



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATIONS

Solutions de Sauvegardes SAVBOX



RGPD



Agréé hébergeur
de données de santé



Une question ?

0805 692 444
(numéro vert)

Entre

Savbox France, SAS au capital de 50 000,00 euros ayant son siège social 72 Rue de la République – Bât SeineInnopolis – 76140 Le Petit Quevilly, et immatriculée au RCS Rouen N°523 046 670, représentée par Mr Delton Olivier en tant que président.

Et

Le client qui signe la Demande de Mise En Service (DMES) ou le bon de commande.

Après lecture des conditions générales d'utilisation, le client accepte les présents termes de la solution de sauvegarde globale Savbox.

1. Objet.

Savbox France propose, en direct ou via un partenaire, un service de sauvegarde des données informatiques du client. Les présentes conditions définissent les conditions générales dans lesquelles Savbox France installe et paramètre sa solution de sauvegarde via sa « SavBox » ou via son logiciel, et réserve sur ses serveurs l'espace disque nécessaire aux conditions du contrat en cours. Savbox France consent au client un droit d'utilisation limité et pour une durée déterminée du système Savbox.

2. Durée et renouvellement.

Le contrat prend effet à compter de la mise en service de la solution. **Il n'y a pas de période d'engagement et le client peut mettre fin au contrat avec un préavis de 30 jours.** Cependant tout mois commencé est dû, le paiement du loyer étant à échoir.

30 jours après réception de votre préavis, les données stockées sur les centres de données Savbox seront définitivement détruite. Si vous avez opté pour la mise en place de notre SavBox locale, vous devrez nous la retourner sous 30 jours suivant la fin de votre préavis. Si vous ne respectez pas ce délai, il vous sera facturé un forfait de 690.00 € HT.

3. Fonctionnement du service.

3.1 - Le Service développé par Savbox permet de disposer d'un système de sauvegarde, de restauration et de restitution des données informatiques, en local sur la « SavBox » et en ligne sur les serveurs externes Savbox situés sur le **territoire Français**.

Le client peut procéder quand il le souhaite à une restauration complète ou partielle de ses données, sur un ordinateur, à partir des données stockées sur la « SavBox » ou sur les serveurs Savbox. Les fichiers sont accessibles à condition de posséder la Key RSA et le mot de passe complexe fournis par Savbox France lors de la mise en service.

Le client reconnaît avoir reçu de Savbox ou du partenaire une information suffisante sur l'utilisation du service et l'équipement nécessaire pour y accéder. Le client doit disposer d'un ordinateur compatible avec la solution Savbox.

3.2 - Un technicien Savbox ou son partenaire installera le matériel et les logiciels nécessaires au bon fonctionnement de la sauvegarde. Un audit préalable serait préférable et proposé au client. Le client reconnaît avoir reçu de Savbox France ou du partenaire une information suffisante sur la configuration nécessaire à l'utilisation du système de sauvegarde Savbox grâce auquel sera utilisée la solution.

3.3 - A l'issue de l'installation de votre solution Savbox et de la planification des travaux de sauvegarde, le technicien Savbox ou son prestataire remettra au client une charte de bonne utilisation du système Savbox afin de sensibiliser l'ensemble du personnel à l'utilisation du système. Le suivi des sauvegardes est contrôlé par nos outils de supervision qui permettent à l'équipe technique de Savbox de réagir en temps réel sur les erreurs éventuelles des travaux de sauvegarde, de les corriger à distance ou de prendre contact avec le client ou son prestataire si besoin.

3.4 - Vous bénéficiez d'une assistance ou d'une téléassistance 5 jours sur 7 aux heures ouvrées, pour toute opération de type : restauration de données, modification, création, suppression de travaux ou programmation, problèmes divers liés à l'utilisation de votre système Savbox. Une option à souscrire lors de la commande, vous permet de bénéficier d'une assistance 7/7j, 24/24h.

3.5 - Garantie de bon fonctionnement.

Il est d'ores et déjà entendu que le client bénéficiera, à compter de la date de mise à disposition du service, d'une garantie de bon fonctionnement pendant toute la durée du présent contrat. Seuls seront couverts par cette garantie de bon fonctionnement des dysfonctionnements liés à des problèmes techniques en relation directe avec les obligations mises à la charge de Savbox en vertu du présent contrat et dont seule Savbox serait responsable.

3.6 – Clef de cryptage.

La clef de cryptage RSA 128, 256 ou 448 bits et son mot de passe complexe sont uniques.

En cas de perte de ces éléments par le client, ses fichiers seront irrécupérables et inutilisables.

Il n'appartient qu'à lui de les stocker en lieu sûr ou d'en confier un double à son prestataire ou d'en laisser la gestion à Savbox France.

4. Propriété du matériel et obligations qui en découlent pour le client.

4.1 - Le client utilise la solution pour son usage exclusif.

