



Sign.vet

LA SIGNATURE VÉTÉRINAIRE

Conditions Générales d'Utilisation

v202401

L'utilisation du Service de Signature Électronique SIGN.VET, proposé par Vetolution, implique l'acceptation des présentes. Toute stipulation contraire, non constatée par un écrit accepté par Vetolution, est réputée non écrite. Les conditions générales d'achat de l'Utilisateur sont non opposables à Vetolution, même si celles-ci sont adossées à un devis ou un bon de commande émis par l'Utilisateur et portant sur le Service de Signature Électronique SIGN.VET proposé par Vetolution.

Article 1. Définitions

Authentification : Processus qui vise à vérifier l'identité prétendue du Signataire.

Autorité de Certification (AC) : Autorité qui délivre des Certificats Électroniques.

Autorité de Certification Tierce (AC Tierce) : Autorité de Certification délivrant des Certificats Électroniques mais n'agissant pas sous le contrôle et la responsabilité du Prestataire.

Carnet d'adresse : Liste de Signataires, associée au compte Utilisateur et incluant les données d'identification (nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile, ...).

Certificat Électronique : attestation électronique qui associe les données de validation d'une signature électronique à une personne physique et confirme au moins le nom de cette personne.

Certificat Électronique sur Support Cryptographique : Certificat Électronique sur support cryptographique physique détenu par le Signataire, délivré par une Autorité de Certification tierce au Contrat et permettant la réalisation de Signatures Électroniques.

Document(s) : Document électronique (contrat, avenant, bulletin de souscription, etc.), destiné à être validé ou signé via un procédé de Signature Électronique.

Données à Caractère Personnel : désigne 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.

Dossier de preuve : dossier compressé et scellé, généré par le Service de Signature Électronique, et regroupant les éléments factuels permettant de reconstituer le processus de signature électronique (contrats, annexes, journal d'événements, etc.). Il contient également le document lisible récapitulant les informations et événements de la transaction, appelé « Fichier de preuve ».

eIDAS (Règlement Européen) : RÈGLEMENT (UE) No 910/2014 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive.

Jours : Lorsqu'un délai est fixé en jours sans précision, il s'entend en jours calendaires et il expire à la fin du dernier jour de la durée prévue. Tout délai commence à courir le lendemain du jour où s'est produit le fait qui sert de point de départ du délai.

Mois : Sauf dispositions contraires, lorsque le délai est fixé en mois, il est compté de quantième en quantième. S'il n'existe pas de quantième correspondant dans le mois où se termine le délai, celui-ci expire à la fin du dernier jour de ce mois. Lorsque le dernier jour d'un délai est un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable qui suit.

One Time Password (OTP) : mot de passe à usage unique.

Responsable du Traitement : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du Traitement.

Service de Signature Électronique : désigne le service mis à disposition de l'Utilisateur par Vetolution, permettant d'informer, de valider et de signer des documents, au moyen d'une Signature Électronique associée à un Certificat Électronique.

Signataire : Personne physique qui signe ou qui a signé un Document via le Service de Signature Électronique, dont les données d'identification (nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone mobile...) auront été fournies par l'Utilisateur.

Signature Électronique : Ensemble des données sous forme électronique, qui sont jointes ou associées logiquement à d'autres données sous forme électronique et que le Signataire utilise pour signer.

Signature Électronique Simple (SES) : Signature électronique réalisée sans que l'identité du Signataire n'ait été vérifiée dans des conditions conformes aux exigences du Règlement eIDAS n°910/2014 du 23 juillet 2014. Dans le cadre de l'utilisation d'une Signature Électronique Simple, l'Authentification du Signataire est réalisée par l'Utilisateur sous sa responsabilité. La Signature Électronique Simple, telle qu'implémentée dans la Plateforme de Signature Électronique du Prestataire, est basée sur un Cachet Électronique, un Horodatage électronique, et une Authentification à double facteur de type OTP (optionnelle). La vérification de l'identité des Signataires se fait sous la responsabilité de l'Utilisateur.

Signature Électronique Avancée avec Vérification d'Identité (SEA) : signature électronique réalisée dans des conditions conformes aux exigences du Règlement eIDAS n°910/2014 du 23 juillet 2014. L'identité du signataire a été vérifiée préalablement à distance par un prestataire de vérification d'identité à distance, partenaire du Prestataire, conformément à sa politique de vérification d'identité. La Signature Avancée convient à la majorité des usages qui ne nécessitent pas une Signature Qualifiée.

