

MAIA SOLUTIONS, société par actions simplifiée au capital de 10.000€, immatriculée au RCS d'Evry sous le numéro 504541491, dont le siège se situe 2 rue Siniargoux 91160 LONGJUMEAU, représentée par Monsieur Jérôme JEAN-BAPTISTE en sa qualité de président, 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 le Devis) qui lui en fait la demande, un service de maintenance selon les modalités visées au Devis 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 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.

ARTICLE 1. : DEFINITIONS

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

- « Abonnement » désigne la souscription par le Client à une formule permettant de bénéficier des Services tels que précisés dans le Catalogue ou le Devis ;
- « Catalogue » désigne le document qui liste l'ensemble des Produits et Services et les modalités y associées proposés par le Prestataire et annexé au Contrat.
- « Contrat » désigne l'ensemble contractuel indivisible formé par le Devis et les Conditions Générales, ainsi que leurs annexes et avenants présents et à venir ;
- « Date de mise en service » correspond à la date de la 1^{ère} facture émise par le Prestataire et désigne la date à laquelle le Client peut effectivement bénéficier des Services objets du Contrat. Elle est le point de départ de la période au cours de laquelle les redevances des Abonnements sont dues au titre des Services ;
- « Devis » désigne la proposition commerciale qui contient les Produits et Services choisis par le Client parmi le Catalogue, établie par le Prestataire et acceptée par le Client. Seuls les Produits et Services mentionnés au Devis sont objets du Contrat ;
- « Partie » désigne individuellement le Client ou le Prestataire, qui peuvent être désignés ensemble « les Parties » ;
- « Services » désigne les prestations fournies par le Prestataire au Client, telles que mentionnées au Devis et définies par les Conditions Générales ;
- « Site » désigne les locaux du Client identifiés dans le Devis au sein desquels le Prestataire peut intervenir afin d'effectuer les Services.

ARTICLE 2. : CONCLUSION DU CONTRAT

La signature du Devis vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes Conditions Générales. 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 accepté ou tout devis complémentaire accepté portant sur les Services, les éventuelles annexes, et les Conditions Générales.

Tous produits et prestations qui ne sont pas expressément mentionnés par le Devis ne sont pas compris au titre du Contrat. Le cas échéant, ces produits et 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 et du Devis ainsi que de toutes les informations en lien direct et nécessaire avec le contenu du Contrat.

ARTICLE 3. : OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions de fourniture de Produits et/ou d'exécution des Services par le Prestataire, selon les modalités définies au Catalogue et/ou du Devis. 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.

ARTICLE 4. : DISPOSITIONS APPLICABLES AUX SERVICES D'ANALYSE ET DE CONSEIL

4.1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

Dans les dispositions de la Partie I, les termes suivants sont définis comme suit :

« Système d'information » désigne les équipements informatiques (matériels, logiciels, équipement de télécommunication) du Client permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser les informations nécessaires à son fonctionnement.

4.2. DESCRIPTION DES SERVICES

Analyse du Système d'information

Le Service consiste en une prestation d'étude sur tout ou partie du Système d'information du Client afin d'en effectuer le diagnostic et de proposer, le cas échéant, une ou des solutions d'amélioration.

Le périmètre est défini par les Parties et détaillé dans le Catalogue ou le Devis.

Le Prestataire s'engage à faire application d'une méthode éprouvée et sérieuse, garantissant l'exécution des Services conformément à l'état de l'art.

Conseil sur le Système d'information

Le Prestataire propose une assistance pour la conception, la mise en place, la gestion, l'amélioration et le suivi de tout ou partie du Système d'information du Client.

Le Client se référera au Devis afin de connaître le contenu de l'offre d'accompagnement convenue entre les Parties.

Le Prestataire apporte ses meilleurs conseils au vu des besoins exprimés du Client mais seul ce dernier reste décisionnaire dans l'élaboration de son Système d'information, le Prestataire ne pouvant donc voir engager sa responsabilité à ce titre.

4.3. MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES

Services sur Site

Le Prestataire peut être amené à se déplacer sur le Site tel que désigné dans le Devis pour les besoins de l'exécution des Services.

Le Client s'engage à laisser l'accès au personnel du Prestataire.