À compter de la date d'installation, le client a la garde de l'ensemble du système (logiciel et matériel) et en est responsable. En conséquence, le client s'engage à ne pas copier le logiciel ni le transférer, à ne pas le désassembler ni le modifier de quelque manière que ce soit, à ne pas le traduire ni le packager sous quelque forme que ce soit, à n'accorder aucune licence ou location, à ne pas le fusionner avec d'autres logiciels.

4.2 - Le client reconnaît les droits de propriété intellectuelle de Savbox France sur le système « SavBox », sur toute documentation communiquée par Savbox et sur la marque Savbox.

Pendant toute la durée du Contrat, Savbox concède au client un droit d'utilisation du système « SavBox » pour en permettre l'utilisation dans les conditions prévues au Contrat.

4.3 - Au terme du Contrat, quel qu'en soit le fait générateur, le client s'engage à désinstaller le système Savbox et à restituer le matériel fourni par Savbox France.

5. Engagements de Savbox France.

5.1 – Confidentialité, RGPD et Données de Santé.

Savbox France s'engage à garder strictement confidentiels l'existence et le contenu des fichiers et des données du client stockés sur ses serveurs par l'intermédiaire du service et s'interdit d'en prendre connaissance. Savbox s'engage également à faire respecter cette obligation par le partenaire. Les données sont stockées dans des centres entièrement sécurisés et sur le **territoire Français**, offrant toutes les garanties de sécurité (plate-forme protégée 24h/24h et 7j/7j par vidéosurveillance, accès limité au personnel autorisé, protection contre les incendies...).

L'attention de Savbox est attirée sur la nature confidentielle des données confiées par le client, qui seront stockées par l'intermédiaire du service sur les serveurs informatiques de Savbox France.

Les solutions de sauvegardes Savbox sont conforme à la réglementation Européenne sur la RGPD.

Les Centres d'hébergements utilisés par Savbox France sont agréé pour les Données de Santé.

5.2 - Accessibilité.

Savbox France s'engage à mettre à disposition du client l'accès aux services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avec une disponibilité de 99,98 %. Sous réserve des éventuelles pannes, interventions et cas de force majeure nécessaires à la maintenance ou au bon fonctionnement du réseau des serveurs informatiques choisis par Savbox France.

Si Savbox France est amenée à interrompre l'accès aux serveurs, elle s'efforcera d'en informer le client dans les meilleurs délais.

Dans le cas où le client subirait un préjudice du fait de cette interruption, Savbox s'engage à indemniser le client :

- De 1/6 du montant mensuel dû à la date de l'interruption, en cas d'indisponibilité inférieure à 24 heures
- De 3/6 du montant mensuel dû à la date de l'interruption lorsque le dépassement excède 24 heures
- Si l'indisponibilité devait excéder 72 heures, le montant de la pénalité serait équivalent au montant mensuel dû par le client.

5.3 - Sécurité.

Savbox France s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires conformes à l'état de l'art et de la technique, pour protéger la sécurité des fichiers et des données du client qui sont sauvegardés de façon régulière par le biais de la solution. Cette obligation de sécurité s'entend comme une obligation de résultat pour Savbox France.

5.4 - Assistance téléphonique.

L'équipe technique de Savbox France assurera une assistance téléphonique sur simple appel du client au 0805 692 444 (N° vert) lors de la mise en fonction de la solution, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30. Cette assistance téléphonique est destinée à analyser les problèmes que pourrait rencontrer le client dans l'utilisation de la solution ainsi qu'à orienter le client sur une intervention de maintenance.

Savbox France – Expert en sécurité et sauvegarde des données numériques d'entreprise.

5.5 - Maintenance.

Savbox France s'engage à assurer pendant la durée du contrat, en direct ou via le partenaire, la maintenance du système complet qu'il aura fourni et installé.

Savbox France n'est pas tenue par une obligation de visite périodique de contrôle. Les prestations de maintenance seront effectuées sur demande du client qui devra préalablement signaler à Savbox France ou au partenaire toute anomalie de fonctionnement afin d'établir un premier diagnostic.

Cependant Savbox France ou le partenaire pourront effectuer, en entente préalable avec le client, toute visite de contrôle qu'ils jugeront utile ou nécessaire.

Les visites éventuelles des techniciens de Savbox France ou du partenaire dans les locaux du client ont lieu entre 9H et 18H du lundi au vendredi.

5.6 - Restitution des données.

Savbox France s'engage à restituer les données présentes sur ses serveurs ou sur la « SavBox » dans l'état où le client les a envoyées, sauf si le client les a volontairement effacées ou ne les a pas incluses dans la zone à sauvegarder.