Signature Électronique Qualifiée (SEQ) : signature électronique réalisée dans des conditions conformes aux exigences du Règlement eIDAS n°910/2014 du 23 juillet 2014. L'identité du signataire a été vérifiée préalablement lors d'un face-à-face en respectant les procédures imposées par l'Autorité de Certification. La Signature Qualifiée est présumée fiable et convient à des cas d'usages ayant besoin d'une force probatoire forte, tels que la signature d'actes authentiques.

Cachet Électronique Qualifié : cachet électronique de personne morale réalisé dans des conditions conformes aux exigences du Règlement eIDAS n°910/2014 du 23 juillet 2014. L'authentification de la personne morale apposant le cachet a été réalisée préalablement en respectant les procédures imposées par Vetolution.

Sous-Traitant : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données à Caractère Personnel pour le compte du Responsable du Traitement.

Traitement : désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données à Caractère Personnel 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.

Utilisateur : Personne morale ou personne physique agissant en qualité de professionnel et souhaitant utiliser le Service de Signature Électronique SIGN.VET pour informer, valider, signer ou faire signer des Documents électroniquement.

Article 2. Objet du service

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions d'utilisation par l'Utilisateur et les modalités de mise à disposition par Vetolution du Service de Signature Électronique SIGN.VET.

Vetolution met à disposition de l'Utilisateur un dispositif, objet des présentes conditions générales d'utilisation, permettant d'informer, de valider et de contractualiser par voie électronique, au moyen d'une Signature Électronique associée à un Certificat Électronique émis pour la signature d'un/plusieurs Documents.

Article 3. Description du Service de Signature Électronique SIGN.VET

Le Service de Signature Électronique SIGN.VET permet à l'Utilisateur, selon les options souscrites :

- D'envoyer ou de présenter au(x) Signataire(s) les Documents pour visa ou signature ;
- De signer et faire signer, au sens du Règlement Européen eIDAS, des Documents par voie électronique ;
- De consulter les Documents signés ;
- D'injecter dans les Documents des données métier provenant d'autres systèmes, saisies par les Utilisateurs ou saisies par les Signataires, et d'exploiter ces données manuellement ou automatiquement ;
- De collecter auprès des Signataires des documents ou des informations liés aux Documents ;
- De programmer des campagnes de signature pour faire signer un grand nombre de Documents à des Signataires différents automatiquement ;
- De connecter d'autres systèmes d'information en amont ou en aval des opérations pour déclencher des transactions ou pour en récupérer le résultat ;

Le Service de Signature Électronique SIGN.VET permet de réaliser au choix de l'Utilisateur :

- Des Signatures Électroniques Simples (SES) : la vérification de l'identité des Signataires relève de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur ;
- Des Signatures Électroniques Avancées avec Vérification d'Identité (SEA) : une vérification automatisée par un prestataire de vérification d'identité à distance permet d'évaluer le niveau de fiabilité de l'identité de chaque signataire, sans toutefois en garantir l'authenticité.

Article 4. Acceptation et modification des présentes

L'Utilisateur doit obligatoirement accepter expressément et sans réserve les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du Service de Signature Électronique SIGN.VET préalablement à l'utilisation de ce dernier. Dans le cas où l'Utilisateur ne souhaiterait pas accepter les présentes CGU, il devra s'abstenir d'accéder au Service de Signature Électronique SIGN.VET.

Vetolution se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des présentes CGU, afin d'en assurer la conformité avec le Règlement eIDAS n°910/2014 du 23 juillet 2014.

Article 5. Prérequis et mise à disposition du Service de Signature Électronique SIGN.VET

Le service concerne la signature électronique de documents en face à face (applications mobiles), en ligne sur le web ou à distance en mode web, selon la commande de l'Utilisateur, ainsi que l'accès au tableau de bord administratif des contrats signés et au portail collaboratif associé.

