15 ko et le poids maximal de 100 ko;
une deuxième connexion internet en cas de panne de la première.

Dans le cas où le Client utilise l'Application Carvivo Contact pour l'usage de sa propre plateforme téléphonique, la configuration technique du Client doit respecter les prérequis supplémentaires suivants :

- soit un poste téléphonique par Employé, gérant le protocole SIP par Employé et connecté à l'internet, soit un poste téléphonique par Employé, connecté à un PBX, lui-même raccordé sur le réseau téléphonique commuté et gérant les numéros de lignes uniques par poste (SDA), soit un poste téléphonique par Employé, directement connecté sur le réseau téléphonique commuté avec un numéro de ligne fixe unique ;
- une bande passante symétrique (type SDSL) dédiée à la VoIP respectant les besoins du codec G711 : Codec Bande passante maximale pour 1 communication G711 (pas de compression) 85 kbps ;
- un test de charge préliminaire positif en condition d'utilisations habituelles.

Préalablement à la signature du Bon de Commande, le Client déclare s'être assuré qu'il dispose des prérequis techniques nécessaires. L'utilisation de l'Application Carvivo Contact sans respect des prérequis se fera sous l'entière responsabilité du Client, et dégage le CARVIVO de toutes responsabilités sur le bon fonctionnement général de l'Application Carvivo Contact et n'ouvre pas droit à la résiliation anticipée du Contrat. Il en va de même en cas de perte d'un prérequis durant la durée du Contrat.

CARVIVO se réserve le droit de modifier les prérequis et les fera dans ce cas connaître au Client.

Article VI. TARIFICATION ET FACTURATION

6.1 Prix des Services et des Options

Les Services et, le cas échéant, les Options sont facturés conformément aux termes du Bon de Commande et le prix sera ajusté automatiquement suivant le nombre réel de Prospects traités par CARVIVO et/ou par le Client lors de son usage de l'Application Carvivo Contact, ce que le Client accepte expressément.

Les prix des Services et des Options sont indiqués en euros HT et TTC. Compte tenu de la nature des Services, aucun frais de livraison ne s'ajoutera au prix, sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande.

Les prix des Services et des Options sont communiqués au Client dans le Bon de Commande et peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis par CARVIVO. Toutefois, les Services et les Options seront facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de la conclusion du Contrat sous réserve de la réévaluation en considération de l'indice Syntec.

Le prix des Services et des Options pourra faire l'objet d'une ou de plusieurs réévaluation(s) annuelle(s) en fonction de l'évolution de l'indice Syntec.

Dans cette hypothèse, CARVIVO informera le Client, par courrier électronique, de la réévaluation du prix des Services et des Options au minimum trente (30) jours avant l'application des prix réévalués. L'indice de référence utilisé pour calculer la réévaluation du prix des Services et des Options sera l'indice publié le mois avant l'information envoyée au Client.

En aucun cas, les prix valables lors de la conclusion du Contrat n'engagent CARVIVO pour les commandes futures.

6.2 Facturation

CARVIVO adressera mensuellement les factures au Client après exécution des Services et, le cas échéant, des Options. Les factures sont payables dans les trente (30) jours après l'émission de la facture.

En cas de retard dans le règlement de la facture, le Client sera redevable du paiement d'une somme forfaitaire de quarante (40) euros. Tout retard dans le versement donnera lieu au paiement d'intérêts calculés sur le montant restant dû à la date d'échéance sur la base du taux appliqué à l'échéance par la Banque Centrale Européenne pour ses opérations en euros augmenté de dix (10) points de pourcentage. Le Client devra rembourser à CARVIVO tous les frais (y compris les honoraires d'avocats soit six cents (600) euros hors taxes pour une mise en demeure) associés au recouvrement des impayés.

Article VII. RESPONSABILITÉS DES PARTIES

7.1 Responsabilités de CARVIVO

CARVIVO est responsable :

- du paramétrage de l'Application Carvivo Contact, à l'exception du paramétrage pouvant être directement réalisé par le Client lorsqu'il dispose de sa propre plateforme téléphonique, et, en cas de souscription du Client aux Options, de la transmission au Client ou à ses Employés des Données à Caractère Personnel des Prospects, d'une prise de contact d'un Prospect ou d'une demande de rendez-vous. A ce titre, CARVIVO garantit le Client contre toute revendication de droits de propriété intellectuelle de la part de tiers concernant l'utilisation de l'Application Carvivo Contact ;
- de ses choix en ce qui concerne les prestataires assurant la gestion des Adresses Électroniques et des Numéros de Téléphone et l'hébergement des Données à Caractère Personnel des Prospects. CARVIVO restera l'interlocuteur unique du Client ;
- de la transmission des éventuels reportings mais ne peut pas garantir leur exactitude dès lors qu'ils sont fondés sur le Contenu mis en ligne par les Employés.

