

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, des services de télécommunication selon les modalités visées aux Conditions Particulières et/ou 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 :

- « Abonnement » désigne la souscription par le Client à une offre de télécommunication consistant en la fourniture d'un raccordement téléphonique et/ou d'accès à internet lui permettant, par le biais d'une connexion fournie ou non par le Prestataire, et basée sur le protocole IP, d'effectuer et de recevoir des appels sur des lignes de téléphonie fixe et/ou mobile et/ou d'accéder à internet ;
- « 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 ;
- « Fournisseur » désigne le fabricant du Matériel et/ou l'éditeur des Logiciels et/ou la société qui exploite les infrastructures de communication de téléphonie et internet mises à disposition du Client ;
- « Équipement télécom » désigne de manière générale tous les équipements Logiciel et/ou matériel nécessaires au fonctionnement des Services, à savoir pour ces derniers, ceux fournis par le Client ainsi que ceux mis à disposition (le Matériel) et vendus par le Prestataire et/ou le Fournisseur ;
- « Jour ouvré » désigne tout jour de la semaine à l'exception du samedi et du dimanche, ainsi que tout jour férié ou chômé en France ;
- « Logiciel » désigne les équipements dématérialisés de téléphonie et/ou internet de type logiciel, édités par le Fournisseur, pouvant être mis à disposition du Client au titre des Services ;
- « Matériel » désigne les équipements matériels supports des Services ainsi que les accessoires et câbles d'alimentation mis à disposition du Client par le Prestataire et/ou le Fournisseur au titre des Services, internet tels que désignés aux Conditions Particulières ;
- « Partie » désigne individuellement le Client ou le Prestataire, qui peuvent être désignés ensemble « les Parties » ;
- « Services » désigne les services de télécommunication, à savoir de téléphonie et/ou de liens internet tels que mentionnés aux Conditions Particulières et définies par les Conditions Générales, complétées, le cas échéant, par le Devis ;
- « Site » désigne les locaux du Client identifiés dans les Conditions Particulières au sein desquels les Services sont exécutés ;
- « Utilisateur » désigne toute personne physique utilisant les Services et, le cas échéant, le Matériel sous la responsabilité du Client.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

La signature des Conditions Particulières vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que 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.

En outre, en cas d'indisponibilité du Matériel, le Prestataire se réserve le droit de procéder au remplacement par un Matériel dont les caractéristiques sont équivalentes ou supérieures.

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, le cas échéant, du Devis ainsi que de toutes les informations en lien direct et nécessaire avec le contenu du Contrat, notamment des conditions générales et particulières d'accès aux Services du Fournisseur.

A ce titre, le Client reconnaît que les modalités techniques et pratiques pour la mise en œuvre et l'exécution des Services contenus dans les conditions générales et particulières d'accès aux services du Fournisseur lui sont applicables, et ce, même si le Client ne contractualise pas directement avec le Fournisseur, le Prestataire reprenant à son compte lesdites dispositions.

En cas de contradiction entre les documents, les présentes Conditions Générales primeront sur les conditions générales et particulières d'accès aux services du Fournisseur.

3. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions de fourniture de l'Abonnement et de Services complémentaires, et dont les Équipements peuvent être fournis par le Prestataire et/ou le Fournisseur, selon les modalités définies aux Conditions Particulières et/ou au Devis.

Concernant le Matériel, le Client peut, sous réserve de l'accord du Prestataire et/ou Fournisseur :

- Solliciter la mise à disposition de Matériel par le Prestataire et/ou le Fournisseur au titre des Services régis par le présent Contrat ;
- Procéder à l'acquisition du Matériel auprès du Prestataire, par la signature d'un contrat distinct ; soit
- Bénéficier des Services en utilisant son propre matériel (dont il dispose déjà ou dont il fait l'acquisition auprès d'un autre prestataire).

Un Équipement logiciel (type « softphone ») peut être nécessaire en substitution ou en complément de l'Équipement matériel. Le Logiciel ne peut être fourni par le Client.

Le Contrat exclut tout droit de revente, de distribution ou de mise à disposition du Service par le Client, directement ou indirectement, à un tiers.

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. PRÉREQUIS

En raison de la nature technique des Services, le fonctionnement de

ceux-ci peut nécessiter des prérequis techniques dont le Client déclare avoir été préalablement informé par le Prestataire et/ou le Fournisseur. Ces prérequis sont des conditions indispensables pour pouvoir bénéficier des Services et la vérification du respect de ces derniers incombe au Client. Le Client s'engage en outre à respecter ces prérequis pendant toute la durée du Contrat. Il appartient au Client d'obtenir, le cas échéant, toute déclaration, licence ou autorisation non comprise dans les Services commandés par le Client et nécessaires à leur fonctionnement.