Dans le cas unique où les données du client seraient inaccessibles localement, soit sur son installation privée, soit sur la « SavBox » de sauvegarde, Savbox France s'engage à expédier au client ses données sur un support physique approprié, dans un délai de **72 heures** suivant réception de la demande du client.

6. Assurances

Savbox déclare avoir souscrit une assurance N° de police HA PRC0072023 auprès de la compagnie HISCOX à hauteur de 5 000 000,00 euros couvrant sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de ses clients pour le stockage de leurs données et pour les dégâts que pourraient provoquer l'installation du système Savbox dans les locaux du client.

7. Engagements du client.

7.1 – Les conditions spécifiques impératives au bon déroulement du processus de transfert des données sauvegardées grâce au service sont :

- Liaison haut débit et électrique opérationnelle.
- Local approprié pour le bon fonctionnement de la « SavBox » avec des conditions de température compatibles avec le fonctionnement d'appareils informatiques, d'un accès aisé, d'une luminosité suffisante, hors poussières, hors d'eau.
- Routeur sous tension, connecté au réseau d'entreprise et au réseau Télécom.
- Unités informatiques à sauvegarder sous tension, connectées au réseau local d'entreprise et opérationnelles.
- Programmes applicatifs fermés afin de permettre la sauvegarde des fichiers concernés. Toutefois, le système Savbox est capable de sauvegarder la plupart des fichiers même en cours d'utilisation.
- Création d'un compte sur le système du serveur ou sur les postes donnant les droits de copie sur la « SavBox ».

Savbox France – Expert en sécurité et sauvegarde des données numériques d'entreprise.

- La liste des fichiers et dossiers à sauvegarder, en indiquant à Savbox France ou à son partenaire les différentes modifications en cours de contrat.

7.2- Le client désigne et assure la responsabilité des personnes qui auront accès à la solution. Ces personnes devront s'identifier avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Ces identifiants sont personnels et confidentiels, le client étant seul responsable de leur utilisation. Le client doit utiliser la solution dans le respect de la Loi et des règlements. En conséquence, il est strictement interdit au client d'utiliser l'espace de stockage mis à sa disposition par le présent contrat pour stocker, quelle qu'en soit sa forme, des fichiers dont le contenu serait en infraction avec la Loi et les règlements applicables. Savbox France dispose à ce titre de tous les recours en vigueur contre le client.

8. Stockage et quota.

8.1 - Lors de la signature du contrat, le client choisit un forfait en fonction de ses besoins. Les offres Savbox sont sans limite de taille de données*. Savbox s'engage à sauvegarder la totalité des données sélectionnées par le client. Chaque machine et chaque machine virtuelle, devant avoir son propre logiciel de sauvegarde Savbox. Dans le cas où vous avez de multiples machines ou machines virtuelles à sauvegarder, vous devrez souscrire un contrat par machine. En cas de multiples sauvegardes à partir d'une seule machine, il sera considéré que vous aurez souscrit le nombre de contrat nécessaire pour sauvegarder toutes les machines. Savbox se garde le droit de couper l'utilisation de la solution en cas de manquement aux indications citées ci-dessus et de procéder à la facturation supplémentaire correspondante.

8.2 - Si le client régularise sa situation dans les trente jours et ramène le stockage de ses données au niveau de l'offre initiale, Savbox France n'appliquera pas de surfacturation.

** La notion de « sans limite de taille de données » est basée sur des statistiques collectées depuis plusieurs années par la SAS Savbox qui sauvegarde des structures de type PME et TPE. Une limite est attribuée à 2 To pour un poste bureautique et 12 To pour un serveur. Au-delà Savbox France vous proposera un devis personnalisé en offre « Storage ». L'appellation « illimitée » est à titre de communication et ne peut en aucun cas être un argument de contrat de vente. Les tailles indiquées ci-dessus couvrent 99.9 % des besoins clients cibles en vigueur.*

9. Conditions financières.

9.1- Le client accepte les conditions financières de l'accès à la solution dès l'installation avec succès du système Savbox.

9.2 - Paiement des sommes dues.

Si le client a opté pour le prélèvement bancaire automatique au format SEPA SDD CORE, le paiement des sommes dues sera effectué par prélèvement le 5 de chaque mois, sur le compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne du client.

Les sommes dues sont payables d'avance le 5 du mois sur présentation d'avis de prélèvement domicilié auprès de l'établissement payeur désigné par le client. A défaut de paiement par prélèvement, le client devra payer les sommes dues d'avance, trimestriellement ou annuellement, par chèque ou virement bancaire. La première échéance sera exigible à compter de la première utilisation du Service.

Savbox France – Expert en sécurité et sauvegarde des données numériques d'entreprise.

Les FMES (Frais de mise en service) seront prélevés avec le premier loyer ou réglés directement par le client à réception de facture.

