

Conditions générales d'utilisation de la Plateforme RnP Vision

RnP Vision est une Plateforme collaborative accessible sur le site Internet www.rnpvision.com.

RnP Vision est la propriété de la société RnP Vision, SAS au capital de 15 000 Euros, sise Cap Entreprise 1, 30 Av. des Châtelets, 22950 Trégueux, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Brieuc sous le numéro 91494990400017 (ci-après « RnP Vision »).

La Plateforme RnP Vision permet aux clients de RnP Vision de traiter et valoriser les données relatives à leurs réseaux secs et humides et voiries, via un renseignement et un partage d'informations techniques géo-référencées (notamment plans, photos, documents), ainsi que de consulter certaines données librement accessibles sur RnP Vision.

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de fixer les conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme RnP Vision.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Abonnement : désigne le droit d'accès payant à la Plateforme.

CGV : désigne les conditions générales de vente de RnP Vision applicables au Client dans le cadre de son Abonnement et dûment acceptées par le Client.

Plateforme : désigne la Plateforme de services en ligne en mode SaaS de RnP Vision

Services : désigne l'ensemble des prestations et fonctionnalités de la Plateforme mises à disposition du Client à distance par RnP Vision : visualiser, saisir, mettre à jour, supprimer des données géoréférencées ; stocker et générer des documents, media ; imprimer des plans ; partager, exporter et notifier.

Site : désigne le site web accessible via le nom de domaine www.rnpvision.com.

Données Brutes : désigne l'ensemble des informations, contenus et données du Client renseigné sur la Plateforme.

Données : désigne l'ensemble des données accessible à partir de la Plateforme.

Client : désigne la personne morale ou physique ayant souscrit un Abonnement auprès de RnP Vision dans le cadre de son activité professionnelle.

Utilisateur : désigne le Client et toute personne habilitée par le Client à se connecter à la Plateforme et à bénéficier des Services conformément aux stipulations des présentes.

Identifiant : désigne le terme spécifique par lequel chaque Client s'identifie pour se connecter à la Plateforme. L'identifiant sera toujours accompagné d'un mot de passe propre au Client.

ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

L'accès à la Plateforme suppose l'acceptation préalable, sans restriction ni réserve des présentes conditions générales d'utilisation. Dès lors qu'un Client ou Utilisateur ne souhaiterait pas être lié par les présentes, il est invité à cesser tout accès à la Plateforme.

En conséquence, le Client ou Utilisateur reconnaît que tout accès à la Plateforme le lie contractuellement à RnP Vision selon les termes des présentes, quand bien même il n'aurait pas souscrit d'Abonnement auprès de RnP Vision.

Le Client ou Utilisateur déclare disposer de la capacité juridique lui permettant de valablement accepter les présentes conditions générales d'utilisation.

RnP Vision se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation, étant précisé que les conditions générales d'utilisation applicables au Client et aux utilisateurs sont celles en vigueur au moment de chacun de ses accès à la Plateforme.

Les conditions générales d'utilisation en vigueur sont accessibles sur le Site à tout moment. Il incombe au Client ou à l'utilisateur de les consulter régulièrement.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCÈS À LA PLATEFORME

3.1 Equipements – Disponibilité

3.1.1 Disponibilité du service

La Plateforme est accessible par l'Utilisateur à tout moment, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve de la compatibilité et des performances du matériel informatique et des connexions Internet de l'utilisateur (fixe et/ou mobile).

RnP Vision s'engage à fournir au Client un niveau de disponibilité de la Plateforme conforme aux standards de l'industrie. La disponibilité sera mesurée sur une base mensuelle.

La disponibilité du service sera exprimée en pourcentage et calculée en soustrayant le temps de non-disponibilité du temps total dans le mois donné, selon la formule suivante :
$$\text{Disponibilité (\%)} = ((\text{Temps total} - \text{Temps de Non-Disponibilité}) / \text{Temps total}) \times 100.$$

Le "Temps Total" correspond au nombre total d'heures dans le mois concerné.

Le "Temps de Non-Disponibilité" inclut toutes les périodes pendant lesquelles la Plateforme est indisponible pour le Client, à l'exception des périodes de maintenance planifiées.

