

CONDITIONS GÉNÉRALES

AMTECH (nom commercial ABSOLUT-MICRO INFORMATIQUE), société à responsabilité limitée au capital de 8.000 €, immatriculée au RCS d'ANGERS sous le numéro 483 588 356, dont le siège se situe centre commercial Chapeau de Gendarme 49000 ANGERS, représentée par Monsieur Vincent Vantrepotte en sa qualité de Gérant ci-après « le Prestataire », est une société qui commercialise divers produits et services informatiques.

Les présentes conditions générales (« Conditions Générales ») constituent, conformément à l'article L441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les Parties. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit à l'acheteur professionnel (« le Client », tel que désigné dans les Conditions Particulières) qui lui en fait la demande, un service de maintenance selon les modalités visées aux Conditions Particulières et au Devis.

Le Client souhaite bénéficier des services fournis par le Prestataire dans le cadre de son activité professionnelle.

Les Parties déclarent expressément qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée du présent Contrat, des partenaires commerciaux et professionnels indépendants.

Les Conditions Générales prévalent sur toutes conditions générales d'achat ou tout autre document émanant du Client, quels qu'en soient les termes, toute acceptation du Devis ou des Conditions Particulières impliquant l'acceptation sans réserve des prix du Prestataire et des présentes Conditions Générales.

Toute modification apportée à ces Conditions Générales ne sera valable que si elle est acceptée dans un écrit signé par les deux Parties.

Le Client reconnaît contracter en qualité de professionnel et que le présent Contrat n'est pas conclu hors établissement au sens du Code de la consommation et qu'à ce titre, les dispositions du Code de consommation ne lui sont pas applicables, notamment celles relatives au droit de rétractation.

1. DÉFINITIONS

Dans ces Conditions Générales et les Conditions Particulières ci-avant, les termes suivants sont définis comme suit :

- « Anomalie » : désigne tout défaut ou toute non-conformité du système d'information, indépendant d'une mauvaise utilisation par le Client et se manifestant par des dysfonctionnements reproductibles.
- « Anomalie bloquante » : désigne toute Anomalie qui rend impossible l'utilisation du système d'information dans son intégralité ;
- « Conditions Particulières » désigne le document qui contient les Services choisis par le Client et les modalités y associées ;

- « Contrat » désigne l'ensemble contractuel indivisible formé par les Conditions Particulières, le Devis et les Conditions Générales, ainsi que leurs annexes et avenants présents et à venir ;
- « Devis » désigne la proposition commerciale relative aux Services, établie par le Prestataire et acceptée par le Client ;
- « Logiciel » désigne les programmes informatiques intégrés sur le système d'information du Client, sur lesquels portent les Services. Les Logiciels sont listés aux Conditions Particulières ;
- « Matériel » désigne le matériel informatique du Client, et sur lesquels portent les Services. Le Matériel est listé aux Conditions Particulières ;
- « Partie » désigne individuellement le Client ou le Prestataire, qui peuvent être désignés ensemble « les Parties » ;
- « Services » désigne les prestations de maintenance informatique fournies par le Prestataire au Client, telles que mentionnées aux Conditions Particulières et définies par les Conditions Générales, complétées, le cas échéant, par le Devis ;
- « Site » désigne les locaux du Client au sein desquels sont accessibles le Matériel et/ou les Logiciels. Dans le cadre du Contrat, le Prestataire ne peut intervenir que sur les Sites identifiés dans les Conditions Particulières, sauf accord contraire entre les Parties.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

La signature des Conditions Particulières vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que, le cas échéant, du Devis. Dès lors, le Contrat est formé.

En cas de divergences entre les différents documents contractuels, l'ordre de prévalence sera le suivant : avenant signé par les deux Parties, le Devis ou tout devis complémentaire accepté portant sur les Services, les Conditions Particulières acceptées, les éventuelles annexes, et les Conditions Générales.

Toutes les prestations qui ne sont pas expressément mentionnées par le Contrat ne sont pas comprises dans les Services. Le cas échéant, ces prestations pourront faire l'objet d'un nouveau contrat et d'une facturation distincte.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et du Devis ainsi que de toutes les informations en lien direct et nécessaire avec le contenu du Contrat.

3. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'exécution des Services par le Prestataire, selon les formules et options choisies par le Client.

Il est précisé en outre que du matériel spécifique et/ou des services complémentaires peuvent faire l'objet d'un contrat directement

souscrit par le Client auprès de fournisseurs, selon leurs modalités contractuelles et leurs conditions financières.

Le Client est seul responsable de la détermination de l'adéquation des Services à ses besoins, qu'il reconnaît avoir évalués de manière précise afin de s'assurer que les Services y répondent de façon adéquate.