Sauf mention contraire sur le Devis, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration seront facturés en sus, sur devis communiqué par le

Prestataire.

Services 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 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.

Calendrier

Le calendrier et les modalités d'intervention du Prestataire seront convenus d'un commun accord entre les Parties.

En cas d'empêchement par le Client de maintenir la date d'intervention initialement convenue sur Site ou à distance, 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 plus d'un (1) mois avant la date initialement fixée. À défaut, des frais d'immobilisation du personnel du Prestataire pourront être facturés au Client.

Livrables

Les Services feront l'objet d'un rapport remis au Client, sur support papier et/ou électronique, détaillant l'analyse réalisée par le Prestataire et ses éventuelles préconisations.

4.4. 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.

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 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 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.

Dans l'hypothèse où le Client n'a pas souscrit de prestation de sauvegarde de ses données auprès du Prestataire, 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.

4.5. RESPONSABILITÉ – EXCLUSIONS

En complément de l'article « RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE » inclus au sein des dispositions générales ci-après, il est prévu l'exclusion de certains faits générateurs de dommages spécifiques aux Services d'analyse et de conseil, à savoir :

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

- 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 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, 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 ;
- 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 ; 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 d'un contrat de maintenance.

ARTICLE 5. : DISPOSITIONS APPLICABLES AU SERVICE DE MAINTENANCE

5.1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

Dans les dispositions de la Partie II, 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.
- « Logiciel » désigne les programmes informatiques intégrés sur le système d'information du Client, sur lesquels portent les Services. Les Logiciels sont listés au Devis ;
- « Matériel » désigne le matériel informatique du Client, et sur lesquels portent les Services. Le Matériel est listé sur un runbook annexé au Contrat.

5.2. PÉRIMÈTRE DES SERVICES

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

Il est précisé que l'étendue du Matériel et/ou Logiciel sur lesquels portent les Services sera définitivement connue lors de la fin du déploiement des Services. Le prix du Contrat sera ajusté en conséquence.

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 dans le Devis ou le Catalogue, 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 le Devis, les Services ne comprennent pas :

- Toute intervention sur des logiciels ainsi que sur du matériel non mentionné sur le Devis ou le runbook ;
- 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.

5.3. LOGICIELS COMPLÉMENTAIRES

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, 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.

5.4. MODALITÉS D'INTERVENTION

Déclenchement de l'intervention

Pour déclencher une intervention, le Client doit expressément la solliciter préalablement au 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 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-12h30 et 13h30-17h, 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 tel que mentionnée dans le Catalogue.

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 ou 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 48 heures à l'avance, sera facturée.

Sauf mention contraire sur le Devis ou le Catalogue, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration seront facturés en sus, sur devis communiqué par le Prestataire.

Clôture de l'intervention

Le Prestataire transmettra au Client par tout moyen écrit les dates et heures de son intervention. 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 par le Client dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées, l'intervention du Prestataire est réputée acceptée sans réserve.

5.5. FORFAIT

La 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 au Catalogue et/ou au Devis afin d'en connaître les détails.

Les interventions sur Site sont comprises dans la limite de la durée précisée sur le Devis 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.

5.6. 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, qui sera dès lors régi par les dispositions des présentes.

5.7. 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).

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.

5.8. RESPONSABILITÉ – EXCLUSIONS

En complément de l'article « RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE » inclus au sein des dispositions générales ci-après, il est prévu l'exclusion de certains faits générateurs de dommages spécifiques aux Services de maintenance, à savoir :

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 ;
- 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, 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.

ARTICLE 6. : DISPOSITIONS APPLICABLES A L'HERBERGEMENT

6.1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

Dans les dispositions de la Partie III, les termes suivants sont définis comme suit :

- « Contenu hébergé » désigne l'ensemble des données et/ou sites web et/ou messageries tel que désigné dans le Devis ou le Devis et transféré sur le Serveur par le Client dans le cadre des Services ;
- « Serveur » désigne la plateforme physique ou virtuelle, à savoir l'ensemble des moyens matériels et logiciels, utilisés pour assurer la fourniture du Service, sur laquelle le Client et les Utilisateurs peuvent transférer le Contenu hébergé dans le cadre du présent Contrat, notamment aux fins de mise à disposition du public sur internet ;
- « Sous-traitant hébergeur » désigne, le cas échéant, le sous-traitant du Prestataire en charge de l'hébergement du Contenu hébergé, tel que désigné dans le Devis ou le Devis. Il est

précisé que les Serveurs du Sous-traitant hébergeur sont situés en France ou en Europe ; Il est précisé que toutes dispositions concernant le Prestataire peuvent tout aussi bien concerner de la même façon le Sous-traitant hébergeur ;

- « Utilisateurs » désigne les personnes physiques disposant d'une connexion au réseau Internet utilisant les Services sous la responsabilité du Client.