3.1.2 Engagement de disponibilité

RnP Vision s'engage à ce que le taux de disponibilité de la Plateforme soit égal ou supérieur à 99% sur une base mensuelle.

En cas de non-respect du taux de disponibilité convenu, le Client aura le droit de demander une réduction proportionnelle des frais d'abonnement pour le prochain renouvellement.

Le taux de disponibilité ne comprend pas les périodes de maintenance planifiées, pour lesquelles le Client sera informé à l'avance et qui seront programmées aux heures de moindre impact sur son activité.

3.1.3 Exceptions à la disponibilité

RnP Vision ne sera pas tenue responsable en cas d'indisponibilité de la Plateforme due à des facteurs indépendants de sa volonté, notamment des pannes de réseau ou des événements de force majeure ou fait d'un tiers.

RnP Vision fera tous les efforts raisonnables pour rétablir la disponibilité du service dans les plus brefs délais en cas d'incident technique ou d'interruption.

3.1.4 Responsabilités du Client

Le Client est tenu de signaler toute indisponibilité ou problème technique à RnP Vision dès que possible, en utilisant les canaux de communication prévus à cet effet.

Le Client est responsable de l'utilisation appropriée de la Plateforme et de la conformité aux prérequis techniques spécifiés par la société RnP Vision pour assurer une performance optimale et une disponibilité maximale du service.

3.1.5 Equipements et règles d'usage d'internet

L'utilisateur doit disposer d'un matériel informatique (ordinateur, tablette, smartphone) compatible avec les dernières technologies HTML5, CSS, javascript, pdf et d'un navigateur à jour.

RnP Vision attire l'attention de l'Utilisateur sur le fait que l'accès à la Plateforme et l'utilisation des Services requièrent une connexion permanente au réseau Internet (technologies full web responsive design). RnP Vision ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur le contenu des services accessibles à l'utilisateur sur internet de quelque forme que ce soit sur la nature et les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre de serveur.

S'agissant d'une connexion Internet mobile, une connexion par la norme de technologie de téléphonie mobile de quatrième génération (4G) ou de cinquième génération (5G) est très vivement recommandée pour l'accès à la Plateforme.

RnP Vision attire l'attention de l'Utilisateur sur le fait que les prestations et fonctionnalités de la Plateforme peuvent être réduites en cas d'accès par Smartphone ou tablette (supports mobiles).

L'ensemble des frais afférents au matériel informatique et aux connexions nécessaires à l'accès à la Plateforme demeurent à la charge exclusive du Client.

L'Utilisateur a conscience que l'accès à la Plateforme s'effectue via le réseau Internet. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. RnP Vision ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès à la Plateforme et d'utilisation des Services dues à des perturbations du réseau internet.

L'Utilisateur reconnaît que les données circulant sur internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété.

L'Utilisateur reconnaît que les données circulant sur internet ne sont pas protégées notamment contre les détournements éventuels. La présence du logo de RnP Vision institue une présomption simple de validité. La communication de toute information jugée par l'Utilisateur de nature sensible ou confidentielle se fait à ses risques et périls.

Il est strictement interdit d'utiliser la Plateforme aux fins suivantes :

- l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers ;
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur, notamment en matière de décence (article R. 624-2 du code pénal), de jeunesse (article 227-23 du code pénal), de proxénétisme (article 225-5 du code pénal), de systèmes de traitement automatisé de données (article 323-1 du code pénal), de jeux et loteries (article 121-20 du code de la consommation), de publicité trompeuse (article 121-1 du code de la consommation et article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques), d'informations diffusées sur internet (article 322-14 du code pénal), de discrimination (article 225-1 du code pénal) d'atteinte à la représentation de la personne (article 226-8 du code pénal), d'atteinte à la vie privée (articles 226-1 et 226-2 du code pénal), de propriété intellectuelle et de concurrence déloyale ;
- l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité ;
- l'envoi d'emails non sollicités et/ou de prospection ou sollicitation commerciale ;
- les manipulations destinées à améliorer le référencement d'un site tiers ;
- l'utilisation du site internet pour diffuser des informations ou liens redirigeant sur un site tiers ;
- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus ;
- et plus généralement toute pratique détournant les fonctionnalités du site internet à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

3.1.6 Cookies

L'Utilisateur est informé que lors de ses visites sur le site, un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation.