CARVIVO ne sera pas responsable :

- de tout retard ou défaillance tenant à un cas de force majeure, ou à un événement échappant à son contrôle, ou encore du fait du Client ;
- des difficultés liées au réseau internet, à l'hébergement et à la téléphonie et, plus généralement, de toute perturbation technique susceptible d'intervenir sur l'Application Carvivo Contact, dont la faute ne lui est pas imputable ;
- des difficultés résultants des liaisons internet et téléphonique du Client nécessaires au fonctionnement des Services, des équipements réseaux du Client connectés à ces liaisons, tels que les routeurs réseaux, les commutateurs réseaux, les équipements de filtrage (firewall), câblage informatique internet, des systèmes d'exploitation du Client installés sur les équipements hébergeant les Services ainsi que des équipements des opérateurs de télécommunications tels que les commutateurs et liaisons de raccordement aux réseaux publics de communication ;

- des dommages indirects tels que la perte d'un marché, le préjudice commercial, la perte de clientèle, la perte de données, un trouble commercial quelconque, une perte de bénéfices, un manque à gagner qui pourraient résulter de l'exécution du Contrat.

Sans qu'une quelconque indemnité ne puisse lui être réclamée à ce titre et sans que sa responsabilité puisse être engagée, CARVIVO se réserve la possibilité, de façon occasionnelle, d'interrompre les Services dans les conditions suivantes :

- quatre (4) heures ouvrées en cas de mises à jour de l'Application Carvivo Contact ;
- huit (8) heures ouvrées en cas de panne de l'Application Carvivo Contact, c'est-à-dire en cas d'interruption du fonctionnement de l'Application Carvivo Contact.

CARVIVO ne garantit pas que l'utilisation des Services et, le cas échéant, des Options entraînent automatiquement des rendez-vous et des ventes réalisées via l'Application Carvivo Contact.

La responsabilité globale cumulée de CARVIVO ne saurait jamais excéder le montant cumulé des sommes effectivement perçues sur les douze (12) derniers mois par CARVIVO en rémunération des Services.

La responsabilité de CARVIVO ne pourra être engagée que pour le seul dommage dont CARVIVO est directement et exclusivement à l'origine, sans aucun engagement solidaire ou *in solidum* avec les tiers ayant concouru au dommage.

7.2 Responsabilités du Client

Le Client est seul responsable :

- de son utilisation de l'Application Carvivo Contact et de celles de ses Employés ainsi que des Profils. Le Client est seul responsable de ses terminaux et doit informer CARVIVO de tout vol et de tout changement quant aux Employés (notamment démission, modification d'une adresse électronique, etc.) afin de lui permettre de modifier le Profil concerné ;
- de la configuration de son service de messagerie afin de recevoir les communications de CARVIVO ;
- de l'utilisation des Données à Caractère Personnel des Prospects par les Employés ;
- de l'intégration dans les Sites des Adresses Électroniques et des Numéros de Téléphone. Il lui incombe de vérifier que l'Adresse Électronique et le Numéro de Téléphone sont mis en ligne sur le Site correspondant et sont valablement intégrés dans les Annonces ;
- des opérations d'exportation de Contenu qu'il aura initiées seul et des actions réalisées après exportation du Contenu et des Données de la Base de Données, y compris en ce qui concerne la sécurité et la confidentialité ;
- de tout incident de paiement. La personne remplissant le Bon de Commande garantit CARVIVO être pleinement investi des droits pour régler toute Commande.

Le Client garantit CARVIVO, ses filiales, sociétés affiliées, directeurs, agents, sous-traitants, préposés, agents et employés :

- que le signataire est habilité à conclure le Contrat ;
- qu'il détient toutes les autorisations et tous les droits lui permettant de mettre en ligne des Annonces ;

- que l'exécution du Contrat ne contrevient à aucun accord auquel il serait partie ou par lequel il serait lié ;
- contre tout recours ou action (y compris les frais d'avocats) que pourrait engager tout tiers à la suite d'une utilisation de l'Application Carvivo Contact contraire au CGV par les Employés ou, plus généralement, de la violation de la loi.