Afin de pouvoir accéder au Service de Signature Électronique, l'Utilisateur et le Signataire doivent disposer, selon le mode de signature choisi :

- d'un terminal (ordinateur, téléphone mobile, tablette, ...)
 - leur permettant d'accéder à internet,
 - leur permettant de recevoir un OTP envoyé par SMS, email...
- d'un navigateur,
- d'un accès au réseau internet.

Article 6. Mise à disposition et accès au Service de Signature Électronique SIGN.VET

La documentation d'utilisation relative aux applications informatiques est disponible, notamment, en ligne.

Vetolution réalisera les prestations d'assistance au démarrage décrites dans le bon de commande, notamment le paramétrage des fonctionnalités des applications informatiques hébergées. Dès signature des présentes et sous réserve des paiements correspondant aux services choisis, Vetolution fournira à l'Utilisateur un identifiant lui permettant d'accéder aux services depuis le portail. A sa première utilisation, chaque Utilisateur recevra un courriel de la part du Prestataire afin de valider son adresse courriel. Il pourra alors choisir un mot de passe. L'utilisation des services SaaS vaut recette desdits services. L'identification de l'Utilisateur

ou d'un Utilisateur au moyen de l'identifiant qui lui a été adressé ou de son adresse courriel, et du mot de passe qu'il aura choisi, vaut de manière irréfutable imputabilité à l'Utilisateur des opérations effectuées au moyen de ce mot de passe et de cet identifiant. Vetolution affecte à l'Utilisateur un quota d'espace disque, dédié à l'hébergement du contenu hébergé. Le volume de cet espace disque est défini dans le bon de commande. Toute consommation d'espace au-delà du quota pourra être facturée de plein droit aux tarifs en vigueur. Sur commande de l'Utilisateur, Vetolution pourra réaliser les prestations de formation des Utilisateurs. L'ensemble des frais et honoraires seront facturés à l'Utilisateur sur la base du catalogue annuel des prestations du Prestataire au jour de la demande. Si l'Utilisateur commande la prestation correspondante (base de données dédiée encryptée), Vetolution s'engage à chiffrer les données et les documents.

L'identification et le mot de passe de l'Utilisateur et de tous ses Utilisateurs sont confidentiels, uniques et personnels. L'Utilisateur est seul responsable de leur utilisation.

L'Utilisateur s'engage à garder secret le mot de passe qu'il aura choisi. Vetolution autorise une seule connexion à la fois par identifiant et mot de passe. En cas de perte ou de vol de son mot de passe, l'Utilisateur s'engage à modifier le mot de passe en utilisant la fonctionnalité du service prévue à cet effet.

Vetolution s'engage à rendre accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 les applications informatiques distantes. Vetolution se réserve toutefois le droit de restreindre, totalement ou partiellement, l'accès aux services afin d'assurer la maintenance, dans le cadre de prestations programmées, de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre pour la fourniture des services. Dans la mesure du possible, Vetolution tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif. Vetolution pourra interrompre à tout moment et sans préavis la connexion du serveur ou l'accessibilité du contenu hébergé si l'Utilisateur manque à ses obligations, en particulier, s'il apparaît que le contenu hébergé constitue une menace pour la sécurité du réseau du Prestataire, au regard des règles de l'art. Si Vetolution se trouve contraint de prendre des mesures de sécurisation, de sauvegarde et/ou de réinstallation du Serveur, d'autres équipements de son réseau ou de logiciels, du fait du risque créé par le contenu de l'Utilisateur hébergé par Vetolution, ces prestations pourront être facturées à l'Utilisateur.

En cas de non-respect de ses obligations par l'Utilisateur, Vetolution se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis l'accès au Service de Signature Électronique.

Article 7. Obligation des parties

Vetolution s'engage :

- à mettre en œuvre et à maintenir pour le fonctionnement de la plateforme, les dispositifs informatiques et matériels garantissant la valeur juridique des Documents signés via la Signature Électronique sur la plateforme,
- à mettre en place tous les moyens appropriés pour garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité du contenu transitant sur la plateforme,
- à informer et conseiller l'Utilisateur sur les principaux niveaux de signatures et leurs usages. Toutefois, Vetolution ne prend aucun engagement sur la conformité des prestations qu'il fournit à des réglementations métier applicables à l'Utilisateur,
- à accompagner l'Utilisateur et ses Conseils, en cas de contentieux lié à la validité des Signatures Électroniques réalisées par le Service de Signature Électronique SIGN.VET. Notamment, Vetolution s'engage à mettre à disposition de l'Utilisateur le Dossier de Preuve pour chaque signature, conformément à la Politique de Gestion des Preuves disponible sur simple demande et accessible depuis le Service de Signature Électronique SIGN.VET.