Le site utilise des cookies pour améliorer l'expérience utilisateur, les données resteront sur le navigateur et ne seront pas communiquées, en poursuivant la navigation vous acceptez leur utilisation.

Les cookies sont de petits fichiers stockés temporairement sur le disque dur de l'ordinateur de l'Utilisateur par votre navigateur et qui sont nécessaires à l'utilisation de la Plateforme. Les cookies ne contiennent pas d'information personnelle et ne peuvent pas être utilisés pour identifier quelqu'un. Certains cookies expirent à la fin de la visite de l'Utilisateur, d'autres restent.

3.1.7 Liens hypertextes

La Plateforme peut contenir des liens hypertextes vers d'autres sites présents sur le réseau internet. Les liens vers ces autres ressources font quitter l'Utilisateur de la Plateforme. Aucune autorisation ou demande d'information préalable ne peut être exigée par l'Utilisateur.

RnP Vision se réserve le droit de supprimer des liens qu'il estime non conformes à l'objet de la Plateforme.

3.2 Identifiant et mot de passe

L'Abonnement s'effectue en ligne sur le Site ou par demande par mail à contact@rnpvision.com. Après confirmation par RnP Vision de l'Abonnement, un identifiant et un mot de passe personnels à chaque Client lui sont communiqués par courriel.

Il incombe au Client de modifier le mot de passe provisoire communiqué. RnP Vision invite l'Utilisateur à modifier régulièrement son mot de passe et à choisir un mot de passe présentant un niveau de sécurité optimal.

Le Client est seul et entièrement responsable de l'utilisation et de la confidentialité de ses identifiant et mot de passe. Il devra en particulier s'assurer que seules les personnes qu'il aura expressément autorisées auront accès à la Plateforme.

Toute personne se connectant avec l'identifiant du Client sera présumée avoir été autorisée à accéder à la Plateforme par le Client.

Le Client devra informer sans délai RnP Vision s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement de ses identifiant et mot de passe, afin que RnP Vision puisse prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de faire remédier à la faille de sécurité.

En cas de perte ou de détournement des identifiant et mot de passe, une procédure d'attribution de nouveaux identifiant et mot de passe est mise en œuvre.

3.3 Interopérabilité

La mise en service de l'ensemble des fonctionnalités de RnP Vision nécessite des prérequis techniques à la mise en place, par :

- Des configurations particulières,
- Des tests,
- Des accès à l'infrastructure SIG,
- Des accès à des webservices (Géographique, api...).

Le Client s'engage activement à collaborer étroitement avec les équipes de la société RnP Vision afin de se conformer pleinement aux exigences techniques requises pour assurer une parfaite interopérabilité. En cas de non-respect de cet engagement, la société RnP Vision se réserve le droit légitime d'interrompre toute action liée à la mise en œuvre de l'interopérabilité.

Par ailleurs, pour toute demande spécifique émanant du Client, un devis détaillé sera établi afin de garantir une transparence totale des coûts associés.

3.4 Maintenance

3.4.1 Planifiée

RnP Vision se réserve le droit d'effectuer des périodes de maintenance planifiée de la Plateforme afin d'assurer son bon fonctionnement et sa performance. Ces périodes de maintenance sont programmées aux heures de moindre impact sur l'activité du Client, chaque fois que cela est possible.

Le Client sera informé au moins 48 heures à l'avance des dates et des heures prévues pour la maintenance planifiée. Les notifications concernant la maintenance planifiée seront communiquées par courrier électronique à l'adresse de contact principale fournie par le Client ou via tout autre moyen de communication établi entre les parties.

Pendant les périodes de maintenance planifiée, la Plateforme peut être temporairement indisponible ou accessible avec des fonctionnalités limitées. La durée des périodes de maintenance sera limitée au minimum nécessaire pour effectuer les mises à jour et les améliorations.