4. PÉRIMÈTRE DES SERVICES

Les Services comprennent une maintenance aux fins de dépannage sur le Matériel et/ou les Logiciels, tel que décrit ci-après.

Le Prestataire n'a aucune obligation générale de surveillance ou de contrôle du système d'information du Client, y compris sur le Matériel et les Logiciels, quand bien même ceux-ci auraient été vendus par le Prestataire. Il est donc à la charge du Client d'alerter le Prestataire de tout dysfonctionnement afin de solliciter son intervention au titre du Contrat.

Selon les modalités prévues aux Conditions Particulières, le Prestataire peut, sur autorisation du Client, utiliser des logiciels permettant d'anticiper et/ou de détecter d'éventuels dysfonctionnements ou anomalies sur le système d'information du Client. Dans cette hypothèse, le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour en informer le Client afin que ce dernier puisse solliciter une intervention au titre du Contrat.

Le Client est informé que l'usage de ce type de dispositif ne peut permettre d'identifier de manière certaine les dysfonctionnements ou anomalies présents sur son système d'information et ne saurait créer une obligation générale de surveillance à la charge du Prestataire.

Dans le cadre des Services, l'intervention de maintenance consiste en une résolution du dysfonctionnement ou de l'Anomalie objet de l'alerte, soit la fourniture d'une solution de contournement qui s'entend comme la solution curative provisoire qui permet temporairement de pallier une Anomalie et de restaurer le système d'information du Client en état de marche dans l'attente d'une résolution définitive. Elle consiste également en des mises à jour des Logiciels pour lesquels le Client détient une licence d'utilisation.

Toutefois, cela ne saurait signifier que l'intervention de maintenance permettra systématiquement de résoudre immédiatement le problème rencontré, ni que ce problème ne pourra plus se présenter à nouveau. Il est précisé que le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens.

Sous réserve de dispositions complémentaires ou contraires sur les Conditions Particulières ou le Devis, les Services ne comprennent pas :

- Toute intervention sur des logiciels ainsi que sur du matériel non mentionné sur les Conditions Particulières ;
- Toute intervention liée à un problème résultant :
 - o De toute intervention ou modification sur le Matériel et/ou

les Logiciels qui n'a pas été réalisée par le Prestataire ou préalablement autorisée par le Prestataire ;

- o D'une utilisation du Matériel et/ou des Logiciels à des fins non prévues par le fabricant ou l'éditeur ou contraire aux préconisations du Prestataire ou du fabricant du Matériel et/ou de l'éditeur des Logiciels ;
- o D'une absence d'utilisation d'anti-virus suffisant ou de sauvegarde quotidienne des données, sauf si cela relève d'une obligation du Prestataire au titre d'un autre contrat en vigueur ;
- o Du fait du Client, du fait d'un tiers ou causé par un évènement de force majeure ;
- Toute intervention hors des jours et horaires susmentionnés;
- La reconstitution de fichiers ou données en cas de destruction ou perte accidentelle ;
- La fourniture de matériel, pièces de rechanges y compris sur le Matériel, ainsi que le développement de programmes ou de fonctionnalités nouvelles ;
- Les services d'installation de Matériel ainsi que d'installation et de configuration de Logiciels ;
- La formation, y compris la formation relative à l'utilisation du Matériel et/ou des Logiciels.

5. LOGICIELS COMPLEMENTAIRES

Dans le cadre des Services et en vue du bon fonctionnement du système d'information, le Client reconnaît et accepte que le Prestataire se réserve le droit de mettre à sa disposition des logiciels complémentaires et des licences de tiers afférentes.

Le Client consent notamment à ce que le Prestataire installe, à ses frais, le logiciel de télémaintenance lui permettant d'intervenir à distance sur le système d'information.

Le Client est informé et reconnaît expressément qu'à défaut de télécharger les logiciels complémentaires susvisés et d'accepter les licences des tiers afférentes, il pourrait ne pas être en mesure d'exploiter le Matériel et les Logiciels ou de bénéficier pleinement des Services.

6. MODALITÉS D'INTERVENTION

Déclenchement de l'intervention

Pour déclencher une intervention, le Client doit expressément la solliciter préalablement le Prestataire par téléphone, ticket d'intervention ou courrier électronique en détaillant le dysfonctionnement rencontré. Il recevra une confirmation par mail du Prestataire pour la prise en charge du dossier. Chaque demande d'intervention entrainera l'ouverture d'un ticket d'incident numéroté qui restera ouvert jusqu'à ce que le Prestataire résolve l'incident et décide de sa fermeture.

Toute intervention sera planifiée en accord avec le Client.