L'Utilisateur s'engage :

- à collaborer avec Vetolution de manière active et lui communiquer toute information lui permettant de comprendre son besoin,
- à s'assurer qu'il n'est pas soumis à des obligations exigeant des

niveaux ou des types de Signature Électronique spécifiques,

- à utiliser le Service de Signature Électronique SIGN.VET conformément à sa destination et dans le respect des présentes CGU et des dispositions légales et réglementaires applicables,
- à vérifier les informations saisies lors de la création des transactions de Signatures Electroniques, notamment l'identité, l'adresse mail, le numéro de mobile ou le numéro ordinal de chaque Signataire,
- à prendre connaissance et accepter la politique de gestion des preuves du Prestataire et le cas échéant la politique de certification de l'Autorité de Certification, la politique de vérification d'identité du prestataire de vérification d'identité à distance et la politique d'archivage du tiers de confiance mentionné dans le bon de commande. Les différentes politiques sont disponibles sur simple demande.

Article 8. Convention de preuve

Tout Document signé de manière dématérialisée au moyen du Service de Signature Électronique SIGN.VET, dans le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation, constitue l'original du Document. Par conséquent, le Document aura la même valeur probante qu'un écrit sur support papier revêtu d'une signature manuscrite, sera opposable à l'Utilisateur et au Signataire, et pourra être produit en justice, à titre de preuve littérale.

Afin de pouvoir produire le Document signé électroniquement en justice, l'Utilisateur pourra être amené à apporter la preuve de la vérification des informations d'identité du Signataire tels que ses nom(s), prénom(s), adresse mail et numéro de téléphone mobile, ayant servi à la réalisation de la Signature Électronique. Pour la Signature Électronique Simple, Vetolution préconise qu'une vérification de la pièce d'identité en cours de validité du Signataire soit effectuée par l'Utilisateur préalablement à l'enregistrement de celui-ci sur le Service de Signature Électronique.

L'Utilisateur accepte que les transactions conclues et archivées par Vetolution, en tout ou partie, dans le cadre du Service de Signature Électronique, les preuves de connexion, les pistes d'audit, les pièces justificatives, les courriers électroniques, soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

Article 9. Données personnelles

9.1. Données personnelles traitées par l'Autorité de Certification pour la délivrance des Certificats

Les Données à Caractère Personnel recueillies par l'Autorité de Certification, sont indispensables pour l'exécution du contrat, dans le respect des réglementations applicables, notamment du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016. Le responsable du traitement est l'Autorité de Certification délivrant les Certificats Électroniques nécessaires à la Signature Électronique des Documents.

Le traitement a pour finalité de permettre la gestion du cycle de vie des Certificats Électronique et des Signatures Électroniques, le support technique les accompagnant, et le cas échéant, la facturation. Les données à caractère personnel collectées par l'Autorité de Certification sont conservées pour la durée prévue par la Politique de Certification. Les données à caractère personnel collectées sont traitées et hébergées en France et en Union Européenne. Les données à caractère personnel traitées sont destinées aux services internes de l'Autorité de Certification et à ses éventuels sous-traitants. Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et d'un droit à la portabilité, dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs données à caractère personnel après leur décès. Les personnes concernées peuvent exercer ces droits en contactant Vetolution par courrier postal à l'adresse « Vetolution SAS, 5 impasse de Rennes, 53000 Laval, France » ou sur privacy@sign.vet. Toute demande devra impérativement être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité du demandeur. Les personnes concernées disposent de la faculté d'introduire une réclamation auprès du Délégué à la Protection des Données ou DPO de l'Autorité de Certification sur privacy@sign.vet ou, le cas échéant, auprès de l'autorité de contrôle.

9.2. Traitements réalisés par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut intégrer le Service de Signature Électronique SIGN.VET dans son propre traitement de données à caractère personnel. A ce titre, l'Utilisateur est Responsable du Traitement et Vetolution est Sous-Traitant de l'Utilisateur. La prestation effectuée par Vetolution consiste à héberger et proposer un Service de Signature Électronique de Documents en mode SaaS (Software as a Service), utilisant des Données à Caractère Personnel des Signataires et des préposés de l'Utilisateur, Utilisateurs du Service de Signature Électronique.