Horaire privilégié de maintenance planifiée :

- Du lundi au vendredi : 12h à 13h30 / 16h - 7h30
- Du samedi, dimanche et jour fériés : 24h/24h

3.4.2 D'urgence

En cas de nécessité absolue, faille de sécurité constatée par RnP Vision, de nature à compromettre gravement la sécurité des Services et des Données, RnP Vision se réserve le droit d'effectuer, sans préavis, une maintenance d'urgence. RnP Vision informera le client de cette maintenance d'urgence dès que possible.

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ni mettre en jeu la responsabilité de RnP Vision.

3.4.3 Corrective

RnP Vision assure la maintenance corrective des développements dans le cadre de l'abonnement.

Seule sera prise en compte l'anomalie de fonctionnement clairement décrite par le client et reproductible.

3.4.4 Adaptative

En cas de changement de réglementation non sévère et/ou de normes, RnP Vision met en conformité la Plateforme, dans les délais réglementaires.

3.4.5 Évolutive, mise à jour

La Plateforme évolue en déployant systématiquement les améliorations pour en faire bénéficier l'ensemble des utilisateurs :

- Rapidité d'exécution
- Ergonomie
- Facilité
- Documentation.

RnP Vision se réserve le droit de déterminer la périodicité de mise en ligne des évolutions logicielles précédemment définies.

3.5 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) et de temps d'Intervention (GTI)

RnP Vision s'engage à fournir des Garanties de Temps de Rétablissement (GTR) et de Temps d'Intervention (GTI) pour assurer un niveau de disponibilité et de réactivité optimal de la Plateforme.

Les Garanties de Temps de Rétablissement (GTR) se réfèrent au délai maximal pendant lequel la RnP Vision s'engage à rétablir le service en cas d'incident technique majeur entraînant une interruption de la Plateforme.

Les Garanties de Temps d'Intervention (GTI) correspondent au délai maximal dans lequel RnP Vision s'engage à réagir et à prendre des mesures en cas de signalement d'un problème technique ou d'une demande d'assistance du Client.

GTI système et services : 4 heures ouvrées

GTR système et services : GTI + 4 heures ouvrées

ARTICLE 4 – FOURNITURE DES SERVICES

Les Services sont fournis dans le cadre d'une infrastructure partagée utilisant les ressources de RnP Vision, sous réserve du respect par le Client des obligations lui incombant.

RnP Vision s'engage à fournir les Services au Client, en conformité avec les dispositions des présentes, dès la date de prise d'effet de l'Abonnement.

RnP Vision s'engage :

- à informer et conseiller le Client à propos de tout élément ou circonstance dont il aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des Services ;
- à fournir les Services avec diligence, soin et conformément aux règles et bonnes pratiques en usage dans la profession ;
- à affecter en permanence à la fourniture des Services un personnel qualifié et compétent ;
- à avoir et maintenir pendant toute la durée de l'Abonnement tous les permis, agréments, certifications et autorisations nécessaires pour exécuter ses obligations au titre des présentes ;
- à ne pas enfreindre les droits de propriété intellectuelle de tiers dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Pour toutes les obligations qui lui incombent au titre des présentes, RnP Vision n'est tenu qu'à une obligation de moyens et non de résultat.

ARTICLE 5 – SUSPENSION DE L'ACCES A LA PLATEFORME

Sans préjudice de tous dommages et intérêts que RnP Vision pourrait solliciter, RnP Vision se réserve le droit de suspendre de manière temporaire ou définitive l'accès d'un Client à la Plateforme en cas de :

- non-respect par le Client ou l'Utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation et/ou des CGV ;
- fourniture de fausses informations par le Client lors de la souscription de son Abonnement ;
- non-respect par le Client ou l'Utilisateur des lois et règlements en vigueur ;
- non-paiement total ou partiel du prix de l'Abonnement par le Client.

RnP Vision attire l'attention du Client sur le fait qu'il ne peut se prévaloir de ce que le non-respect des lois et règlements en vigueur et/ou des conditions générales d'utilisation ne serait pas de son fait mais commis par un Utilisateur auquel il aurait donné accès à la Plateforme, pour contester la suspension de l'accès à la Plateforme.

L'accès à la Plateforme de l'Utilisateur s'effectue dans cette hypothèse sous la seule et entière responsabilité du Client.