7.3 Responsabilités des Parties

Chaque Partie est seule responsable de l'ensemble des obligations légales, fiscales et contractuelles résultant de son activité.

Article VIII. DUREE ET RESILIATION

8.1 Durée

Le Contrat entre en vigueur à compter de sa signature par le Client et est conclu pour une durée indéterminée, sauf stipulation contraire écrite dans le Bon de Commande.

8.2 Résiliation

Le Contrat pourra être résilié de plein droit :

- hormis dans le cas d'une durée déterminée stipulée au Bon de Commande, à tout moment et sans motif par une Partie sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois en adressant à l'autre Partie une lettre recommandée avec accusé de réception dont la présentation fera courir le délai de préavis ;
- sans préavis par une Partie en cas d'inexécution par l'autre Partie d'une quelconque de ses obligations contractuelles à la suite d'un délai de dix jours après première présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure de s'exécuter demeurée infructueuse. Les CGV seront résiliées aux torts exclusifs de la Partie défaillante, et ce sans préjudice de tous dommages-intérêts.

L'adresse de CARVIVO pour la résiliation est CARVIVO SAS 17, rue Lantiez 75017 Paris.

La résiliation entraîne la cessation de la mise en œuvre des Adresses Électroniques et des Numéros de Téléphone (précédemment attribués par CARVIVO pour le Client ou apportés par le Client) et la fin du droit d'accès concédé par CARVIVO sur l'Application Carvivo Contact. Le Client renonce à solliciter la cession de titularité ou la portabilité des Numéros de Téléphone.

Le Client devra exporter le Contenu et, le cas échéant, les Données à Caractère Personnel des Prospects de la Base de Données dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables après la fin du préavis et en informer par écrit CARVIVO.

Les Services seront facturés conformément au Bon de Commande et au volume de Prospects traités durant le préavis. La résiliation n'entraîne pas de frais autres que le solde du prix des Services exécutés durant le préavis.

8.3 Cession du Contrat

CARVIVO pourra céder ou apporter tout ou partie du Contrat à toute personne morale de son choix, sans être tenu de l'exécution de ses obligations par le cessionnaire, sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client consent dès à présent à cette cession ou apport. Le Client ne pourra céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de CARVIVO, sauf à une société affiliée (par société affiliée est entendue toute société dont une autre société détient plus de la moitié du capital, conformément à l'article L. 233-1 du Code de Commerce) laquelle sera liée par les termes et conditions du Contrat.

Article IX. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1 Propriété des Services, des Options et de l'Application Carvivo Contact

Le Client reconnaît que les Services, les Options et l'Application Carvivo Contact accessibles dans le cadre de l'exécution du Contrat sont notamment protégés au titre du droit d'auteur.

L'Application Carvivo Contact constitue une œuvre originale au sens du droit d'auteur. Le Client s'interdit, en toutes circonstances, de reproduire, représenter, communiquer et/ou distribuer tout ou partie de l'Application Carvivo Contact.

CARVIVO concède au Client un droit d'accès et d'usage non exclusif, personnel, temporaire et révocable de l'Application Carvivo Contact pendant la durée du Contrat.

À des fins de communication interne, le Client est autorisé à réaliser des captures d'écran ou des impressions de l'Application Carvivo Contact.

9.2 Propriété du Contenu du Client

Le Contenu fourni par le Client en vue de l'exploitation des Services demeure la propriété pleine et entière du Client, qui conserve seul les droits d'utilisation, de reproduction, de distribution, de représentation et d'adaptation de ses contenus et données et, d'une manière générale, l'intégralité des droits résultant de la pleine et entière propriété de celui-ci ainsi que tous les droits dérivés en résultant, sans aucune exception ni réserve.

À ce titre, le Client garantit CARVIVO contre toute revendication et action quelconque de la part de tiers et quant à l'utilisation du Contenu.

A tout moment, le Client peut exporter, partiellement ou intégralement, le Contenu accessible via la Base de Données sous divers formats.

Le Client autorise expressément CARVIVO à utiliser le Contenu afin de mettre en œuvre les Services.

Article X. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les Parties s'engagent à collecter, traiter et conserver les Données à Caractère Personne de façon loyale et licite, en respectant la Loi Informatique et Libertés et le RGPD.