Vetolution et l'Utilisateur s'engagent à respecter, pour le Traitement de Données à Caractère Personnel, les lois relatives à la protection des Données à Caractère Personnel, notamment le Règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données (ci-après RGPD).

Vetolution s'engage à traiter les Données à Caractère Personnel dans le respect des présentes CGU, et le cas échéant de toute instruction documentée émanant de l'Utilisateur, sans en faire un quelconque usage pour son propre compte, ainsi qu'à les traiter de manière loyale et licite, conformément aux principes prévus aux articles 5 et 6 du RGPD, et à préserver leur confidentialité.

Vetolution s'engage à porter assistance à l'Utilisateur afin de lui permettre de répondre à toute demande d'exercice de droits par les personnes concernées, et/ou toute demande d'information émanant d'autorités de contrôle, administrations ou juridictions habilitées à formuler une telle demande.

Vetolution devra notamment, au plus tard dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la demande de l'Utilisateur, communiquer toutes les informations et réaliser toutes les actions permettant à l'Utilisateur de satisfaire à une demande d'exercice des droits émanant d'une personne concernée par le Traitement au titre des articles 12 à 20 du RGPD.

Vetolution s'engage à informer dans les meilleurs délais l'Utilisateur de toute demande qui lui serait adressée directement, et plus généralement de tout événement affectant le Traitement des Données à Caractère Personnel, et à l'informer expressément avant d'accéder à toute demande émanant d'une personne concernée, ou d'une administration / juridiction habilitée à formuler une telle demande, sauf si la loi l'interdit.

Les Données à Caractère Personnel objets du Traitement réalisé par l'Utilisateur seront traitées pendant la durée du Contrat.

Au terme du Contrat, ou le cas échéant lorsque la conservation des Données à Caractère Personnel objets du Traitement par Vetolution n'est plus légitime, ou lorsque la durée du Traitement touche à sa fin, Vetolution s'engage à retourner à l'Utilisateur, s'il en fait la demande, les Données à Caractère Personnel, ou à les détruire, selon les instructions de l'Utilisateur, dans les meilleurs délais et dans le respect des conditions prévues par le Contrat, à moins que la loi applicable n'exige leur conservation. Il est précisé que Vetolution conservera, le cas échéant, les Données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'activité de l'AC (voir « Données personnelles traitées par l'AC » ci-dessus) conformément à la Politique de Certification de l'AC.

Vetolution s'engage à prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des Données à Caractère Personnel et des risques présentés par le Traitement, pour préserver la sécurité des Données à Caractère Personnel et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Vetolution s'engage dans ce cadre à mettre en place toutes mesures techniques et organisationnelles de sécurité et de confidentialité appropriées, à documenter et à pouvoir apporter la preuve de ces démarches.

Vetolution s'engage à veiller à ce que seuls ses personnels autorisés à traiter les Données à Caractère Personnel aux fins de l'exécution du Contrat, y aient accès dans la stricte limite de ce qui est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions, et à ce que ses personnels s'engagent à respecter la confidentialité des Données à Caractère Personnel.

Vetolution confirme ne pas transférer, et veille à ce que ses éventuels Sous-Traitants ne transfèrent pas non plus de Données à Caractère Personnel vers un pays tiers hors UE, ne bénéficiant pas de décision d'adéquation telle que prévue par l'article 45 du RGPD.

L'Utilisateur est averti que Vetolution utilise des Sous-Traitants dans le cadre de la fourniture du Service de Signature Électronique, ce que l'Utilisateur déclare accepter. La liste des Sous-Traitants à la date d'entrée en vigueur du Contrat est disponible à tout moment sur simple demande de l'Utilisateur.