Horaires d'intervention

Les Services sont fournis du Lundi au Vendredi inclus, de 9h à 12h et de 14h à 18h, à l'exclusion des jours fériés.

Si le Prestataire devait intervenir à la demande du Client au-delà de ces horaires, cette intervention serait facturée au taux horaire du Prestataire majoré de 20 %.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ces horaires sous réserve d'en avoir informé préalablement le Client par tout moyen écrit.

Modes d'interventions

Les Services proposés au titre du Contrat sont les suivants :

- Intervention par téléphone ;
- Intervention de télémaintenance par prise en main à distance ;
- Intervention sur Site dans les seuls cas d'impossibilité d'intervention à distance, à la seule appréciation du Prestataire, ce type d'intervention ne pouvant être exigé par le Client.

Le mode d'intervention est proposé à la discrétion du Prestataire, selon la nature du dysfonctionnement.

Assistance téléphonique

Le Prestataire met à disposition du Client une assistance téléphonique pour toute demande entrant dans le périmètre des Services, au numéro communiqué au Client par le Prestataire.

Intervention de télémaintenance par prise en main à distance

La prise en main à distance correspond à la prise de contrôle à distance de l'ordinateur ou du système d'information du Client via sa connexion internet haut débit qui doit être pleinement opérationnelle, à sa seule charge et sous sa seule responsabilité. Afin de réaliser cette intervention, la connexion internet du Client doit être fonctionnelle et le Client doit disposer ou accepter l'installation par le Prestataire, de tous les outils et logiciels requis, notamment de connexion.

Le Client doit prendre toutes mesures et dispositions afin que cette intervention soit opérée dans des conditions de confidentialité et de sécurité maximales. Il doit s'assurer notamment que son accès internet et l'ordinateur sur lequel va s'opérer l'intervention comportent les dispositifs de sécurité minimum et conformes aux règles de l'art.

Le Client est informé qu'une prise en main à distance d'un ordinateur ou système d'information n'est pas sans risque, ce qu'il accepte, et qu'il lui revient en conséquence avant toute intervention de prendre toute mesure, notamment de sauvegarde, à l'effet de minimiser le potentiel dommage consécutif.

Intervention sur Site

Le Client s'engage à permettre l'accès au personnel du Prestataire à ses locaux ainsi qu'aux Matériel et Logiciels aux dates et heures convenues, et ce librement et sans danger et s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour que le Prestataire puisse travailler dans les meilleures conditions possibles.

Le Client s'engage notamment à collaborer activement et à coopérer

de bonne foi dans le cadre du présent Contrat. L'interlocuteur privilégié désigné par le Client ou tout au membre du personnel du Client ayant la compétence et la connaissance requises sur le fonctionnement du Matériel et des Logiciels assistera le personnel du Prestataire afin de lui faire part de toutes remarques utiles pour assurer la meilleure efficacité de l'intervention. Lors des interventions sur Site, il devra également accompagner le personnel du Prestataire afin de lui procurer l'accès, tant aux locaux qu'au Matériel et Logiciels objets de l'intervention.

Si l'une des conditions énoncées au présent Article fait défaut, le Prestataire décline toute responsabilité dans l'exécution des Services et se réserve le droit d'ajourner et de facturer l'intervention ainsi que toute nouvelle intervention pour le même objet. En outre, hors cas de force majeure, toute intervention du personnel du Prestataire qui n'aura pas fait l'objet d'une annulation du Client au moins 24 heures à l'avance, sera facturée.

Sauf mention contraire sur les Conditions Particulières ou le Devis, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration seront facturés au montant réel des frais engagés sur justificatifs, ou à défaut, conformément à la grille tarifaire communiquée en annexe par le Prestataire ou selon tout Devis complémentaire.

Délais d'intervention - Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

A compter du signalement du dysfonctionnement par le Client, le Prestataire s'engage à intervenir par une prise en main à distance selon les modalités suivantes mentionnées dans les Conditions Particulières et/ou le Devis.

Le Client déclare être informé que les dispositions du présent paragraphe ne constituent pas une garantie de temps de rétablissement.

Clôture de l'intervention

Le Prestataire transmettra au Client un rapport d'intervention par tout moyen écrit mentionnant les dates et heures de son intervention et le détail des opérations effectuées. Le Client s'engage à tenir un registre des incidents, Anomalies ou dysfonctionnements subis sur son système d'information et le tenir à la disposition du Prestataire. À défaut de contestation du rapport d'intervention par le Client dans un délai de sept (7) jours calendaires, ce dernier est réputé accepté sans réserve.

7. FORMULES

Forfait

Cette formule inclut l'assistance téléphonique et les interventions à distance de façon illimitée pendant la durée du Contrat.