Le Client est par ailleurs informé du fait que ces prérequis peuvent évoluer, notamment pour des raisons techniques. Si une évolution intervient en cours de Contrat, le Prestataire et/ou le Fournisseur en informera le Client au préalable par tous moyens.

Au titre des prérequis, le Client peut être tenu de disposer de logiciels tiers. Dans cette hypothèse, il incombe au Client de conclure les licences nécessaires à l'utilisation des logiciels tiers dans le cadre des Services. Le Prestataire et/ou le Fournisseur n'est en aucun cas partie auxdits contrats et la fourniture des Services ne constitue en aucun cas une prestation de distribution desdits logiciels. Le Client s'engage à prendre connaissance des licences applicables, en respecter les termes et respecter les mentions de propriété figurant sur les logiciels, les supports ou la documentation. Le Prestataire et/ou le Fournisseur ne saurait supporter la responsabilité d'une quelconque défaillance du Client quant à ses obligations vis-à-vis des tiers titulaires des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels concernés.

Enfin, le Client est informé que l'effectivité du Contrat est conditionnée aux critères de disponibilité, d'éligibilité, de débit, de choix de la technologie, de compatibilité technique et de capacité d'installation des Services.

Par ailleurs, malgré une étude de faisabilité préalable réalisée par le Prestataire et/ou le Fournisseur, l'exécution du Contrat peut être empêchée du fait de l'opérateur antérieur.

En toutes hypothèses, à défaut de solution ou d'accord du Client sur la solution proposée, le Contrat sera caduc.

5. DISPOSITIONS APPLICABLES À L'ÉQUIPEMENT

5.1 MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL

Livraison du Matériel

En cas de mention expresse sur les Conditions Particulières ou le Devis, à compter de la signature du Contrat, le Prestataire ou le Fournisseur procédera à l'envoi du Matériel sous les meilleurs délais. Le Matériel sera livré sur le Site tel que renseigné sur les Conditions Particulières.

Le Prestataire s'efforcera de livrer le Matériel dans les délais indiqués aux Conditions Particulières ou au Devis.

Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible mais sont en fonction des possibilités d'approvisionnement par les

Fournisseurs, de la spécificité du Matériel et des disponibilités de l'expéditeur ou du transporteur requis pour ce faire. Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Le Prestataire est autorisé à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle.

Ainsi, les délais indiqués par le Prestataire ne constituent pas des délais de rigueur. Ils sont donnés à titre informatif et indicatif et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard de livraison. Sauf accord du Prestataire, tout dépassement des délais de livraison ne pourra donner lieu ni à résolution du Contrat, ni au refus du Matériel, ni au versement par le Prestataire au Client, de pénalités et/ou dommages et intérêts.

La livraison s'effectue conformément aux mentions portées sur les Conditions Particulières ou le Devis, soit par la remise directe du Matériel au Client par le Prestataire, soit par délivrance par un transporteur.

En cas de livraison assurée par un transporteur, le Matériel voyage aux risques et périls du Client auquel il appartient en cas d'avaries, de perte ou de manquants, de faire toutes réserves ou d'exercer tous recours auprès des transporteurs responsables.

Réception du Matériel

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, à savoir, lui faire part des éventuelles réserves par écrit lors de la livraison du Matériel et les confirmer par LRAR dans le délai de soixante-douze (72) heures, les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Matériel livrés, doivent être formulées au Prestataire par écrit dans les deux (2) jours calendaires à compter de la livraison.

Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser au Prestataire toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède. Il est interdit au Client d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin sauf autorisation préalable, expresse et écrite du Prestataire.

Dépôt de garantie

En contrepartie de la mise à disposition du Matériel, le Client versera un dépôt de garantie, tels que décrits sur les Conditions Particulières et/ou le Devis et pouvant varier selon le Matériel choisi par le Client.

Logiciels intégrés dans le Matériel

Le Client reconnaît que des logiciels peuvent être intégrés dans le Matériel. Le cas échéant, le Client s'engage à prendre connaissance des licences applicables, en respecter les termes et respecter les mentions de propriété figurant sur les logiciels, les supports ou la documentation. En toutes hypothèses, les logiciels intégrés demeurent la propriété entière et exclusive de l'éditeur et le présent Contrat ne confère aucun droit de propriété intellectuelle sur lesdits logiciels au Client.

Obligations des Parties

Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition du Matériel tel

que notamment, la vente, la location, le prêt, ainsi que toute intervention technique sur le Matériel telle que, notamment : ouverture du Matériel, modification et réparation des composants, à l'exception de toute intervention du Prestataire ou du Fournisseur ou de toute intervention expressément autorisée par ces derniers.