Vetolution s'engage à ne pas faire appel à de nouveaux Sous-Traitants, sans l'information et l'accord écrit préalable de l'Utilisateur. Vetolution s'engage à ne pas remplacer un Sous-Traitant existant sans l'information préalable de l'Utilisateur. En cas de remplacement d'un Sous-Traitant existant, l'Utilisateur peut faire valoir des objections raisonnables que Vetolution s'engage à étudier. Si Vetolution ne tient pas compte des objections raisonnables de l'Utilisateur, ce dernier est fondé à résilier le Contrat sans avoir à verser la moindre indemnité de rupture, à tout moment dans les six (6) mois suivant l'information relative au remplacement du Sous-Traitant, en respectant un préavis de deux (2) mois. Vetolution s'engage à imposer par contrat à ses éventuels Sous-Traitants les mêmes obligations en matière de protection de Données à Caractère Personnel que celles fixées par le présent article. Vetolution s'engage notamment à assurer à l'Utilisateur que ses Sous-Traitants présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées et conformément au RGPD, et que ces derniers aient l'interdiction de sous-traiter sans l'accord préalable et exprès du Prestataire. Vetolution reconnaît être pleinement responsable vis-à-vis de l'Utilisateur si ses Sous-Traitants ne remplissent pas leurs obligations en matière de protection de Données à Caractère Personnel. En cas d'incidents ou de violation de Données à Caractère Personnel, affectant le Traitement, Vetolution s'engage à informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais et si possible dans les quarante-huit (48) heures ouvrées après en avoir pris connaissance, et à prendre toutes mesures correctives appropriées. Vetolution s'engage notamment à communiquer dans les meilleurs délais à l'Utilisateur tous les éléments dont il dispose concernant les conditions entourant l'incident de sécurité, dont notamment la nature et l'étendue des Données à Caractère Personnel impactées, le nombre de personnes concernées, les conséquences probables et les conditions techniques dans lesquelles l'incident a eu lieu.

Vetolution s'engage à coopérer avec l'Utilisateur et à prendre toute mesure imposée par le RGPD, et/ou raisonnablement demandée par l'Utilisateur, notamment en cas de contrôle de l'autorité de contrôle.

Vetolution s'engage à mettre à disposition de l'Utilisateur tous les éléments nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par toutes lois et textes en vigueur relatifs à la protection des Données à Caractère Personnel et prévues au présent article. Certains éléments confidentiels tels que des procédures de sécurité, seront mis à disposition uniquement dans le cadre d'une consultation dans les locaux du Prestataire.

Vetolution informera immédiatement le Responsable du Traitement si, selon lui, une instruction constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions des lois et réglementations applicables et relatives à la protection des Données à Caractère Personnel.

Vetolution s'engage à fournir toute assistance raisonnable à l'Utilisateur dans le cadre d'éventuelles analyses d'impact relatives à la protection des Données à Caractère Personnel, ou dans le cadre de procédures menées par une autorité de contrôle.

Enfin, Vetolution s'engage à informer sans délai l'Utilisateur en cas de contrôle de l'autorité de contrôle, ou de toute autorité administrative ou judiciaire, concernant le Traitement de Données à Caractère Personnel mis en œuvre dans le cadre de l'utilisation du Service de Signature Électronique. Vetolution s'engage à permettre la réalisation d'audits par l'Utilisateur ou par tout autre auditeur mandaté par ce dernier, portant sur les mesures de protection des Données à Caractère Personnel, mais également afin de répondre à toute demande d'une autorité judiciaire ou administrative, et à contribuer à ces audits. Les audits sont réalisés aux frais de l'Utilisateur. Les audits réalisés par l'Utilisateur dans les locaux du Prestataire ou de ses Sous-Traitants sont limités à un audit par an. Le temps passé par les équipes du Prestataire pour répondre aux auditeurs, pourra être facturé au temps réel. L'Utilisateur devra avertir Vetolution préalablement en respectant un préavis de trente (30) jours et en communiquant l'identité du ou des auditeurs ainsi que le plan d'audit. Vetolution se réserve la possibilité de refuser tout auditeur qui exercerait une activité concurrente du Prestataire. Si les

conclusions des audits révèlent des non conformités par rapport aux obligations incombant au Prestataire dans le cadre du présent article, Vetolution devra prendre les mesures nécessaires pour y remédier dans les meilleurs délais et sans frais supplémentaires pour l'Utilisateur, sous réserve que ces mesures n'entraînent pas une modification substantielle de l'économie du Contrat.