Le Prestataire propose plusieurs niveaux de Services. Le Client se référera aux Conditions Particulières et/ou au Devis afin d'en connaître les détails.

Les interventions sur Site sont comprises dans la limite de la durée précisée sur les Conditions Particulières ou le Devis. Toute

intervention sur Site au-delà de cette durée fera l'objet d'une facturation au taux horaire, après accord préalable du Client.

Crédit-temps

Au titre du Contrat, le Prestataire s'engage à réaliser les Services pendant le nombre d'heures allouées, tel que précisé sur les Conditions Particulières ou le Devis (ci-après « le Crédit Temps »).

Le Crédit Temps est décompté par tranches de 60 minutes.

Le Prestataire établira un décompte du Crédit Temps, reprenant les date, durée et nature des interventions, chaque année, ou à tout moment à la demande du Client.

Tous les ans à la date anniversaire du Contrat, le Client se verra attribuer un nouveau Crédit Temps tel que précisé sur les Conditions Particulières ou le Devis, sauf modification convenue entre les Parties.

Le Crédit Temps n'est valable que sur chaque période annuelle. À défaut pour le Client d'avoir utilisé d'intégralité des heures composant le Crédit Temps pendant cette période, celles-ci seront définitivement perdues et ne pourront être ni reportées sur la période annuelle suivante, ni remboursées.

En cas d'épuisement du Crédit Temps avant le terme du Contrat, le Client en sera informé par courrier électronique et toute nouvelle intervention du Prestataire jusqu'à la date de renouvellement ou de résiliation du Contrat sera facturée au taux horaire.

En régie

Les Services seront effectués par un collaborateur du Prestataire sur le Site du Client, chaque mois au(x) jour(s) précisé(s) aux Conditions Particulières, de 9h à 12h et de 14h à 18h, sauf accord entre les Parties.

Lorsque le jour de présence sur le Site coïncide avec un jour férié, les Parties conviennent, d'un commun accord, d'un jour supplémentaire de présence sur Site.

Le choix du collaborateur à affecter à la réalisation des Services relève de la seule discrétion du Prestataire et pourra être modifié à tout moment, du fait des contraintes d'organisation de ses services, en ce compris des périodes de congés et d'indisponibilité de ses collaborateurs, sous réserve d'en informer le Client préalablement dans les meilleurs délais.

Les frais de déplacement et, le cas échéant, d'hébergement du collaborateur du Prestataire assurant les Services en régie sont inclus dans le prix des Services.

Forfait cadre pour interventions ponctuelles

Le Client peut faire appel aux Services du Prestataire de façon ponctuelle, sans engagement de durée.

Les Services seront facturés au taux horaire tel qu'indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de la demande d'intervention.

8. DEMANDES D'ÉVOLUTION DU CONTRAT

Le Client pourra demander toute évolution des Services, notamment

en cas d'évolution de ses besoins. Le Prestataire s'engage à étudier la demande du Client et fera ses meilleurs efforts pour proposer une évolution des Services susceptible de satisfaire cette demande. À ce titre, le Prestataire communiquera au Client, dans les meilleurs délais, un devis indiquant la faisabilité de l'évolution des Services demandée, son prix ainsi que le délai de réalisation.

En particulier, le Client est informé que le prix du Contrat varie notamment en fonction du contenu de son système d'information.

La mise en œuvre de toute évolution des Services par le Prestataire ne sera réalisée que postérieurement à la signature d'un avenant, d'un nouveau devis ou conditions particulières, qui sera dès lors régi par les dispositions des présentes.

9. OBLIGATIONS DES PARTIES

Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à fournir les Services dans le respect des règles de l'art et de l'état de la technique. Néanmoins, il est rappelé que le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens et en aucun cas d'une obligation de résultat.

Par conséquent, le Prestataire ne garantit pas que le Matériel et/ou Logiciel du Client pourra être remis en état de bon fonctionnement et/ou utilisation. Par ailleurs, le Prestataire ne garantit pas que les pièces détachées et/ou produits de remplacement nécessaires ainsi que les mises à jour des Logiciels seront disponibles immédiatement et/ou indéfiniment.

Obligations du Client

Le Client s'engage à désigner un (ou des) interlocuteur(s) privilégié(s). Ces personnes devront obligatoirement avoir été formées préalablement, avoir accès aux Matériel et Logiciels concernés et posséder les compétences nécessaires à leur utilisation.

Le Client doit maintenir les installations normalement prévues, sans addition ou connexion ne présentant pas la compatibilité, l'interopérabilité ou la conformité exigée par la documentation technique du Matériel et des Logiciels.