6.2. 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. 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 nécessaire 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 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 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 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.

En outre, le Client reconnaît qu'il doit disposer, à ses frais et sous sa responsabilité, d'une connexion à distance, type internet. Le Prestataire n'est pas responsable des défaillances des fournisseurs d'accès internet ou autres opérateurs de réseaux de transports de données tiers, y compris des conséquences de telles défaillances, notamment lorsqu'elles entraînent une indisponibilité ou une discontinuité des Services.

6.3. DESCRIPTION DES SERVICES

Le Prestataire fournit au Client un service d'hébergement sur un Serveur, dont les caractéristiques techniques sont précisées sur le Catalogue ou le Devis.

Les Services offrent au Client la possibilité de transférer à tout moment du contenu vers le Serveur, y compris à des fins de mise à disposition du public sur internet, et de récupérer à tout moment ce contenu en les téléchargeant depuis le Serveur.

En cas de mention expresse sur le Catalogue ou le Devis, afin que le Client puisse accéder au Contenu hébergé, le Prestataire s'engage :

- A attribuer au Client une adresse IP pour se connecter au Serveur, cette adresse IP étant à son usage exclusif dans le cadre d'un hébergement sur Serveur dédié, mais qui pourra être commune à d'autres clients du Prestataire en cas d'hébergement sur Serveur mutualisé ;
- Et à créer au Client un compte, sécurisé par un identifiant et un mot de passe, sur une interface lui permettant d'accéder au Contenu hébergé.

Il est précisé que le mot de passe du Client est à usage strictement personnel. Il doit être régulièrement renouvelé et doit être conservé à titre confidentiel, sous la responsabilité exclusive du Client. Le type d'hébergement sera précisé sur le Catalogue ou le Devis.

Le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client un Serveur virtuel qui lui est exclusivement réservé (en cas d'hébergement dédié) ou partagé avec d'autres clients du Prestataire (en cas d'hébergement mutualisé), étant précisé qu'en

toutes hypothèses le Serveur virtuel est hébergé sur un ou plusieurs Serveurs physiques, lesquels peuvent être utilisés pour fournir les mêmes Services que ceux décrits dans le présent Contrat à d'autres clients de Prestataire.

En toutes hypothèses, le Serveur reste la propriété du Prestataire et le présent Contrat ne saurait être interprété en un transfert de propriété du Serveur au profit du Client, y compris dans le cadre d'un Service d'hébergement sur Serveur dédié. Le Serveur est connecté au réseau internet et restera physiquement installé, pendant toute la durée du Contrat, dans le data center sécurisé du Prestataire.

6.4. TRAFIC – BANDE PASSANTE – ESPACE DISQUE

Dans le cadre des Services, le Prestataire s'engage à fournir au Client une connexion entre le Serveur et le réseau internet permettant au Client de bénéficier du trafic autorisé et de la bande passante mentionnés sur le Catalogue ou le Devis.

Le trafic autorisé peut être limité à un certain volume, selon les mentions précisées sur le Catalogue ou le Devis.

Afin de préserver les ressources, le « spamming » (soit l'envoi massif et non sollicité d'emails) est strictement interdit sur le Serveur. Dans ce cas, le Prestataire se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier le Contrat sans notification préalable et sans droit à quelconque indemnisation au profit du Client.

Le volume d'espace disque choisi par le Client est mentionné sur le Devis. Le volume de stockage ne peut être dépassé. Si le Client souhaite modifier le volume de stockage, il doit formuler une demande en ce sens auprès du Prestataire qui y répondra selon les modalités prévues à l'Article « Demandes d'évolution du Contrat ».

6.5. CONTENU HÉBERGÉ

Propriété et accès au Contenu hébergé

Le Client est seul titulaire des droits sur le Contenu hébergé.