Vetolution déclare disposer d'un Délégué à la Protection des Données (DPO), en charge des questions relatives aux Données à Caractère Personnel objets du Traitement. Le DPO veillera à ce que les Traitements de Données à Caractère Personnel effectués dans le cadre du Contrat soient conformes au RGPD. Le DPO est joignable sur privacy@sign.vet.

L'Utilisateur choisit seul et de manière autonome les catégories de personnes concernées par le Traitement qu'il met en œuvre. A ce titre, l'Utilisateur s'engage à recueillir le consentement des personnes concernées si cela s'avère nécessaire, et à être en mesure d'en apporter la preuve.

L'Utilisateur, en sa qualité de Responsable de Traitement, s'assure que les informations prévues aux articles 13 et 14 du RGPD ont bien été communiquées aux personnes, selon les modalités requises.

L'Utilisateur est averti que Vetolution s'interdit de prendre connaissance des données de toutes sortes, y compris des Données à Caractère Personnel, hébergées dans le cadre de l'utilisation des Services par l'Utilisateur, à l'exception des informations nécessaires à la génération du Certificat Électronique par l'AC. L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser le Service de Signature Électronique SIGN.VET dans le cadre du Contrat, pour traiter des Données à Caractère Personnel dites « sensibles » au sens des articles 9 et 10 du RGPD. A défaut, tout Traitement de Données à Caractère Personnel sensibles devra être signalé au Prestataire par écrit et sans délai et se fera sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à communiquer au Prestataire les coordonnées de son DPO et/ou de la personne en charge de la protection des Données à Caractère Personnel. A défaut, les notifications, communications et autres alertes seront envoyées par Vetolution au contact habituel de l'Utilisateur connu par Vetolution ou à l'adresse du siège social de l'Utilisateur.

Article 10. Droit de propriété intellectuelle

L'Utilisateur reconnaît les droits de propriété intellectuelle du Prestataire sur toute documentation communiquée par Vetolution, sur les marques SIGN.VET, et plus généralement sur le Service de Signature Électronique SIGN.VET des Documents. Pour le monde entier, Vetolution concède à l'Utilisateur un droit d'utilisation à distance, personnel, non exclusif et non transmissible du Service de Signature Électronique SIGN.VET aux fins de signature des Documents dans le respect des présentes.

Article 11. Contrôle des exportations

Le Service de Signature Électronique SIGN.VET ne pourra être utilisé dans les pays faisant l'objet de sanctions ou de mesures restrictives par la France, l'Union Européenne ou les USA. Pour toute utilisation du Service de Signature Électronique SIGN.VET hors de France, l'Utilisateur aura la qualité d'exportateur au sens des lois et réglementations relatives au contrôle des exportations et fera son affaire, le cas échéant, d'obtenir les autorisations et licences correspondantes.

Article 12. Limites de responsabilité

Vetolution s'engage à réaliser les Signatures Électroniques conformément au règlement européen eIDAS, en fonction du niveau de Signature Électronique choisi. A ce titre, il s'engage à respecter les exigences du règlement européen eIDAS et des normes qui l'accompagnent. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour des dommages subis par l'Utilisateur, le Signataire ou un tiers quelconque et qui feraient suite à une usurpation d'identité ou à la communication d'informations fausses ou erronées par l'Utilisateur, le Signataire ou toute personne indépendante du Prestataire et intervenant dans le processus de signature. Vetolution ne donne aucune garantie contre les usurpations d'identité sauf à ce qu'il soit démontré que celle-ci n'a été rendue possible que par le non-respect par Vetolution de ses engagements contractuels. Vetolution se réserve le droit de poursuivre en justice tout Utilisateur du Service de de Signature Électronique qui aurait communiqué ou tenté de communiquer volontairement de fausses informations, ayant

pour effet de rendre invalide la Signature Électronique réalisée.

L'Utilisateur agit dans un cadre professionnel, sans avoir la qualité de consommateur et renonce à se prévaloir de la protection accordée aux consommateurs. La responsabilité éventuelle du Prestataire en raison de la fourniture du Service de Signature Électronique SIGN.VET est limitée aux seuls dommages directs et prévisibles, prouvés par l'Utilisateur et résultant exclusivement et directement d'une inexécution fautive par Vetolution de ses obligations contractuelles. En outre, Vetolution ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout dommage indirect tels que notamment perte de profit et de Utilisateurèle, perte de revenus ou de renommée, perte d'usage et/ou autres dommages non prévisibles, et ce, même si Vetolution était informé de la possibilité de survenance de tels dommages.