Le Client reconnaît en outre que le présent Contrat ne lui confère aucun droit de propriété sur le Matériel, qui demeure la propriété entière et exclusive du Prestataire et/ou du Fournisseur et, en conséquence, agit comme gardien du Matériel à compter de la livraison et pendant toute la période pendant laquelle il en a la jouissance. Ainsi, le Client s'engage à assurer le Matériel mis à disposition auprès de sa compagnie d'assurance.

En cas de perte, vol ou détérioration (choc, dommage électrique...) du Matériel, le Client s'engage à en avvertir le Prestataire dans un délai de huit (8) jours à compter de la découverte de l'évènement.

Le Prestataire s'engage à lui expédier un Matériel identique ou équivalent, sous réserve du paiement par le Client du coût correspondant à la remise en état ou au remplacement du Matériel.

5.2 MISE À DISPOSITION DU LOGICIEL

Description du Logiciel

Le Client reconnaît que les caractéristiques techniques et les fonctionnalités du Logiciel lui ont été présentées par le Prestataire préalablement à la signature des présentes.

Pour tout complément d'information, le Client est invité à se reporter à la documentation du Fournisseur.

Conditions contractuelles applicables

Le Logiciel est mis à disposition du Client par le Prestataire, en sa qualité de distributeur agréé, selon les conditions contractuelles du Fournisseur, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve.

Ainsi, le Client reconnaît que la licence/les conditions générales d'utilisation portant sur le Logiciel sont souscrits directement auprès du Fournisseur, le Prestataire n'étant pas partie à ce contrat.

Le Client reconnaît en outre que le présent Contrat ne lui confère aucun droit de propriété intellectuelle sur le Logiciel, qui demeure la propriété entière et exclusive du Fournisseur. Le Client s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur le Logiciel, les supports ou la documentation.

Mises à jour du Logiciel

En cas de mention expresse sur les Conditions Particulières, le Devis ou les conditions contractuelles du Fournisseur, la mise à disposition du Logiciel comprend la fourniture des mises à jour.

Selon le type de Logiciel, l'accès aux mises à jour peut nécessiter la conclusion d'un contrat complémentaire auprès du Fournisseur.

Enfin, le Client reconnaît que la fréquence et le type de mises à jour relève de la seule discrétion du Fournisseur. Le Client reconnaît également qu'il ne peut refuser le déploiement d'une mise à jour, en particulier lorsque le Logiciel est en mode SaaS.

Gestion des accès et conditions d'utilisation du Logiciel

Lors du paramétrage du Logiciel, le Prestataire communique au Client les accès Utilisateurs, lesquels sont strictement nominatifs.

Ainsi, le Client est tenu d'attribuer un accès strictement personnel à chaque Utilisateur. L'usage de comptes génériques ainsi que le partage de comptes sont expressément prohibés.

Le Client s'engage à utiliser le Logiciel conformément aux conditions contractuelles du Fournisseur ainsi que du présent Contrat. Il est responsable de l'utilisation du Logiciel par les Utilisateurs. Il appartient au Client de veiller à ce que les Utilisateurs respectent les conditions contractuelles d'utilisation du Logiciel.

Le Client devra veiller à faire respecter la confidentialité des identifiants et mots de passe par les Utilisateurs. Il est seul et totalement responsable de l'utilisation et de la confidentialité des identifiants et des mots de passe et devra s'assurer que seules les personnes autorisées ont accès au Logiciel.

Hébergement/Sauvegarde

L'hébergement et, le cas échéant la sauvegarde, des données sont effectués selon les conditions contractuelles du Fournisseur, et relèvent de la seule responsabilité de ce dernier.

Droit d'audit sur le Logiciel

Le Client s'engage à laisser accès au Logiciel au Prestataire et au Fournisseur afin que ces derniers puissent effectuer des audits sur l'utilisation conforme du Logiciel.

En cas d'utilisation non conforme du Logiciel, des pénalités pourront être facturées par le Fournisseur.

5.3 ÉQUIPEMENT FOURNI PAR LE CLIENT

Les obligations et engagements du Prestataire s'arrêtent à l'Équipement mis à disposition par lui, tels qu'identifiés sur les Conditions Particulières et/ou le Devis.

Tout Équipement fourni par le Client et servant à l'exécution des Services devra interfonctionner avec l'Équipement du Prestataire et permettre la parfaite exécution des Services.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable de l'impossibilité d'exécuter les Services du fait de l'Équipement du Client, du non interfonctionnement de l'Équipement du Client avec le Service, et de son impact sur la qualité de Service fournie aux Utilisateurs.

Si l'Équipement du Client perturbe le réseau et/ou les Services, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, le Prestataire ou le Fournisseur peut suspendre ses Services.