Le Client concède, en tant que de besoin, au Prestataire et à ses sous-traitants une licence non exclusive et gratuite leur permettant, le cas échéant, d'héberger, de sauvegarder, de mettre en cache, de copier et d'afficher le Contenu hébergé aux seules fins de l'exécution des Services et exclusivement en association ou à l'occasion de ceux-ci. La présente licence prendra fin automatiquement à la cessation du présent Contrat, sauf nécessité de poursuivre l'hébergement ou le traitement du Contenu hébergé, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des opérations de réversibilité.

Le Client déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation du Contenu hébergé dans le cadre des Services. Le Client déclare et garantit en outre qu'en créant, installant ou téléchargeant le Contenu hébergé dans le cadre des Services, il ne porte pas atteinte à des droits de tiers. Le Client s'engage à indemniser le Prestataire de toutes les conséquences pécuniaires que le Prestataire pourrait être amené à supporter en raison d'un manquement du Client au regard des garanties sus visées concernant le Contenu hébergé.

Le Client veillera à ne pas télécharger sur le Serveur, à l'occasion de l'utilisation des Services, du Contenu hébergé qui nécessiterait que le Prestataire se conforme à des lois ou des réglementations spécifiques autres que celles expressément prévues dans le Contrat.

L'accès au Contenu hébergé est réservé au seul Client et aux Utilisateurs. Toutefois, sur autorisation expresse du Client et pour les seuls besoins liés aux Services, le Prestataire et ses éventuels sous-traitants pourront également y accéder. Cet accès au Contenu hébergé ne pourra être que temporaire.

Licéité du Contenu hébergé

Le Client s'engage à ce que le Contenu hébergé ne soit pas illicite, notamment en ce qu'il présenterait des informations à caractère pédopornographique, raciste, discriminatoire incitant à la commission de crimes et d'actes de terrorisme.

Le Client s'engage également à ce que le Contenu hébergé ne porte pas atteinte aux droits des tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Si le Contenu hébergé présente des données à caractère personnel, le Client a la qualité de responsable de traitement et s'engage à respecter

toutes les obligations issues de la législation relative à la protection des données personnelles (cf. Annexe).

6.6. SÉCURITÉ

Le Prestataire s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité physique et logique du Serveur et du Contenu hébergé, selon les règles de l'art.

Le Prestataire s'engage à conserver le Serveur dans des locaux conformes aux règles de l'art.

Le Prestataire s'engage à empêcher l'accès au Serveur et au Contenu hébergé par tout tiers non autorisé.

Seul le personnel dûment habilité du Prestataire et de ses éventuels sous-traitants pourra accéder au Serveur et au Contenu hébergé, et ce aux fins exclusives d'exécution des Services en vertu de leurs obligations contractuelles.

Le Prestataire pourra interrompre à tout moment et sans préavis la connexion au Serveur ou l'accessibilité au Contenu hébergé s'il apparaît que le Contenu hébergé constitue une menace pour la sécurité du réseau du Prestataire, au regard des règles de l'art. Si le Prestataire est contraint, du fait du risque que représente le Contenu hébergé, de procéder à des opérations de sécurisation, de sauvegarde et/ou de réinstallation du Serveur ainsi que de tout autre équipement ou logiciel, ces prestations pourront être facturées au Client.

Le Client reconnaît que le Prestataire n'a aucun contrôle sur le transfert des données via les réseaux de télécommunications publics utilisés par le Client pour accéder au Serveur, notamment le réseau internet. En conséquence, le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas, notamment, de détournement, de captation, de corruption du Contenu hébergé, ou de tout autre évènement susceptible d'affecter celui-ci, survenant à l'occasion de son transfert sur les réseaux de télécommunication publics.

Le Client déclare être informé que l'obligation de sécurité détaillée aux présentes est limitée du fait des failles de sécurité que tout réseau informatique est susceptible de comporter même lorsqu'il est en tous points conforme à l'état de l'art.

6.7. MAINTENANCE – GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS

Les Services d'hébergement incluent la maintenance du Serveur, sauf mention contraire dans le Catalogue ou le Devis.

Le Prestataire s'engage à en assurer la maintenance pendant toute la durée du Contrat.