Dans le cadre de certaines interventions, le Prestataire peut être amené à effectuer des modifications sur le Matériel et/ou Logiciel. Les garanties de certains constructeurs ou fournisseurs peuvent en être affectées. Il relève de la seule responsabilité du Client de s'informer à ce sujet et de s'assurer que les interventions du Prestataire n'affecteront pas la ou les garanties concernées, y compris lorsque le Matériel concerné a été vendu par le Prestataire.

Toute intervention sur les Logiciels ne peut être effectuée qu'à condition que le Client soit titulaire des licences y afférentes en cours de validité et dont il respecte les termes fixés par les éditeurs des Logiciels, le Client reconnaissant expressément avoir pris connaissance et accepté sans réserve les licences des Logiciels lors de leur installation. En outre, le Client déclare et garantit qu'il est titulaire des licences en cours de validité et qu'il en respecte les

termes fixés par les éditeurs, pour tous les logiciels installés sur son système d'information et auxquels le Prestataire pourrait avoir accès dans le cadre des Services.

Avant chaque intervention du Prestataire au titre du Contrat, il incombe au Client de prendre toutes les mesures de sécurité et de mettre en place toutes les procédures utiles à la sauvegarde de ses données, en procédant à toutes copies de sécurité nécessaires à cet effet.

Le Client reconnaît que la bonne exécution des Services suppose une étroite collaboration avec le Prestataire. En conséquence, le Client s'engage à communiquer spontanément tous événements, informations, données ou documents qui seraient utiles à la bonne exécution du Contrat et à fournir sans délai au Prestataire tout complément d'information lorsqu'il en est fait la demande.

10. CONDITIONS FINANCIÈRES

Prix

Les prix des Services sont ceux en vigueur au jour de l'établissement des Conditions Particulières ou du Devis. Ils sont mentionnés en Euros, HT et TTC.

Dans l'hypothèse d'une Formule cadre pour interventions ponctuelles, la facturation s'établit selon la grille tarifaire en vigueur au jour de la demande d'intervention.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment par le Prestataire et seront notifiés par tous moyens écrits au Client.

Les Parties conviennent que tous les prix indiqués dans le présent Contrat peuvent faire l'objet d'une révision à date anniversaire de plein droit et sans formalité, lors de chaque reconduction du Contrat, dans la limite de 5%. Le montant de la révision sera notifié au Client par tous moyens lors du renouvellement du Contrat.

Lors du renouvellement du Contrat, le Prestataire se réserve le droit de modifier le prix, notamment en cas de modification des Services proposés ou d'une modification significative du système d'information du Client. Dans ce cas, le Prestataire en informera le Client par tous moyens au plus tard deux (2) mois avant le terme du Contrat. En cas de désaccord, le Client pourra dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préavis. À défaut, le Client sera réputé avoir accepté sans réserve les nouvelles conditions tarifaires du Contrat.

Paiement

Les Services font l'objet d'une facturation mensuelle ou annuelle terme à échoir, sans préjudice de toute facturation complémentaire selon les conditions prévues aux présentes. Le Client se référera au Devis ou aux Conditions Particulières afin de connaître les modalités de paiement qui lui sont applicables.

Tout paiement devra être effectué sous trente (30) jours à compter de la réception de la facture :

- Par virement bancaire, sur le compte du Prestataire, dont les

références sont rappelées sur les factures ;

- Ou par prélèvement récurrent ou ponctuel (mandat SEPA).

Les frais bancaires seront facturés au Client pour tout refus de prélèvement.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

En cas de retard de paiement, de l'une quelconque des échéances par le Client, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des Services ou de résilier le Contrat ainsi que de réclamer l'exigibilité immédiate de toute somme restant due au titre de la période contractuelle en cours, quel que soit le mode de paiement, sous réserve de le notifier au Client par tout moyen écrit avec un préavis de quinze (15) jours calendaires.

En cas d'incident de paiement, des pénalités de retard seront calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage conformément à l'article L. 441-10 du Code de Commerce. Les pénalités de retard seront dues de plein droit sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sur toutes sommes non payées à leur échéance et quel que soit le mode de paiement.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros, sera due de plein droit et sans notification préalable par le Client en cas de retard de paiement dès le premier jour de retard. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassent ce montant, sur présentation de justificatifs.

Indépendamment des intérêts et indemnités mentionnés ci-avant, tout défaut de règlement qui donnerait lieu à une procédure de recouvrement entraînerait une majoration des sommes dues à quelque titre que ce soit de 15%, à titre de clause pénale. Cette clause pénale sera exigible dès mise en demeure par avocat, signification d'une sommation de payer par exploit d'huissier, dépôt d'une requête à fin d'injonction de payer ou assignation en justice.

11. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Formules forfait, Crédit-temps et en régie

Le Contrat est conclu pour une durée telle que mentionnée aux Conditions Particulières ou sur le Devis et prend effet à la date y indiquée ou, à défaut, à la date de signature du Contrat par les Parties.