ARTICLE 6 – DONNEES

6.1 L'utilisation des Services implique le renseignement par le Client de Données Brutes. Le Client est et demeure seul titulaire des droits sur les Données Brutes renseignées dans le cadre des Services.

Le Client concède, à titre gratuit, à RnP Vision un droit non-exclusif d'utilisation des Données Brutes, valable pour les besoins de l'exploitation des Services accessibles depuis le monde entier, comprenant le droit de stocker, traiter, transformer, mettre en cache, copier et afficher les Données Brutes aux fins de la fourniture des Services, étant précisé que les Données Brutes sont hébergées et traitées au sein de l'Union européenne.

En conséquence, le Client garantit RnP Vision à première demande, contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique, morale, privée ou publique fondée sur l'exploitation de ces Données Brutes dans le cadre des Services, et contre tout préjudice en résultant pour RnP Vision.

Seul le Client, les Utilisateurs auxquels il aurait donné accès en consultation, et RnP Vision ont accès aux Données Brutes.

Le Client est informé que les échanges de Données sur la Plateforme sont structurés sur un protocole d'échange Secure Sockets Layer (SSL).

En présence de données personnelles renseignées sur la Plateforme, notamment liées à la localisation de l'Utilisateur, ce dernier est invité à consulter la politique de confidentialité de RnP Vision sur le site www.rnpvision.com.

Au terme de l'Abonnement, pour quelque raison que ce soit, les Données Brutes cesseront immédiatement d'être accessibles sur la Plateforme. Le Client pourra récupérer ses Données Brutes via les outils d'export mis à sa disposition sur la Plateforme et conformément aux mentions détaillées dans les conditions générales de ventes CGV.

En toutes hypothèses, le Client est informé que RnP Vision supprimera les Données Brutes renseignées dans le cadre des Services à sa demande expresse.

S'agissant des données personnelles, ces dernières seront supprimées par RnP Vision conformément à sa politique de confidentialité et à la réglementation applicable afférente aux données à caractère personnel.

6.2 Les Données transformées et traitées par RnP Vision à partir des Données Brutes sont librement accessibles au Client de la Plateforme, dans la limite de son Abonnement.

Pour le cas où il existerait un droit de propriété intellectuelle, au sens des articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle, sur les Données transformées et traitées par RnP Vision, ces droits de propriété demeurent acquis à RnP Vision.

Le Client pourra en revanche reproduire et représenter les traitements des Données auxquels il a accès dans la limite de son Abonnement, pour ses besoins propres et à l'exclusion de toute exploitation commerciale.

Il est en particulier interdit au Client d'exploiter les Données transformées et traitées par RnP Vision dans le cadre de la fourniture auprès de tiers de services concurrents ou similaires aux Services.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITES ET GARANTIES

7.1 Le Client reconnaît avoir reçu préalablement à la souscription de l'Abonnement l'ensemble des informations relatives aux Services, lesquelles pourront à nouveau lui être communiquées par RnP Vision sur simple demande de sa part.

Il est dès lors seul responsable de l'adéquation des Services à ses besoins, RnP Vision ne fournissant aucune garantie implicite ou explicite à ce titre.

RnP Vision n'est en outre pas tenu d'assumer les obligations légales et réglementaires du Client, y compris celles se rapportant aux Services fournis. Il appartient donc au Client de s'assurer du respect des lois et de la réglementation le concernant, sans pouvoir rechercher la responsabilité de RnP Vision.

7.2 Le Client est seul responsable de la qualité, de la véracité, de la précision et de la pertinence des Données Brutes qu'il renseigne sur la Plateforme aux fins d'utilisation des Services.

RnP Vision n'a aucun rôle actif dans la sélection des Données Brutes. Le Client reconnaît expressément que RnP Vision ne peut matériellement et juridiquement effectuer un contrôle du contenu des Données qui transitent par l'intermédiaire de la Plateforme.

Le Client reconnaît que la qualité des Services dépend pour partie des Données Brutes qu'il aura renseignées.

Le Client reconnaît en outre expressément que malgré tout le soin apporté par RnP Vision dans la sécurisation de l'accès à la Plateforme, RnP Vision ne peut raisonnablement garantir l'absence de faille de sécurité qui pourrait affecter l'intégrité des Données et leur confidentialité.