En cas de non-paiement d'une échéance, pour quelque motif que ce soit, celle-ci sera majorée de plein-droit des frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire).

A défaut de règlement exact à son échéance de quinze jours après mise en demeure restée sans effet, le service sera interrompu jusqu'à régularisation des montants dus.

Le client sera redevable à Savbox France des mensualités non échues restant dues jusqu'à l'expiration de la période d'engagement irrévocable de la solution indiquée sur le bon de commande.

9.3- Révision du montant des loyers.

Pendant toute la période d'engagement, Savbox France s'engage dans la mesure du possible à maintenir les prix indiqués sur le bon de commande. Il est expressément convenu que le montant des sommes dues et facturées par Savbox France, pourra être révisé lors d'une modification de contrat et sera soumis à l'accord du client. En cas d'augmentation exceptionnelle des supports de stockage (disque dur, Data center, taxes diverses...), Savbox France appliquera la majoration aux loyers en cours.

10. Responsabilité.

Chacune des parties assume l'entière responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre partie.

La responsabilité de Savbox France ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- Détérioration du système provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes : choc, surtension, foudre, inondation, incendie ...
- Modification des caractéristiques de l'environnement du système complet.
- Variation ou coupure de courant électrique, dérangement ou panne des lignes téléphoniques, interférences de toutes natures, d'origine radio électrique ou électrique.

La responsabilité éventuelle de Savbox France liée à la fourniture du service ou en rapport quelconque avec le système, sera limitée aux seuls dommages directs prouvés par le client et résultant exclusivement et directement d'une inexécution fautive par Savbox de ses obligations contractuelles.

Savbox France ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la nature et du contenu des fichiers stockés et hébergés par le biais du service.

Le client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ses fichiers, de les conserver, de les partager, de les envoyer ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix.

11. Résiliation.

11.1 - Le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une et/ou l'autre partie avec un préavis de 30 jours envoyé par courrier ou par mail à Savbox France.

11.2 - Résiliation à l'initiative de Savbox France.

Savbox France se réserve le droit de résilier le présent contrat avec le client dans le cas d'un ou plusieurs manquements au respect des articles énoncés précédemment.

11.3 - Résiliation à l'initiative du client.

Le client pourra demander la résiliation du contrat par courrier recommandé avec accusé de réception en cas de manquement de Savbox France à ses obligations prévues au contrat.

11.4 - À la fin du contrat ou en cas de résiliation anticipée du contrat, pour quelque cause que ce soit, le client disposera d'un délai de trente jours à compter de la date de prise d'effet de la résiliation ou de la cessation pour sauvegarder par ses propres moyens et ressources la totalité des données stockées par l'intermédiaire de la solution de sauvegarde globale Savbox. Toutes les autres fonctionnalités du service seront par contre bloquées à compter de la date de cessation effective du contrat. Après l'expiration du délai ci-dessus, Savbox France ne conservera aucune trace des fichiers et données du client.

12. Dispositions générales.

12.1 - Le présent contrat exprime l'intégralité des obligations et des accords entre les parties et se substitue à tout autre accord, écrit ou oral, concernant son objet.

12.2 - Toute renonciation ou modification de l'une de ces dispositions ne pourra prendre effet qu'après avoir fait l'objet d'un avenant dûment signé par les parties.

12.3 - En cas de nullité d'une disposition du contrat, les autres dispositions resteront en vigueur. Les parties s'entendront alors pour adopter une nouvelle disposition qui se substituera à la disposition concernée.

12.4 - En cas de force majeure, les obligations du contrat seront suspendues pendant la durée de la suspension due à cette cause. De façon expresse, seuls sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

12.5 - Le client agit en son nom propre et pour son propre compte en qualité d'entrepreneur indépendant. Il n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager Savbox de quelque façon que ce soit. Aucune des dispositions du contrat ne pourra être interprétée comme créant entre le client et Savbox France un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employeur.

12.6 - Savbox France se réserve le droit de modifier à tout moment la teneur du présent contrat. Toutefois, les modifications des termes et conditions du contrat ne seront opposables au client que dans le cas d'un renouvellement de son abonnement, et dans la mesure où il aura reçu par lettre ou par email une copie du nouveau contrat au moins trois mois avant le renouvellement de son abonnement.

12.7 - Savbox France se réserve la possibilité de céder tout ou partie de ses obligations à tout tiers de son choix.

12.8 - Le contrat est régi par la Loi française.

Tout différend entre les parties né de la formation, de l'interprétation, de l'exécution, de la cessation ou de la résiliation du contrat fera l'objet d'une tentative de règlement amiable. À défaut, le différend sera porté devant le tribunal compétent de Rouen auquel les parties attribuent compétence, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

12.9 - En signant la DMES (Demande de Mise en Service) le client s'engage à accepter les conditions générales d'utilisations citées ci-dessus.