Dans l'hypothèse où la maintenance des Serveurs ne serait pas assurée par la Prestataire, le Client s'engage à ce que la maintenance du Serveur soit dévolue à un membre de son personnel disposant des compétences nécessaires ou une entreprise tierce qualifiée afin que le Prestataire puisse délivrer le Service.

Le Prestataire pourra interrompre la fourniture des Services aux fins de maintenance sur les Serveurs. Dans cette hypothèse, le Prestataire en informera préalablement le Client par courrier électronique.

Il s'engage à ce titre à effectuer à ses frais toutes interventions ou réparations nécessaires pour maintenir le Serveur en parfait état de fonctionnement et à intervenir sur demande du Client.

Le Prestataire peut être sollicité du lundi au vendredi de 9h-12h30 et 13h30-17h, 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 tel que mentionné dans le Catalogue.

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.

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 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.

À défaut de contestation par le Client dans un délai de quarante-huit (48) heures, l'intervention du Prestataire est réputée acceptée sans réserve.

Le Client est informé qu'une intervention de maintenance sur les Serveurs n'est pas sans risque, ce qu'il accepte, **et qu'à défaut de souscription au service de sauvegarde, il lui revient de réaliser une sauvegarde du Contenu hébergé avant toute intervention du Prestataire sur les Serveurs.**

6.8. SAUVEGARDE

Les Services d'hébergement incluent la sauvegarde du Contenu hébergé, sauf mention contraire dans le Catalogue ou le Devis.

Le Prestataire est tenu de réaliser les sauvegardes selon les modalités détaillées sur le Catalogue ou le Devis. Le cas échéant, il sera établi par le Prestataire une procédure de sauvegarde en cas d'incident (plan de reprise d'activité/plan de continuité d'activité).

Cependant, les services de restauration de sauvegarde ne sont pas inclus et peuvent faire l'objet d'une assistance par le Prestataire, à la demande du Client. Le cas échéant, cette prestation fera l'objet d'un Devis soumis aux présentes Conditions Générales, et d'une facturation complémentaire.

En cas de perte du Contenu hébergé, le Prestataire ne pourra être tenu responsable que sous les conditions et selon les modalités prévues à l'Article « Responsabilité » ci-après.

Dans l'hypothèse où la sauvegarde du Contenu hébergé des Serveurs ne serait pas assurée par la Prestataire, il appartient au Client de s'assurer, à ses frais et selon les moyens de son choix, de la sauvegarde régulière et effective du Contenu hébergé. Par conséquent, dans ces circonstances, le Prestataire ne peut être tenu responsable de tous dommages liés à la perte du Contenu hébergé.

6.9. DEPOT ET GESTION DE NOM DE DOMAINE

« Nom de domaine » désigne l'identifiant d'un site internet constitué par une succession de signes complétée par une extension.

Le Prestataire, en tant qu'intermédiaire administratif et technique mandaté par le Client, s'engage à effectuer au nom et pour le compte du Client, auprès des organismes de nommage pour la réservation des noms de domaines, les diligences nécessaires à l'enregistrement du nom de domaine choisi par le Client. Le Client sera désigné comme le titulaire du

Nom de domaine.

Le Client doit vérifier la disponibilité du Nom de domaine demandé et qu'il ne porte pas atteinte aux droits antérieurs de tiers et certifie qu'à sa connaissance l'enregistrement du Nom de domaine ne viole pas les droits de propriété intellectuelle d'autrui, ni l'ordre public, ni les lois et usages en vigueur.

Le Client déclare être informé que la demande d'enregistrement du Nom de domaine ne garantit aucunement que ce Nom de domaine est effectivement disponible ni qu'il pourra effectivement être enregistré et attribué au Client. D'un commun accord, il est expressément convenu qu'en sollicitant du Prestataire l'enregistrement d'un Nom de domaine pour une certaine durée, le Client lui donne également mandat d'en assurer le renouvellement à l'expiration de cette durée ou à l'issue de chaque période de renouvellement.

En conséquence, il appartient au Client de notifier au Prestataire sa volonté de ne pas renouveler le Nom de domaine par tout moyen écrit avec accusé de réception au moins un (1) mois avant la date de renouvellement.

La prestation de renouvellement fera l'objet d'une nouvelle facture.