6. DESCRIPTION DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'ABONNEMENT

6.1 INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DE L'ÉQUIPEMENT

En cas de mention expresse sur les Conditions Particulières ou le Devis, le Prestataire procèdera à l'installation et la mise en service de

l'Équipement.

Préalablement à l'intervention du Prestataire, le Client s'engage à communiquer toute information utile et à se conformer aux prérequis et préconisations du Prestataire ainsi que des Fournisseurs.

Le Client est notamment tenu d'informer le Prestataire et/ou le Fournisseur, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site.

Le Client supporte seul les risques et sera seul responsable des pertes ou endommagements de son système d'information ainsi que de toutes pertes, destructions ou altérations de ses données, fichiers ou programmes, qui pourraient survenir au cours ou consécutivement à l'installation et à la configuration du Matériel et/ou du Logiciel.

En particulier, **le Client s'engage à prendre en amont toutes les mesures nécessaires afin de protéger et sauvegarder ses données, fichiers et programmes, préalablement à l'installation et à la configuration de l'Équipement.**

Lors du déplacement du Prestataire sur le Site tel que désigné dans les Conditions Particulières ou le Devis, le Client s'engage à permettre l'accès au Site au Prestataire à ses locaux ainsi qu'aux infrastructures nécessaires à l'installation de l'Équipement 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, sous peine de devoir s'acquitter d'une indemnité.

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

Le Client mettra à disposition du Prestataire et/ou Fournisseur les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement ainsi que l'alimentation électrique nécessaire au fonctionnement de l'Équipement.

Le Prestataire se conformera aux règles d'hygiène et aux procédures de sécurité contenues dans le règlement intérieur en vigueur chez le Client, que ce dernier s'oblige à lui communiquer préalablement au début de l'exécution des Services.

Sauf mention contraire sur les Conditions Particulières ou le Devis, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration sont compris dans les frais d'installation. Dans le cas contraire, ils 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.

En cas d'empêchement par le Client de maintenir la date d'intervention initialement convenue, une nouvelle date pourra être fixée d'un commun accord entre les Parties et ce, sans indemnité à l'encontre du Client si ce dernier en informe le Prestataire au moins un (1) mois avant la date initialement fixée. À défaut, des frais d'immobilisation du personnel du Prestataire pourront être facturés au Client.

À l'issue de l'intervention d'installation de l'Équipement et de mise

en service, le Client sera invité à signer un procès-verbal de mise en service et à indiquer, le cas échéant, ses réserves en cas de non-conformité auxquelles le Prestataire s'engage à remédier dans les meilleurs délais, si cela relève de ses obligations contractuelles. À défaut de signature du procès-verbal par le Client dans un délai de deux (2) jours calendaires, l'installation et la mise en service de l'Équipement seront réputés conformes.

Lorsque le Prestataire réalise les opérations d'installation et de mise en service du Matériel et/ou du Logiciel, la date d'acceptation expresse ou tacite du procès-verbal de mise en service constitue le point de départ de la période au cours de laquelle les redevances sont dues au titre de l'Abonnement.

Lorsque le Client réalise les opérations d'installation et de mise en service de l'Équipement, ou lorsque le Prestataire exécute ce Service avec l'Équipement fourni en tout ou partie par le Client, la date de signature des présentes constitue le point de départ de la période au cours de laquelle les redevances sont dues au titre de l'Abonnement.

6.2 PORTABILITÉ

Le Client qui souhaite conserver un/des numéro(s) de téléphone lorsqu'il change d'opérateur, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur doit en faire la demande expresse au Prestataire.

Ce dernier mettra en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en application du mandat que lui aura confié le Client. Le portage du(des) numéro(s) sera réalisé dans les délais légaux.

Les opérations de portabilité ne sont pas comprises au titre du Contrat et feront l'objet d'un devis complémentaire, régi par les présentes. Il est d'ores et déjà précisé que les modalités des opérations de portabilité sont soumises aux éventuelles contraintes techniques propres à chaque opérateur et sous réserve du respect des critères d'éligibilité.

Il appartient au Client de s'assurer de l'effectivité de la résiliation du contrat qui le liait à son opérateur antérieur.

6.3 MAINTENANCE

Sauf en cas de mention expresse sur les Conditions Particulières ou le Devis, les Services n'incluent pas la maintenance des Équipements.

Au contraire, si les Services incluent expressément une prestation de maintenance, le Prestataire s'engage à assurer la maintenance des Équipements mis à disposition par lui pendant toute la durée du Contrat et pourra interrompre la fourniture des Services aux fins de maintenance sur ces derniers. Dans cette hypothèse, le Prestataire en informera préalablement le Client par courrier électronique.

Le Prestataire s'engage à ce titre à effectuer à ses frais toutes interventions ou réparations nécessaires pour maintenir les

Equipements qu'il met à disposition du Client en parfait état de fonctionnement et à intervenir sur demande du Client.