Le Contrat se poursuivra par tacite reconduction pour la même durée et aux mêmes conditions, à défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des Parties, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, un (1) mois au moins avant l'arrivée du terme.

Le Contrat peut être résilié en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties par courrier commandé avec accusé de réception après qu'une notification des manquements en cause ait été adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à la Partie défaillante

et soit restée sans réponse pendant plus de quinze (15) jours calendaires.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte à la réputation du Prestataire, sous peine de résiliation des présentes aux torts exclusifs du Client, sans qu'aucun remboursement ou indemnité ne puissent être réclamés par ce dernier.

Sauf en cas de résiliation pour manquement grave du Prestataire, le prix demeure dû pour la totalité des Services au titre du Contrat, et ce, jusqu'à son terme, y compris en cas de résiliation à l'initiative du Prestataire pour manquement du Client, et sera intégralement exigible à la date de résiliation.

Interventions ponctuelles

Pour toute intervention ponctuelle, le Contrat entre en vigueur à la date indiquée dans les Conditions Particulières ou le Devis ou à défaut à la date de la signature par les Parties.

Le Contrat se terminera avec la remise du rapport prévu dans les modalités d'exécution.

En cas de résiliation du Contrat avant l'exécution complète des Services, par l'envoi d'un écrit avec accusé de réception, le prix total du Contrat restera dû par le Client dans les hypothèses suivantes :

- Lorsque la résiliation est à l'initiative du Client, sauf si la résiliation est justifiée par un manquement grave du Prestataire à ses obligations contractuelles, ou par un cas de force majeure. Le cas échéant, le prix dû par le Client sera calculé au prorata des Services effectivement réalisés par le Prestataire avant la résiliation.

- Lorsque la résiliation est à l'initiative du Prestataire pour manquement du Client à ses obligations contractuelles, en ce compris pour défaut de paiement, ou si le Client a porté atteinte à la réputation ou à l'image du Prestataire.

Dans ces hypothèses, aucun remboursement ou indemnité ne pourra être réclamé par le Client.

12. RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE

Répartition du risque

Les Parties reconnaissent expressément que le présent Article reflète la répartition du risque et qu'il ne contredit pas la portée de l'obligation essentielle du Prestataire. En conséquence, les Parties acceptent expressément les exclusions et les limitations de responsabilité qui en résultent.

Exclusion de certains dommages

En conséquence de son obligation de moyens, le Prestataire ne saurait être tenu responsable au titre de dommages indirects subis par le Client qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du Contrat et de ses suites (notamment mais pas exclusivement, perte d'activité, perte d'opportunité, pertes de bénéfices, perte de chance, d'atteinte à l'image de marque ou à la réputation, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre le Client), nonobstant le fait que le Prestataire aurait été averti

de l'éventualité de leur survenance. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un dommage indirect dont le Prestataire ne saurait être tenu responsable.

Exclusion de certains faits générateurs de dommages

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée si le préjudice subi par le Client résulte :

- Du dysfonctionnement de l'internet, en raison du constat que l'internet est un réseau ouvert dont nul ne peut garantir le bon fonctionnement dans son ensemble ;
- D'une mauvaise utilisation des moyens informatiques par le Client, en lien notamment avec des programmes ou données à risque ;
- D'une prise de décision par le Client contraire ou incomplète ou inadaptée par rapport aux conseils prodigués par le Prestataire ;
- De l'inadéquation des Services aux besoins du Client lorsque ces besoins n'ont pas été exprimés de manière non équivoque par ce dernier au moment de l'établissement du Devis ou des Conditions Particulières ;
- De tout refus du Client sur tout ou partie d'un devis portant sur des prestations, matériels ou de logiciels nécessaires à la réalisation de l'objectif demandé par ce dernier ;
- De tout dommage ne relevant pas du périmètre des Services, résultant de conseils n'émanant pas du Prestataire, ou résultant d'une mauvaise application ou d'une application partielle des conseils du Prestataire, ou en cas de non application des messages fournis par le système d'information en cause ;
- D'inexactitude ou de défaut d'information du Prestataire par le Client ;
- De perte de données du Client faisant suite à une intervention du Prestataire, le Client étant responsable de la sauvegarde de ses données ;
- D'une faute ou d'une négligence du Client, ou si le dommage aurait pu être raisonnablement évité en faisant appel aux conseils du Prestataire ou en sollicitant son intervention au titre du Contrat.