Le Prestataire n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage pour la réservation des Noms de domaine, le Client est seul engagé vis-à-vis de ces organismes et doit tenir compte de leurs conditions générales de vente.

Le Client garantit en conséquence le Prestataire contre toute action d'un tiers liée à l'enregistrement ou l'utilisation du Nom de domaine.

Le Prestataire ne pourra donc en aucun cas être tenu responsable si, pour une raison qui lui est étrangère, le Nom de domaine n'était pas enregistré ou si l'enregistrement était retardé ou encore du retrait ou de l'annulation du Nom de domaine qui résulterait d'une décision de l'organisme de nommage.

Il en est de même en cas de suspension et/ou de résiliation des comptes, notamment à la suite du non règlement des sommes dues par le Client à la conservation des noms de domaines.

6.10. 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 volume de stockage. Ce dernier ne peut excéder le volume de stockage mis à disposition au titre du Contrat. Le cas échéant, le Client est invité à se rapprocher du Prestataire pour faire évoluer le volume de stockage ou vu de ses besoins.

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.

6.11. 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.

Obligations du Client

Le Client s'engage à,

- Désigner, dès la signature du Contrat, un responsable qui sera l'interlocuteur privilégié du Prestataire,
- Informer le Prestataire de tout événement dont il pourrait avoir connaissance et qui serait susceptible d'avoir un impact sur la bonne exécution du Contrat ;
- Prendre toutes mesures utiles pour sécuriser le

Contenu hébergé ;

- Administrer le Contenu hébergé conformément aux règles de l'art, dans le respect des droits des tiers et de la réglementation en vigueur ;
- N'utiliser que l'adresse IP communiquée par le Prestataire pour se connecter au Serveur ;
- Veiller à la confidentialité et au bon usage des identifiants et mots de passe attribués par le Prestataire lors de la conclusion du Contrat ainsi que ce ceux ultérieurement créés ou modifiés par le Client ;
- Veiller au respect des droits des tiers et de la réglementation en vigueur quant au Contenu hébergé, et prendre toutes mesures nécessaires pour empêcher ou faire cesser toute violation constatée ;
- Conserver les fichiers de journalisation comportant les données de connexion des personnes accédant au Contenu hébergé, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur ;
- Ne pas utiliser de façon abusive les ressources mises à sa disposition et en particulier ne pas procéder à l'envoi massif de messages ou communications non sollicités (« spamming ») ;
- Disposer de l'ensemble des autorisations et licences nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- Respecter la « netiquette » (c'est-à-dire l'ensemble des usages en vigueur sur internet) ;
- Ne pas contourner les règles de sécurité d'autres hôtes, réseaux ou comptes et ne pas empiéter sur leurs autres services ;
- Ne pas falsifier ou masquer des informations sur le Client ou les Utilisateurs des Services ou toute autre information liée aux Services ;
- Ne pas utiliser ou tenter d'utiliser les Services d'une manière visant à éviter d'en subir les frais ou de payer pour son utilisation ;
- Veiller à ce que la réputation du Prestataire ne soit pas compromise ;
- Et de façon générale, respecter et faire respecter par les Utilisateurs l'intégralité des obligations prévues par le présent Contrat en ce qui concerne tant le Contenu hébergé que l'utilisation des Services.

En cas de violation par le Client des obligations stipulées ci-avant, le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement la fourniture 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, sous réserve de le notifier au Client par tout moyen écrit avec un préavis de quinze (15) jours calendaires.

En conséquence des obligations prévues aux présentes, le Client garantit le Prestataire contre toute condamnation qui pourrait être prononcée à leur rencontre, du fait du Contenu hébergé, notamment sur le fondement de la réglementation applicable aux fournisseurs d'hébergement.

Sauf accord contraire entre les Parties, le Client est responsable de la politique de sécurité de ses réseaux, machines virtuelles, logiciels et Contenu hébergé, et de toute procédure relative aux failles de sécurité et aux attaques.

Le Client s'engage à informer les Utilisateurs des conditions d'utilisation des Services et reste seul responsable du respect des obligations contractuelles et de la bonne utilisation des Services par les Utilisateurs.