Le Prestataire peut être sollicité du lundi au vendredi 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.

Pour déclencher une intervention, le Client doit expressément la solliciter préalablement le Prestataire par téléphone 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 entraînera l'ouverture d'un ticket d'incident numéroté qui restera ouvert jusqu'à ce que le Prestataire décide de sa fermeture.

Toutefois, cela ne saurait signifier que l'intervention de maintenance permettra systématiquement de résoudre 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.

Le Client s'engage à fournir toutes les informations disponibles afin d'aider le Prestataire à éliminer le dysfonctionnement. Le Prestataire engagera alors ses meilleurs efforts pour corriger les dysfonctionnements rencontrés par le Client sur les Matériel et/ou Logiciel.

Le Prestataire est libre de déterminer le mode d'intervention qu'il estime le plus opportun (intervention à distance ou sur Site).

En cas d'intervention à distance, le Prestataire est autorisé à utiliser un dispositif de prise de contrôle à distance.

Le Client consent notamment à ce que le Prestataire installe, à ses frais, le logiciel de télémaintenance lui permettant d'analyser à distance son 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 de bénéficier pleinement des Services.

Le Prestataire transmettra au Client un rapport d'intervention mentionnant les dates et heures de son intervention et le détail des opérations effectuées.

À défaut de contestation du rapport par le Client dans un délai de deux (2) jours calendaires, ce dernier est réputé accepté sans réserve. Le Client est informé que l'accès au système d'information n'est pas sans risque, ce qu'il accepte, **et qu'il lui revient en conséquence avant toute action du Prestataire de prendre toute mesure, notamment de sauvegarde, à l'effet de minimiser le potentiel dommage consécutif.** Le Client doit prendre en outre toutes mesures et dispositions afin que cette intervention soit opérée dans des conditions de confidentialité et de sécurité maximales.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après le Prestataire

ou le Fournisseur, s'avérera ne pas relever du périmètre de leur responsabilité et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs, pourra donner lieu à une facturation.

7. MODIFICATION ET DEMANDES D'ÉVOLUTION DU CONTRAT

Modification du fait du Prestataire

Dans le cadre du maintien de la qualité des Services, le Prestataire doit être en mesure de prendre toute disposition nécessaire, et notamment d'effectuer les modifications des Services en vue de leur amélioration. Ces modifications pourraient avoir un impact sur les Equipements, sur les configurations ainsi que sur l'utilisation des Services. Ces opérations seront portées à la connaissance du Client pour lui permettre d'adapter ses équipements et configurations. Le Prestataire préviendra dans la mesure du possible le Client a minima :

- Modification à l'initiative du Prestataire : une (1) semaine calendaire
- Modification à l'initiative d'un Fournisseur : préavis du Fournisseur + 1 jour ouvré (temps du traitement administratif le Prestataire)

En cas de non réalisation des préconisations émises au Client, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de mauvais fonctionnement ou de dégradation de la qualité des Services.

Évolutions du fait du Client

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.

Les modifications du périmètre des Services impliquent une période transitoire pendant la durée des modifications. Durant la phase transitoire, le Prestataire mettra tous les moyens en œuvre pour maintenir la qualité des Services mais ne peut toutefois pas la garantir, ni être soumis à pénalités. Dès lors que l'opération est à son initiative, le Client prendra à sa charge les frais complémentaires induits par la demande d'évolution, tels les frais de re-câblage liés au déménagement de ligne ou de routeur notamment.

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.

Toute modification des Services peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement telle que précisée dans les Conditions particulières ou le Devis.

8. 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.

De même, le Prestataire apportera à l'exécution des Services tous ses efforts et tous ses soins. Il s'engage à agir au mieux des intérêts du Client et dans le seul intérêt de celui-ci.

Néanmoins, il est rappelé que le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens et en aucun cas d'une obligation de résultat.

Le Prestataire garantit que les Services sont conformes aux spécifications communiquées au Client préalablement à la signature du présent Contrat.

Toutefois, le Prestataire rappelle que l'étude d'éligibilité et la compatibilité technique des Services est communiquée à titre théorique. Une certitude sur le débit de la ligne et la validation de son fonctionnement ne peut être obtenue qu'après l'installation de la ligne. Par ailleurs, malgré une étude de faisabilité préalable réalisée par le Prestataire et/ou le Fournisseur, l'exécution du Contrat peut être empêchée du fait de l'opérateur antérieur. En cas d'impossibilité avérée, le Prestataire s'engage à étudier toute solution permettant de répondre au mieux aux besoins exprimés. A défaut de solution ou d'accord du Client sur la solution proposée, le Contrat sera caduc.