10.1 Traitement des Données à Caractère Personnel des Prospects

Dans le cadre du Contrat :

- Carvivo est le responsable du traitement des Données à Caractère Personnel des Prospects afin d'enregistrer leurs Données dans l'Application Carvivo Contact, gérer les demandes des Prospects et assurer un suivi (par exemple la mise en relation avec des concessionnaires et les accompagner dans leur recherche d'acquisition de véhicule, y compris pour leur fournir des services commerciaux associés) ainsi que d'enregistrer aléatoirement les conversations téléphoniques à des fins de

formation et de suivi ;

- le Client est le destinataire des Données à Caractère Personnel des Prospects qu'il traitera en qualité de responsable du traitement pour les finalités et moyens qu'il détermine.

Chaque Partie s'acquitte individuellement des obligations qui lui incombent au titre du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés. Ainsi, chaque Partie s'engage notamment à :

- définir des finalités pertinentes du traitement des données des Prospects et des bases légales de traitement, ainsi que des durées de conservation appropriées aux finalités du traitement mis en œuvre par les Parties, Carvivo recommandant au Client de conserver les Données à Caractère Personnel des Prospects pour une durée de trois (3) ans à compter de la dernière prise de contact émanant du Prospect ;
- mettre en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir l'intégrité et la confidentialité des Données à Caractère personnel des Prospects et à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter ces Données à Caractère Personnel soient soumises à une obligation appropriée de confidentialité et qu'elles reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à Caractère Personnel, dans les conditions suivantes :
 - CARVIVO est notamment en charge d'assurer la sécurité numérique et physique des infrastructures (systèmes, réseaux et logiciels métiers) permettant le fonctionnement de l'Application Carvivo Contact et applique notamment les mesures de sécurité suivantes :
 - CARVIVO héberge les Données à Caractère Personnel des Prospects dans l'Union Européenne au sein d'un hébergeur disposant d'une certification ISO 27001 ;
 - chaque opération réalisée à partir de l'Application Carvivo Contact et pouvant avoir une incidence sur les Données à Caractère Personnel est audité et des logs de connexion sont conservés (date, heure, utilisateur, modification ou action effectuée) et peuvent être remis au Client ;
 - au niveau du réseau, CARVIVO garantit la sécurité des Données à Caractère Personnel par l'utilisation d'une solution firewall mutualisé CISCO.
 - le Client, quant à lui, est notamment en charge des mesures de sécurité relatives à son système d'information, de l'accès à ses locaux et de ses Employés (en particulier s'agissant de la sécurité des postes et terminaux mis à leur disposition et, si applicable, du respect de sa charte informatique).
- assurer le respect des droits des Prospects sur leurs Données à Caractère Personnel ;
- fournir aux Prospects une information claire et transparente sur le traitement de leurs Données à Caractère Personnel conformément aux articles 13 et 14 du RGPD, y compris en indiquant que leurs Données peuvent être transférées à CARVIVO (ou au Client), à leurs partenaires et prestataires pour les mêmes finalités que celles de la collecte ;
- coopérer et se porter une assistance mutuelle en cas de (i) demande d'une autorité de contrôle compétente, (ii) violation de données qui concernerait les Clients et/ou (iii) demande d'exercice de droits formulée par un Prospect. En cas de demande de suppression des Données d'un Prospect, lorsque le Client dispose de sa propre plateforme téléphonique, il est seul responsable de la suppression des données des Prospects lorsque ces derniers en font la demande ;
- veiller au respect de la réglementation applicable, conduire les analyses d'impacts qui s'avèreraient nécessaires et à tenir indépendamment son propre registre des activités de traitement.

Chaque Partie est responsable des sous-traitants qu'elle engage.

CARVIVO informe le Client, qui l'accepte, qu'il pourra sous-traiter ses obligations dans le cadre du Contrat, notamment pour des services d'hébergement de l'Application Carvivo Contact et de téléphonie.

CARVIVO demeurera seul responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de ses obligations contractuelles.

10.2 Traitements des Données à Caractère Personnel des Employés

Carvivo s'engage à traiter les Données à Caractère Personnel des Prospects Employés conformément à la politique de confidentialité de l'Application Carvivo Contact, disponible [sous ce lien](#).