Force majeure

Aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement à l'une de ses obligations contractuelles qui résulterait de la survenance d'un cas fortuit ou de force majeure.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les guerres, troubles sociaux (grèves ou situations de lock-out), attentats, intempéries, épidémies, pandémies, mesures de confinement ordonnées par les autorités ou tout fait du prince, tremblement de terre, inondations, dégâts des eaux, incendies, blocage des moyens de communication (y compris réseaux internet, satellitaires et de télécommunications) etc.

Plafond de responsabilité

En tout état de cause, le Prestataire ne peut répondre que des dommages directs et prévisibles subis par le Client et causés par tout manquement à ses obligations découlant des présentes ou de la loi, à hauteur du montant HT du prix effectivement encaissé par le Prestataire au titre du Contrat au cours des douze (12) mois précédant la survenance du dommage et à condition que la faute du Prestataire soit prouvée, sauf en présence de dol de sa part.

13. ASSURANCE

Le Prestataire déclare être titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la mise en jeu de sa responsabilité délictuelle ou contractuelle susceptible d'être engagée dans le cadre du Contrat. Le Prestataire s'engage à communiquer au Client, sur demande, toute attestation à titre de justificatif.

14. IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

En conséquence, les Parties s'engagent à organiser une tentative préalable et obligatoire de conciliation, s'interdisant tout refus de renégociation.

En cas de refus ou d'échec des négociations, dans un délai de trente (30) jours suivant la demande adressée par la Partie souhaitant voir appliquer le présent article, cette dernière dispose du droit de résilier le Contrat sans indemnité, sous réserve de le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, assortie d'un préavis de quinze (15) jours calendaires.

15. CONFIDENTIALITÉ

« Informations confidentielles » désigne toute information divulguée entre les Parties, que ce soit sous forme orale, écrite, électronique ou autre forme lisible par machine, ou toute copie, quel que soit son sujet, sa nature et son support, identifiée comme confidentielle par la Partie divulgatrice.

Ne seront pas considérées ni protégées comme Informations Confidentielles toutes les Informations dont la Partie réceptrice prouvera :

- Qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation par la Partie divulgatrice à la Partie réceptrice ; ou
- Qu'elles sont tombées dans le domaine public postérieurement à la divulgation par la Partie divulgatrice à la Partie réceptrice, mais en l'absence de violation de la présente clause ou de négligence qui soit imputable à la Partie réceptrice.

Les Parties s'engagent à garder confidentielles et à assurer la confidentialité des Informations Confidentielles pendant toute la

durée du Contrat ainsi que pendant deux (2) ans à compter de son expiration ou sa résiliation, pour quelque cause que ce soit.

Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer, directement ou indirectement les Informations Confidentielles à aucune tierce personne sans l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie, et à condition que cette tierce personne s'engage par écrit à respecter une obligation de confidentialité telle que prévue au présent Article.

16. TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Définitions

Les termes « données à caractère personnel », « traitement », « responsable de traitement », « sous-traitant » et « personne concernée » ont la même signification que dans le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018, selon les définitions prévues à l'Article 4 de ce règlement.

Données à caractère personnel traitées par le Prestataire en qualité de responsable de traitement

Le Prestataire peut, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, être amené à avoir accès et à traiter des données personnelles au sens de la réglementation applicable, à savoir en particulier la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée, et au sens du règlement susvisé.

Le Prestataire, en tant que responsable de traitement, s'engage à conserver la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont communiquées par le Client et à les traiter dans le respect de ladite loi.

Les données à caractère personnel transmises au Prestataire par le Client font l'objet d'un traitement informatique et pourront être utilisées par le Prestataire pour le traitement, l'exécution, la gestion du Contrat et le suivi de la relation clientèle. Ces données seront conservées pendant la durée du Contrat allongée de trois (3) ans pour le suivi de la relation clientèle, cinq (5) ans (ou dix (10) ans dans le cas d'une signature électronique du Contrat) aux fins de preuve liée à l'exécution du Contrat et dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice pour les documents comptables et pièces justificatives.

Le Prestataire s'engage à ne pas communiquer ces informations à des tiers autres que ses éventuels partenaires dans le cadre des finalités détaillées ci-avant. Le Prestataire pourra également être amené à communiquer ces données pour répondre à toute injonction des autorités légales.

Toute personne physique, justifiant de son identité, peut exercer les droits suivants : droits d'accès, de rectification et d'effacement de ses données, droit à la limitation du traitement, à l'opposition au traitement et à la portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la réglementation, sur demande adressée au Prestataire. Aussi, toute personne physique dispose du droit de définir des directives générales relatives à la conservation, à l'effacement et à la

communication de ses données à caractère personnel après son décès et de saisir la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) si elle estime que ses droits n'ont pas été respectés.

Données à caractère personnel traitées par le Prestataire en qualité de sous-traitant

Les dispositions applicables sont stipulées en Annexe.