RnP Vision recommande fortement au Client d'effectuer régulièrement des copies et sauvegardes des Données Brutes sur ses propres moyens informatiques par export depuis la Plateforme.

Le Client est en tout état de cause seul responsable de la diffusion des Données Brutes ou d'une partie des Données Brutes auprès d'Utilisateurs auxquels il aurait donné accès en consultation via les fonctionnalités de partage proposées par la Plateforme.

7.3 Il incombe à l'Utilisateur de protéger son matériel informatique contre toute forme d'intrusion et/ou de contamination par des virus.

RnP Vision n'est pas responsable des dommages, ni des incidents qui pourraient être causés au matériel informatique de l'Utilisateur lors de son accès à la Plateforme et de son utilisation des Services.

7.4 La responsabilité de RnP Vision ne pourrait être engagée que s'il est établi que le dommage dénoncé résulte de sa propre faute et sous réserve qu'il existe un lien de causalité direct et certain entre la faute alléguée et le dommage subi par l'Utilisateur.

Sont en conséquence expressément exclus du champ de la responsabilité de RnP Vision les préjudices indirects subis par le Client qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'utilisation des Services.

Par préjudices indirects, on entend notamment, sans que cette liste soit limitative, les pertes de gains ou de profits, perte de chance, dommages commerciaux, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre le Client, nonobstant le fait que RnP Vision aurait été averti de l'éventualité de leur survenance.

En tout état de cause la responsabilité de RnP Vision, en cas de dommages survenus au Client, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder le montant de l'abonnement à RnP Vision correspondant à la durée de l'engagement du Client à la date de survenance du dommage.

ARTICLE 8 – FORCE MAJEURE

RnP Vision et le Client ne sauraient être tenus responsables de la non-exécution de l'une quelconque de leurs obligations au titre des présentes en cas de force majeure.

Par force majeure, il faut entendre tous événements tels que ceux habituellement retenus par la loi et la jurisprudence françaises, en ce compris les mesures prises par les autorités.

ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

RnP Vision concède uniquement au Client, à titre non exclusif, un droit d'accès et d'utilisation des applicatifs de la Plateforme et de leur documentation pour la durée de l'Abonnement et pour le territoire français, aux seules fins de l'utilisation des Services.

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, chartes graphiques, bases de Données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, vidéos, musiques, logos, marques etc.) exploités par RnP Vision sur le Site sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur en France.

Ils sont la propriété pleine et entière de RnP Vision ou de ses partenaires.

Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et exploitation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation préalable et écrite de RnP Vision sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires notamment sur le fondement de la contrefaçon et/ou de la concurrence déloyale.

ARTICLE 10 – SUPPORT CLIENT, ASSISTANCE TECHNIQUE

Pour toute information ou question concernant la Plateforme et les Services, RnP Vision met à disposition des utilisateurs un service d'assistance technique pour résoudre les difficultés rencontrées.

Ce service comprend :

- Le courriel à l'adresse support@rnpvision.com du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h (heure de Paris et hors jours fériés),
- Le centre d'aide et de documentation en ligne et vidéo webinaire accessible directement sur la Plateforme,
- Le chat accessible les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h (heure de Paris et hors jours fériés) à www.rnpvision.com.

RnP Vision s'engage à répondre aux interrogations techniques du Client dans un délai maximum de 48 heures jours ouvrés.

Il n'y a pas de plafond d'heures allouées pour la prestation d'assistance à l'utilisateur. Cependant, dans le cas où des demandes d'assistance deviendraient récurrentes ou excessivement conséquentes, il se pourrait que des frais supplémentaires soient appliqués.

Ces frais seraient alors établis au cas par cas, en fonction de la nature et de la complexité des problèmes constatés. Ils seraient discutés et négociés avec le client afin d'assurer une transparence totale et de garantir une résolution optimale des questions soulevées. Notre objectif est de fournir une assistance technique de qualité tout en maintenant une relation équitable et avantageuse pour nos clients.