Obligations du Client

Le Client s'engage à désigner un (ou des) interlocuteur(s) privilégié(s). Le Client reconnaît que la bonne exécution des Services suppose une étroite coopération et 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. Le Client reconnaît par ailleurs que les Services sont notamment réalisés sur la base d'informations et de données communiquées par ses soins. Ainsi, le Client est seul responsable de la qualité et de l'exactitude des données transmises au Prestataire.

Pour les besoins de l'exécution des Services, le Client s'engage à laisser l'accès à tous matériels, logiciels et installations à la demande du Prestataire.

Le Client s'engage à respecter les obligations suivantes durant toute la durée du Contrat :

- respecter l'ensemble des consignes, procédures, documentation, instructions et recommandations émises par le Prestataire ou le Fournisseur ;
- ne pas utiliser les Équipements mis à disposition par le Prestataire à toutes autres fins que celles d'activités de télécommunications et de services connexes ;
- à ce que ses installations et Équipements fournis par lui soient conformes aux normes nationales et européennes applicable ;
- effectuer les manipulations de test et de diagnostic éventuellement requises par le Prestataire et/ou le Fournisseur en cas d'anomalie ;

- permettre l'accès au Site au Prestataire et/ou Fournisseur, pendant toute la durée nécessaire à une installation ou une réparation ;
- à être seul responsable du choix de ses mots de passe et de leur stratégie d'administration. Il s'engage à les conserver secrets ; - garantir que l'utilisation des Services ne porte pas atteinte de quelque façon que ce soit ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, au Prestataire ou au Fournisseur ou à tout tiers et n'est pas en violation des lois et règlements en vigueur. De manière générale et plus particulièrement dans le cadre de service internet, il veillera à ne pas diffuser ou relayer de données présentant un caractère pédopornographique, raciste, discriminatoire incitant à la commission de crimes et d'actes de terrorisme, provoquant, diffamatoire, menaçant, choquant ou portant atteinte à des engagements de confidentialité ou violerait des droits de propriété. Le Client déclare et garantit notamment 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 auxquels le Prestataire pourrait avoir accès dans le cadre des Services et autorise le Prestataire, à titre précaire, à en disposer pour les besoins et le temps des Services.
- à se charger des déclarations et autres formalités ainsi que de s'acquitter des droits auprès d'un organisme de gestion de droits d'auteur, dans l'hypothèse où il aurait bénéficié d'un service d'enregistrement studio.
Le Client reconnaît devoir accepter, sans compensation, ni droit à résiliation, les évolutions des Services, lorsque les évolutions en cause sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité publique, par le Fournisseur, ou d'une évolution de l'état de l'art.
Enfin, en cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur le Matériel et/ou les Logiciels du Prestataire et/ou du Fournisseur, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Prestataire et/ou le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client, il en avisera immédiatement le Prestataire et/ou le Fournisseur.
Tout manquement à ses obligations par le Client ou un Utilisateur, serait susceptible d'engager sa responsabilité.
Le non-respect de ces obligations par le Client :

- décharge le Prestataire de ses obligations de tenir ses engagements de qualité de Service ;

- entraîne une facturation au Client des frais complémentaires occasionnés, notamment frais d'annulation de commande Fournisseur, frais de déplacement et autres frais justifiés, ainsi que le temps au taux horaire du Prestataire, sans que cette liste ne soit limitative ;

- peut entraîner la résiliation immédiate et de plein droit du Contrat, sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels le Prestataire pourrait prétendre.
Les Services n'incluent pas la sauvegarde des données du Client.

Ainsi, il appartient au Client de s'assurer, à ses frais et selon les moyens de son choix, 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. Par conséquent, dans ces circonstances, le Prestataire ne peut être tenu responsable de tout dommage lié à la perte de données.

9. SUSPENSION DES SERVICES

Le Prestataire s'efforcera d'assurer la disponibilité du Service 7jours/7 et 24h/24.

Cependant, sauf accord contraire, le Prestataire ne fournit aucune garantie relative au niveau de service.

En outre, les Services sont susceptibles d'être suspendus ou limités par le Prestataire dans les cas suivants, en avisant raisonnablement le Client par tous moyens, lorsque cela est possible et hors cas d'intervention urgente.