17. RÉFÉRENCES

Sauf demande expresse et contraire du Client, il est convenu entre les Parties que le Prestataire pourra citer le nom du Client et autres éléments le représentant à titre de référence commerciale, sur tous supports, et ce, sans pour autant manquer à son obligation de confidentialité détaillée ci-avant. Le cas échéant, le Client concède une licence au Prestataire pour l'utilisation des éléments lui appartenant et qui seraient régis par des droits de propriété intellectuelle.

18. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Pendant la durée du Contrat et pendant une période de trois (3) ans à compter du terme du Contrat, le Client s'interdit expressément de solliciter en vue ni d'embaucher, ni de faire travailler de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, tout membre du personnel, salarié ou collaborateur, présent ou futur, du Prestataire ou d'une autre société avec laquelle il entretient des liens capitalistiques, sans l'accord préalable exprès du Prestataire.

Le Client se porte fort de l'application de cette interdiction aux autres sociétés avec lesquelles il entretient des liens capitalistiques.

En cas d'infraction à la présente interdiction, le Client sera tenu de payer immédiatement au Prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux (2) ans du dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée de tous les frais de recrutement d'un remplaçant.

19. RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION SOCIALE

Gestion par le Prestataire de son personnel

Le personnel du Prestataire reste en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique et disciplinaire.

Le Prestataire garantit, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant pour l'exécution des Services.

Le personnel du Prestataire s'engage à respecter le règlement intérieur du Client qui définit les conditions d'accès, d'hygiène et la sécurité, qui devra lui être remis dès son arrivée sur le Site.

Sauf pour des raisons de sécurité et en cas d'urgence, le Client s'interdit de donner quelque instruction que ce soit au personnel du Prestataire, toute demande ou instruction devant être adressée à l'interlocuteur du Client chez le Prestataire.

Conformité du Prestataire à la réglementation du droit du travail et

de la sécurité sociale

Le Prestataire déclare que ses salariés sont employés régulièrement au regard des dispositions du Code du Travail.

Le Prestataire déclare être à jour de ses déclarations sociales et du paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 du code de la sécurité sociale émanant de l'organisme de protection chargé du recouvrement des cotisations et des contributions. Le Prestataire s'engage à communiquer au Client, sur demande, toute attestation de moins de 6 mois à titre de justificatif.

20. DISPOSITIONS DIVERSES

Élection de domicile

Pour les besoins de l'exécution du Contrat, chaque Partie fait élection de domicile en son siège social, dont l'adresse est précisée aux présentes. Toute modification devra être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception à l'autre Partie afin de lui être opposable.

Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services, sous réserve du respect des dispositions prévues en Annexe.

Indépendance des clauses

L'annulation de l'une des stipulations du présent Contrat ne peut entraîner l'annulation de celui-ci dans son ensemble.

En cas d'annulation d'une des stipulations du présent Contrat, les Parties s'efforceront de négocier une clause économiquement équivalente.

Survivance des clauses

Certaines obligations prévues aux présentes n'ont pas vocation à prendre fin lors de l'expiration ou la résiliation du Contrat. Il s'agit notamment des clauses suivantes : « Paiement », « Responsabilité – Force majeure », « Propriété intellectuelle », « Confidentialité », « Traitement de données à caractère personnel », « Références », « Non sollicitation de personnel » et le présent article « Dispositions diverses ».

Non renonciation aux droits

Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un quelconque des droits résultant du présent Contrat ne pourra pas être interprété comme valant renonciation de sa part à tout autre droit prévu par le Contrat.

Cession du Contrat

Le présent Contrat ainsi que les droits et obligations en résultant pourront être librement transférées par l'une ou l'autre des Parties au successeur de son choix, sous réserve d'en avertir préalablement l'autre Partie.

Loi applicable – Résolution des litiges

Le Contrat est régi par le droit français.

Chaque Partie s'engage à toujours se comporter vis-à-vis de l'autre

Partie comme un partenaire loyal et de bonne foi, et notamment, à porter sans délai à la connaissance de l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception tout différend ou toute difficulté qu'il pourrait rencontrer dans le cadre de l'exécution du Contrat ou de ses relations avec des tiers qui affecterait l'exécution du Contrat.

Les Parties conviennent d'essayer de résoudre tout conflit ou litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la non-exécution du Contrat de quelque nature que ce soit de manière amiable dans le cadre d'une négociation entre responsables habilités.

Si dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception mentionnée au paragraphe précédent, les Parties ne parviennent pas à s'entendre, **le litige sera soumis à la juridiction matériellement compétente, selon les règles de droit commun, du ressort de la Cour d'appel du siège du Prestataire.**