6.12. SUSPENSION DES SERVICES

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

Cependant, 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 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 des Services et/ou du Contenu hébergé ;
- En cas de demande de retrait ou de suspension d'accès au Contenu hébergé émanant d'un tiers en vertu de l'article 6 de la Loi pour la Confiance

en l'Economie Numérique ;

- En cas de demande d'une autorité judiciaire ou administrative ;
- En cas d'opérations de maintenance du Serveur à des fins de prévention ou correctives.

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 bénéficiaire 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.

6.13. RÉVERSIBILITÉ

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, le Client a jusqu'au dernier jour ouvré (avant 17h) du mois durant lequel survient le terme du Contrat pour effectuer à distance la copie du Contenu hébergé se trouvant sur le Serveur.

Passé cette date, le Prestataire procédera à l'effacement définitif du Contenu hébergé et pourra disposer librement du Serveur dédié ou de l'espace disque mis à la disposition du Client dans le cadre d'un hébergement sur Serveur mutualisé, sans que le Client ne puisse lui en faire grief ni invoquer quelque préjudice que ce soit.

Le Client peut solliciter le Prestataire pour assurer la réversibilité du Contenu hébergé et lui permettre de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par le Client, l'administration du Contenu hébergé.

Les opérations de réversibilité par le Prestataire ne seront réalisées que postérieurement à la signature d'un avenant ou d'un devis, qui sera dès lors régi par les dispositions des présentes.

Le Client est informé du risque de perte de son référencement en cas de migration de site web.

6.14. RESPONSABILITÉ – EXCLUSIONS

En complément de l'article « RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE » inclus au sein des dispositions générales ci-après, il est prévu l'exclusion de certains faits générateurs spécifiques aux Services d'hébergement, à savoir :

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

- Du fonctionnement défectueux des équipements du Client en cas de non-respect des prérequis techniques ou des préconisations communiquées par le Prestataire et/ou les fournisseurs ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 l'intervention du Client ou d'un tiers non autorisé par le Prestataire sur le Serveur ;
- De tout dommage ne relevant pas du périmètre des Services, ou 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 informatique en cause ;

- D'une utilisation des Services alors que le Prestataire, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- De perte du Contenu hébergé du Client faisant suite à une intervention du Prestataire, le Client étant responsable de la sauvegarde du Contenu hébergé, sauf si la sauvegarde est incluse au titre des Services par une mention expresse sur le Devis ou le Devis ;
- 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.

ARTICLE 7. : DISPOSITIONS APPLICABLES A LA MISE À DISPOSITION DE LOGICIELS ET SERVICES ASSOCIÉS

7.1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES LA MISE À DISPOSITION DE LOGICIELS

Dans les dispositions de la Partie IV, les termes suivants sont définis comme suit :

- « Données » désigne l'ensemble des informations et données du Client importées, traitées et générées sur le Logiciel ;
- « Fournisseur » désigne l'éditeur du Logiciel ;
- « Logiciel » désigne les logiciels des Fournisseurs mis à disposition du Client par le Prestataire, en sa qualité de distributeur agréé ;
- « Utilisateur » désigne toute personne habilitée par le Client à utiliser le Logiciel.

7.2. PRÉREQUIS

Le Client reconnaît avoir été informé par le Prestataire et/ou le Fournisseur de l'ensemble des prérequis techniques nécessaires au fonctionnement optimal du Logiciel et des Services associés. Ces prérequis sont des conditions indispensables pour pouvoir bénéficier du Contrat 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 lui appartient d'obtenir, le cas échéant, toute déclaration, licence ou autorisation non comprise dans le Contrat et nécessaire à son effectivité.

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 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 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.

7.3. DESCRIPTION DES SERVICES

7.3.1. 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 le Devis ou le Devis, la mise à disposition du Logiciel par le Fournisseur 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.

7.3.2. MISE EN SERVICE

Selon les mentions portées sur le Devis ou le Devis, le Prestataire procèdera à l'installation, l'activation et le paramétrage du Logiciel ainsi que la migration des données du Client sur le Logiciel.

Les opérations de mise en service ne sont pas comprises dans l'Abonnement et font l'objet de conditions tarifaires distinctes, telles que mentionnées sur le Devis.

Le paramétrage du Logiciel, en ce compris le paramétrage des habilitations et le paramétrage des fonctionnalités du Logiciel, ainsi que toute modification de ces paramétrages, sont réalisés sur instruction écrite du Client.