En cas de défaillance du Prestataire, l'Utilisateur aura la faculté, sous réserve de prouver la faute du Prestataire à l'origine de cette défaillance, de solliciter la réparation du préjudice direct dont il apporterait la preuve.

La responsabilité totale du Prestataire par année contractuelle et par sinistre, ne pourra être supérieure au montant payé par l'Utilisateur au titre du

Contrat pour l'année contractuelle en cours.

Pour la Signature Électronique Simple:

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour des préjudices directs ou indirects ayant pour origine une invalidation de signature électronique pour défaut ou insuffisance d'authentification du signataire, celle-ci étant placée sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

Pour la Signature Avancée avec Vérification d'Identité :

Une vérification automatisée d'un document d'identité est réalisée préalablement à chaque signature, sans toutefois garantir l'authenticité du document d'identité. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour des préjudices directs ou indirects ayant pour origine l'utilisation par les Signataires de faux documents d'identité.

Une matrice des responsabilités est présentée ci-après :

Matrices des responsabilités

Signature Électronique Simple			
Action	Objectif	Responsable	Remarque
Vérification de l'identité et des informations personnelles du signataire (nom, prénom, mail, numéro de mobile...)	Rattacher le document signé aux signataires en cas de contestation de la Signature Électronique	Utilisateur	La procédure de vérification doit être adaptée au risque lié à une éventuelle annulation de la signature. Différentes mesures peuvent renforcer la signature, notamment la combinaison de la signature avec un paiement par CB, la demande d'une pièce d'identité, la vérification de l'identité en face-à-face ou par un prestataire qualifié PVID, etc.
Envoi d'un code de vérification par SMS ou email, vérification du code et le cas échéant, délivrance d'un certificat à usage unique	Rattacher la signature au numéro de mobile communiqué par l'Utilisateur	Prestataire	L'envoi du SMS se fait sur le numéro vérifié et communiqué par l'Utilisateur. Fonctionnalité optionnelle
Réalisation technique de la signature électronique	Garantir l'intégrité du document signé	Prestataire	Signature réalisée en respectant les formats préconisés par le règlement eIDAS
Fourniture du chemin de preuve en cas de contestation de la signature	Démontrer la fiabilité de la signature	Utilisateur	L'Utilisateur fournit la preuve de la vérification de l'identité et du numéro de téléphone du signataire
		Prestataire	Vetolution garantit le lien entre le numéro de téléphone communiqué par l'Utilisateur ainsi que la fiabilité du procédé de signature (hors vérification de l'identité du signataire)

Signature Électronique Avancée avec Vérification d'Identité			
Action	Objectif	Responsable	Remarque
Vérification de l'identité et des informations personnelles du signataire (nom, prénom, mail, numéro de mobile...)	Rattacher le document signé aux signataires en cas de contestation de la Signature Électronique	Utilisateur	L'Utilisateur vérifie les informations des Signataires tels que leurs nom, prénom(s), email et numéro de téléphone
		Prestataire	Vetolution procède à une vérification automatisée de la pièce d'identité des Signataires, via son partenaire prestataire de vérification d'identité à distance
Envoi d'un code de vérification par SMS ou email, vérification du code et le cas échéant, délivrance d'un certificat à usage unique	Rattacher la signature au numéro de mobile communiqué par l'Utilisateur	Prestataire	L'envoi du SMS se fait sur le numéro vérifié et communiqué par l'Utilisateur. Fonctionnalité optionnelle
Réalisation technique de la signature électronique	Garantir l'intégrité du document signé	Prestataire	Signature réalisée en respectant les formats préconisés par le règlement eIDAS
Fourniture du chemin de preuve en cas de contestation de la signature	Démontrer la fiabilité de la signature	Utilisateur	L'Utilisateur fournit la preuve de vérification des informations et du numéro de téléphone du signataire
		Prestataire	Vetolution garantit le lien entre le numéro de téléphone communiqué par l'Utilisateur et le document signé ainsi que la fiabilité du procédé de signature. Il procède à une vérification automatisée à distance d'un justificatif d'identité présenté.