Article 11 - Hébergement des applications et des données

RnP Vision est une Plateforme mutualisée. Les évolutions, mises à jour sont déployées pour l'ensemble des clients. Pour des raisons de sécurité et de confidentialité des données, chaque donnée est identifiée et filtrée par le code unique client.

RnP Vision est fondée sur une architecture de serveur virtuel disposant d'une copie sur une machine esclave (slave) et d'une sauvegarde par snapshot. Les machines utilisées sont des serveurs de la gamme virtuel de chez OVH situées exclusivement sur le territoire français. Les serveurs, tout comme les logiciels ((apache, postgresql/postgis, mapserver) fonctionnent sur des distributions linux avec pare-feu.

L'accès distant sur les serveurs est réalisé exclusivement en ssh par clés RSA.

Un monitoring sur l'ensemble des machines est réalisé permettant d'évaluer leur disponibilité et l'opérationnalité des systèmes.

Les choix techniques énoncés ici pourront être modifiés au cours du contrat afin de s'adapter aux exigences de performance et de sécurité.

Article 12 - Sauvegarde des données

Les données sont régulièrement sauvegardées sur des sites distincts, garantissant une restauration intégrale et cohérente en cas de panne ou de tout autre dysfonctionnement.

Le plan de sauvegarde permet de sauvegarder les bases de données sur les 30 derniers jours.

La demande de restitution de données clients suite à une mauvaise manipulation de celui-ci sera divisée et facturée au temps passé.

Article 13 - Réversibilité

La réversibilité fait référence à la capacité du Client à récupérer ses données et à migrer son activité depuis la Plateforme vers un autre système similaire ou équivalent.

Le Client reconnaît que la réversibilité peut être nécessaire en cas de fin du contrat d'utilisation de la Plateforme ou pour tout autre motif valable, tel que défini dans les présentes Conditions.

RnP Vision s'engage à faciliter la réversibilité en mettant à disposition du Client les données nécessaires à cette fin, conformément aux spécifications convenues entre les parties.

13.1 Transfert des Données

En cas de demande de réversibilité, RnP Vision fournira au Client, dans un format dump, csv, geopackage, les données du Client stockées sur la Plateforme.

RnP Vision s'engage à collaborer activement avec le Client pour faciliter la migration de ses données vers le système de son choix.

Le Client reconnaît que RnP Vision ne sera pas responsable des éventuels coûts supplémentaires liés à la réversibilité, tels que ceux résultant de la migration des données vers un autre système ou d'une configuration spécifique.

13.2 Limites de la Réversibilité

Le Client comprend que la réversibilité peut être soumise à des limites liées à la nature de la Plateforme, aux fonctionnalités spécifiques utilisées par le Client, ou aux exigences techniques spéciales.

RnP Vision ne garantit pas que tous les services ou personnalisations spécifiques du Client seront parfaitement réversibles, et des discussions préalables entre les parties seront nécessaires pour déterminer les éléments concernés.

13.3 Expiration de la Réversibilité

La période de réversibilité débutera à la date de résiliation du contrat d'utilisation de la Plateforme par le Client.

La période de réversibilité expirera 6 mois après la date de résiliation.

ARTICLE 14 – TOLÉRANCES

Le fait pour RnP Vision de ne pas se prévaloir de l'un quelconque de ses droits en vertu des présentes, ne pourra pas être interprété, quelles que soient la durée, l'importance ou la fréquence de cette tolérance, comme un abandon de son droit à faire observer ultérieurement, à tout moment, chacune des clauses et conditions des présentes.

ARTICLE 15 – INVALIDITE PARTIELLE

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des clauses et conditions des présentes, pour quelque motif que ce soit, n'affectera en rien la validité des autres clauses et conditions qui conserveront donc toute leur force et leur portée.

ARTICLE 16 – LOI APPLICABLE – RESOLUTION DES LITIGES

Les présentes conditions générales d'utilisation ainsi que les relations qu'elles régissent sont soumises à la loi française.

En cas de litige, RnP Vision et l'Utilisateur chercheront une solution amiable avant toute action judiciaire. En cas d'échec de ces tentatives, toutes contestations liées à la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes seront de la compétence de la juridiction française compétente dans le ressort duquel se trouve le siège social de RnP Vision.