- En cas de perturbation du réseau causé par un Equipement ;
- En cas de pannes éventuelles de tout dispositif informatique nécessaire au bon fonctionnement des Services ;
- En cas de risque pour la stabilité ou la sécurité des systèmes et environnements du Prestataire ou du Fournisseur ;
- En cas de demande d'une autorité judiciaire ou administrative ;
- En cas d'opérations de maintenance du réseau ou des Equipements par le Prestataire ou le Fournisseur à des fins de prévention ou correctives ;
- En cas absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données à partir de la ligne sur toute période de deux (2) mois consécutifs ;
- En cas d'utilisation des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou aux stipulations du Contrat ;
- En cas consommation du Client excédant brutalement et significativement la consommation estimée, sauf pour le Client à avoir notifié au Prestataire au moins quinze (15) jours à l'avance de l'éventualité d'une consommation exceptionnelle en justifiant des raisons de celle-ci ;
- En cas de défaut de production de toute garantie demandée par le Prestataire au Client ;
- Lorsque les Services se rattachent à un autre Service suspendu ;
- En cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini à l'article « RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE » ci-après. Si l'évènement de force majeure se prolonge au-delà de trois (3) mois, le Contrat ou le Service suspendu, prendra automatiquement fin, sans qu'il soit besoin de notification entre les Parties.

Par ailleurs, le Client est informé que des procédures peuvent être mises en place par le Fournisseur pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau et que cela peut avoir des conséquences en matière de qualité du Service

ainsi que du type de mesure qu'est susceptible de prendre le Fournisseur afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité.

Les Services sont susceptibles d'être suspendus ou limités immédiatement par le Prestataire en cas d'inexécution contractuelle de la part du Client, en ce compris défaut ou retard de paiement de l'une quelconque des échéances. Dans cette dernière hypothèse, le Prestataire adresse au Client, par tout moyen écrit, une notification l'informant de la suspension ou de la limitation des Services en l'absence de paiement à l'expiration d'un délai expresse, qui ne peut être inférieur à quinze (15) jours calendaires.

La suspension ou la limitation des Services dans les situations détaillées au présent Contrat ne donne droit à aucune indemnité au bénéfice du Client, et n'interrompt pas ses obligations de paiement au titre du Contrat, sauf en cas de manquement du Prestataire à ses obligations contractuelles.

Enfin, dans l'hypothèse d'une limitation ou d'une suspension des Services en raison d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles, en ce compris en cas de retard ou défaut de paiement, des frais de rétablissement des Services pourront lui être raisonnablement et légitimement facturés.

10. CONDITIONS FINANCIÈRES

Prix

L'Abonnement fait l'objet d'une redevance forfaitaire dont le montant est précisé sur les Conditions Particulières et/ou le Devis.

Le Client se référera au Devis ou aux Conditions Particulières pour connaître les Services compris dans le prix de l'Abonnement et ceux qui font l'objet d'une facturation distincte.

Les prix sont établis en euros HT et TTC, et sont à majorer du taux de TVA en vigueur.

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

A tout moment, 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 informatique du Client. Dans ce cas, le Prestataire en informera le Client par tous moyens. En cas de désaccord, le Client disposera d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'envoi de la notification du Prestataire pour résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préavis. À défaut de résiliation dans les délais, le Client sera réputé avoir accepté sans réserve les nouvelles conditions tarifaires du Contrat.

Par exception au paragraphe précédent, il est expressément convenu et accepté par le Client que toute hausse des tarifs consécutive à une

évolution de la réglementation des télécommunications ou à une décision des autorités administratives ou judiciaires compétentes ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus. De même, par exception, il est expressément convenu et accepté par le Client que toute hausse des tarifs consécutive à une cause hors du contrôle du Prestataire ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

Païement

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

La facturation interviendra selon les modalités suivantes :

- L'Abonnement fait l'objet d'une facturation mensuelle terme à échoir.

- La facturation d'un éventuel hors forfait interviendra à terme échu

- L'exécution des Services non compris dans l'Abonnement est soumise à l'encaissement d'un acompte de 30% de la somme totale HT mentionné dans les Conditions Particulières ou le Devis. Le solde sera facturé une fois les Services exécutés.

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.

En cas de retard de paiement, 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 du Contrat, 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 majorée 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.

Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement des Services, le Prestataire ou le Fournisseur, peut à tout moment si des incidents ou retards de paiement sont constatés, demander un dépôt de garantie au Client, ce que ce dernier consent.

11. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

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

Le Contrat sera reconduit 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.

12. EFFETS DU TERME DU CONTRAT

En cas de résiliation ou expiration du Contrat, le Client procèdera, à ses propres frais, à toutes les désinstallations du Matériel et/ou du Logiciel et cessera immédiatement toute utilisation des Services.

Il est précisé que le Prestataire et/ou le Fournisseur ne prend pas en charge les frais de remise en état du Site du Client pouvant résulter d'une dépose des Equipements du Prestataire et/ou Fournisseur effectuée dans des conditions normales.

Sur le Matériel

Sauf autre accord entre les Parties, lorsque le Matériel a été mis à disposition du Client au titre du Contrat, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la résiliation ou l'expiration effective du Contrat, et quelle que soit la cause, le Client s'engage à l'expédier à l'adresse indiquée sur les Conditions Particulières et/ou le Devis accompagné de l'accord pour renvoi transmis au préalable par le Prestataire et /ou

le Fournisseur. Le cas échéant, il autorise le Prestataire ou le Fournisseur à pénétrer si besoin dans son Site, pour y récupérer le Matériel.