10.3 Traitement sur Option de la base de données clients du Client par Carvivo

En Option, CARVIVO propose au Client un service d'hébergement de tout ou partie de sa base de données clients aux fins de préremplir via son interface de programmation (API CRM) les fiches des Prospects depuis l'Application Carvivo Contact, facilitant ainsi la complétude des fiches des Prospects pour les Employés.

A ce titre, le Client est responsable du traitement des Données à Caractère Personnel de ses clients et CARVIVO agit en qualité de sous-traitant.

La base de données clients mise à disposition dans le cadre de l'Option peut comporter (i) des Données à Caractère Personnel des clients du Client, telles que les nom, prénom, civilité, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, numéro de téléphone portable, numéro d'identification et (ii) des données relatives aux marques de véhicules détenus par ses clients, à l'historique des ventes, aux informations sur les demandes formulées par les clients, etc.

En cas de souscription à l'Option, le Client transfère périodiquement et dans un espace sécurisé à CARVIVO la partie pertinente de sa base de données clients dans les conditions décrites dans le Bon de Commande.

A réception de la base de données clients, CARVIVO mettra en œuvre les moyens techniques permettant au Client et/ou aux Employés d'interroger celle-ci pour compléter les fiches des Prospects depuis l'Application Carvivo Contact.

Il incombe au Client de respecter la législation et la réglementation applicable sur la protection des données, notamment d'informer ses clients du transfert de leurs Données à Caractère Personnel à CARVIVO, de recueillir, si nécessaire, l'autorisation de ses clients avant de transférer leurs Données à Caractère Personnel à CARVIVO et de s'assurer que les Données à Caractère Personnel transférées à CARVIVO sont proportionnées quant à l'objectif poursuivi par l'utilisation de l'Application Carvivo Contact et sont à jour.

Le Client doit également détenir et conserver une copie de sa base de données clients et veiller à respecter la procédure et les mesures de sécurité mises en œuvre par CARVIVO pour le transfert de celle-ci dans le cadre de l'Option.

CARVIVO s'engage à (i) fournir au Client un accès à un espace sécurisé à partir duquel ses Employés pourront envoyer la base de données clients, (ii) traiter les Données à Caractère Personnel des clients du Client conformément aux instructions du Client et pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance et informe le Client s'il considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD et (iii) héberger la base de données clients de manière sécurisée.

CARVIVO déclare tenir, par écrit, un registre de toutes les catégories d'activités de sous-traitance. CARVIVO mettra à disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations.

CARVIVO pourra faire appel à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifique. A ce titre, CARVIVO fera appel à un sous-traitant ultérieur pour l'hébergement de la base de données clients du Client : la société OXEVA disposant d'une certification ISO 27001 et dont les serveurs sont localisés en France. CARVIVO pourra informer le Client en cas de changement de sous-traitant.

CARVIVO s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des Données à Caractère Personnel des clients du Client traitées et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. A ce titre, CARVIVO garantit que seuls ses salariés chargés de la mise en œuvre de l'Option auront accès aux Données à Caractère Personnel des clients du Client et (ii) ses salariés s'engagent à respecter la confidentialité des Données et reçoivent la formation

nécessaire en matière de protection des données.

Sur instruction du Client et selon les modalités qu'il aura définies, les Données à Caractère Personnel des clients du Client pourront servir pour des campagnes marketing ou d'emailing dans le respect de la législation et la réglementation applicable.

Sur demande du Client, CARVIVO (i) assistera le Client pour toute question relative à la protection des Données à Caractère Personnel de ses clients dans le cadre de la mise en œuvre de l'Option, et l'aidera à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice de droit des clients du Client et (ii) met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect du RGPD et permettre la réalisation d'audits, étant précisé que la réalisation d'audit est limitée à une fois par an.

CARVIVO s'engage à notifier le Client, dans les meilleurs délais, de toute violation de Données à Caractère Personnel après en avoir pris connaissance. Cette notification sera réalisée par email et accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à la CNIL et d'informer les personnes concernées.

Les Données à Caractère Personnel des clients du Client sont conservées pour la durée maximale de trois années après la dernière prise de contact émanant du Prospect, sauf demande écrite du Client de suppression anticipée.

En cas de résiliation des CGV ou de la souscription à l'Option, CARVIVO s'engage à supprimer les Données à Caractère Personnel des clients du Client dans un délai maximal de deux (2) mois après la fin de la relation contractuelle.