À défaut de restitution du Matériel mis à disposition dans le délai imparti, ou en l'absence de document permettant l'identification du Client, le Prestataire conservera le dépôt de garantie versé par le Client, sans préjudice de toute indemnité complémentaire due jusqu'à restitution effective du Matériel.

En cas de retour incomplet et/ou si le Matériel ou ses accessoires sont dégradés mais réparables, le Prestataire pourra facturer au Client le coût des pièces manquantes et de la main d'œuvre ; en cas de remplacement total du Matériel, la totalité du dépôt de garantie sera conservée par le Prestataire. Si le dépôt de garantie s'avérait insuffisant, le Matériel serait facturé en sus.

Dans l'hypothèse où le retour du Matériel est en règle, le dépôt de garantie est reversé au Client dans un délai de trente (30) jours suivant sa réception.

Le Prestataire se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels coûts liés à une remise en état du Matériel et des éventuels impayés.

Le dépôt de garantie ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas le Client du paiement des sommes dues.

Le Prestataire rappelle au Client qu'à défaut de restitution auprès du Prestataire, le Matériel doit être déposé en déchèterie ou à faire reprendre dans un centre spécialisé ou par le Prestataire.

Sur le Logiciel

En cas de résiliation ou expiration de la licence du Logiciel et ce, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à cesser toute utilisation du Logiciel, le désinstaller et détruire toute copie de sauvegarde du Logiciel ainsi que de sa documentation, sous peine de contrefaçon.

13. 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.

Le Prestataire ne sera en outre pas responsable d'un quelconque problème technique du Client, auquel il appartient de souscrire les contrats de maintenance nécessaires et d'établir notamment toutes procédures de sauvegarde de données. Toute responsabilité du Prestataire est donc expressément exclue pour tout dommage résultant des équipements ou logiciels tiers.

Exclusion de certains faits générateurs de dommages

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

- De toute interruption des Services indépendante du contrôle du Prestataire ;
- D'une mauvaise utilisation des Services ;
- D'utilisation des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat, en ce inclus les utilisations suivantes : encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de l'opérateur et/ou des destinataires de mails par notamment du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding); publipostage ou envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte électronique ou sur un forum de discussion (spamming); envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau ; intrusion ou tentative d'intrusion permettant notamment un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance de la machine d'un tiers (trojan, portscanning), l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres et/ou la transmission de virus ; les usages et comportements contraires aux bonnes mœurs et aux usages raisonnables définis par la pratique ;
- De l'Équipement fourni par le Client ;
- D'une mauvaise utilisation des moyens informatiques par le Client, en lien notamment avec des programmes ou données à risque ;
- De tout incident ou interruption des Services causé par un incident/une panne survenant sur les installations du Client et/ou sur des réseaux ou Équipement autres que ceux mis à disposition par le Prestataire ;
- Du fait des Fournisseurs ou d'une rupture d'approvisionnement chez les Fournisseurs ;
- Du fonctionnement défectueux du système d'information du Client ;
- 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 prise de décision par le Client contraire, 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 une mauvaise application ou d'une application partielle des conseils du Prestataire ;
- 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 ;
- De transfert et/ou utilisation par le Client ou par toute autre personne de toutes données transmises sur les réseaux de radiotéléphonie dans le cadre de l'utilisation des Services, le Client étant responsable de la protection des communications et des données lui appartenant ;
- 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 ;
- D'une modification des conditions de l'offre des Services imposée par la loi ou l'ARCEP.

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.

14. 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.

15. 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.

16. 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 divulgateuse.

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 divulgateuse à la Partie réceptrice ; ou
- Qu'elles sont tombées dans le domaine public postérieurement à la divulgation par la Partie divulgateuse 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.

17. 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.

Inscription dans les annuaires universels

Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées seront transmises aux éditeurs d'annuaires et

opérateurs de renseignements avec lesquels le Prestataire et/ou le Fournisseur a contractualisé.

Le Client est informé qu'il peut gratuitement exercer les droits énoncés dans les articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, et dans et dans le respect de ces derniers, sur les données transmises.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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 », « 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 transférées par l'une ou l'autre des Parties au successeur de son choix, sous réserve d'obtenir l'accord préalable du Prestataire et du Fournisseur.

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.

Il est précisé qu'en cas de contestation d'une facture, seul le paiement de la somme en litige est suspendu jusqu'à accord entre les Parties. Le Client s'oblige à acquitter immédiatement la partie du prix non contestée et à justifier dans un délai de dix (10) jours ladite contestation.

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.**