Article XI. SERVICE CLIENT

Pour toute question relative au Contrat ou aux Services, le Client peut contacter le service client de CARVIVO :

- par email : contact@carvivo.com
- par téléphone : + 33 (0)1 83 77 76 27, ou
- par voie postale : CARVIVO SAS, 17 rue Lantiez, 75017 Paris.

Article XII. FORCE MAJEURE

Si par suite d'un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil et la jurisprudence associée, CARVIVO était contraint d'interrompre les Services, l'exécution du Contrat sera suspendue pendant le temps où CARVIVO sera dans l'impossibilité d'assurer ses obligations.

Dans cette hypothèse, CARVIVO devra informer régulièrement le Client de la durée probable de l'événement constitutif de la force majeure et des mesures prises pour tenter d'exécuter en tout ou partie le Contrat durant cette période, les Parties ne seront pas responsables, et ne seront pas réputées avoir manqué à leurs obligations en cas d'inexécution de la totalité ou d'une partie de leurs obligations. Ainsi, la partie empêchée par la force majeure ne pourra se voir solliciter le paiement de pénalités ou de dommages et intérêts pour cette période.

Si l'événement constitutif de la force majeure devait durer plus de deux (2) mois, le Contrat pourra être résilié sur l'initiative de l'une ou l'autre des Parties sans droit à indemnité.

Article XIII. STIPULATIONS DIVERSES

13.1 Relations entre les Parties

CARVIVO et le Client sont des entreprises juridiquement et économiquement indépendantes et l'exécution des CGV ne crée entre elles aucune solidarité, mandat ou relation équivalente. Chacune des Parties veille seule au respect de ses obligations légales, notamment au titre du droit du travail, y compris le paiement des salaires de ses employés, cotisations de sécurité sociale et autres charges supportées par l'employeur.

13.2 Intégralité du Contrat

Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties relativement à son objet et remplace tous les accords ou engagements antérieurs ou éventuellement toute correspondance entre les Parties relativement à l'objet du Contrat. Le Bon de Commande fait partie intégrante du Contrat et en est indissociable.

13.3 Renonciations

Toute renonciation à l'une des clauses ou conditions du Contrat doit faire l'objet d'un document signé par la Partie y renonçant faisant précisément référence à la clause ou condition à l'application de laquelle il est renoncé ainsi qu'aux circonstances de la renonciation ; une telle renonciation ne pourra pas être considérée comme s'appliquant soit à une autre situation impliquant la même clause ou condition, soit à une autre clause ou condition du Contrat.

13.4 Nullité

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat apparaissent nulles ou inapplicables aux Parties, celles-ci devront, dans le cadre de leur obligation de bonne foi, les remplacer par d'autres correspondant à l'esprit et à l'objet du Contrat, sans pour autant affecter son économie. En cas d'annulation judiciaire d'une ou plusieurs stipulations du Contrat pour quelque motif que ce soit, la juridiction devra lui substituer une clause d'effet équivalent dans le cadre de son pouvoir d'interprétation. En tout état de cause, les autres stipulations conserveront toute leur force et portée.

13.5 Titres

Les titres des paragraphes du Contrat y figurent dans le seul but de faciliter la référence auxdits paragraphes et ne sauraient en soi avoir de valeur contractuelle ni fonder une interprétation particulière.

13.6 Survie de certains articles après la fin du Contrat

Les articles 7, 8, 9, 10, 13 à 14 survivront à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

13.7 Intuitu personae

Compte tenu du caractère intuitu personae, le Client s'engage à ne pas céder, sous-traiter ou transférer, par un quelconque moyen, tout droit ou obligation du Contrat sans l'autorisation écrite préalable de CARVIVO.

13.8 Publicité

Le Client autorise CARVIVO à faire figurer son nom parmi ses références commerciales et dans ses documents publicitaires.

13.9 Imprévision

Chacune des Parties déclare renoncer expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code Civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu et s'engage par conséquent à assumer ses

obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, quand bien même leur exécution s'avérerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

Article XIV. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Le Contrat est régi par la loi française.

CARVIVO et le Client s'efforceront de résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir entre eux à l'occasion de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du Contrat.

Si applicable et à défaut d'accord amiable, le différend sera soumis au Tribunal de Commerce de Paris (France), même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs ou de demande incidente.

Chaque page des CGV doit être paraphée en bas à droite.

La dernière page des CGV doit être signée, datée et porter le tampon de l'entreprise. A défaut, la signature du Bon de Commande vaut acceptation des CGV.