Il est précisé que le Client demeure seul responsable des instructions transmises au Prestataire, notamment de la conformité des données de paramétrage à la réglementation applicable. Il renonce ainsi à tout recours contre le Prestataire à ce titre et le garantit contre toute action de tiers à cet égard.

Une fois la mise en service réalisée, le Client est invité à tester son accès au Logiciel.

La date de la 1^{ère} facture constitue à la Date de mise en service. À défaut de contestation dans le délai de sept (7) jours calendaires à compter son envoi, le Client est réputé avoir accepté sans réserve la mise en service du Logiciel et la Date de mise en service est réputée acquise.

7.3.3. ASSISTANCE

Selon les mentions portées sur le Devis ou le Devis, le Prestataire fournira au Client une assistance destinée aux Utilisateurs pour toute question relevant de

l'utilisation du Logiciel.

Le service d'assistance est disponible par téléphone ou mail aux coordonnées communiquées au Client par le Prestataire, et sont fournis du Lundi au Vendredi inclus, de 9h-12h30 et 13h30-17h, 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 tel que mentionnée dans le Catalogue.

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

L'intervention sur les Logiciels sera réalisée 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 installer, tous les outils et logiciels requis, notamment de connexion.

Le Client consent notamment à ce que le Prestataire installe, à ses frais, le logiciel de télémaintenance lui permettant d'intervenir à distance sur 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 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 revient en conséquence avant toute intervention de prendre toute mesure, notamment sauvegarde, à l'effet de minimiser le potentiel dommage consécutif.

Enfin, il est précisé que l'assistance ne comprend pas :

- L'assistance sur du matériel ou des logiciels autres que le Logiciel ;
- La réalisation de la sauvegarde des Données ;
- La reconstitution de fichiers ;
- Les modifications ou créations de paramétrages spécifiques qui peuvent être réalisées par le Prestataire sur la base d'un devis complémentaire ;
- L'intervention sur site, sauf si cette modalité d'intervention est comprise dans le cadre d'un contrat conclu directement avec le Fournisseur ou expressément acceptée par le Prestataire.

7.3.4. FORMATION

Afin de maîtriser les fonctionnalités du Logiciel, le Prestataire propose au Client l'organisation de sessions de formation à destination des Utilisateurs, telles qu'indiquées sur le Devis ou le Devis.

Le calendrier et les modalités d'intervention du Prestataire seront convenus d'un commun accord entre les Parties.

En cas d'empêchement par le Client de maintenir la date de formation 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 plus d'une (1) semaine avant la date initialement fixée. À défaut, des frais d'immobilisation du personnel du Prestataire pourront être facturés au Client.

Le Client s'engage à permettre l'accès au site au Prestataire à ses locaux 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.

Sauf mention contraire sur le Devis ou le Catalogue, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration seront facturés en sus, sur devis communiqué par le Prestataire.

Sauf mention contraire sur le Devis, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration

seront facturés au montant réel des frais engagés sur justificatifs.

7.4. 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.

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 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.

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 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 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.

A défaut de souscription d'un Service de sauvegarde des données du Client auprès du Prestataire, 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.

7.5. EFFETS DU TERME DU CONTRAT

En cas de résiliation ou expiration du Contrat et ce, quelle qu'en soit la cause, le Client procédera, à ses propres frais, à toutes les désinstallations du Logiciel et cessera immédiatement toute utilisation des Services.

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.

7.6. REVERSIBILITE

À tout moment au cours du présent Contrat, à la demande du Client ainsi qu'en cas de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, le Prestataire s'engage à assurer les opérations qui permettront au Client de reprendre, ou de faire reprendre les Données par un tiers dans les meilleures conditions.

Les opérations de réversibilité 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 réversibilité sont soumises aux éventuelles contraintes techniques inhérentes au Logiciel. Ainsi, le Client est notamment informé qu'il peut ne pas être possible de reprendre possession de l'intégralité des Données (notamment mais pas exclusivement les mots de passe) et que le format de migration des Données demeure à la discrétion du Fournisseur.

7.7. RESPONSABILITÉ – EXCLUSIONS

En complément de l'article « RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE » inclus au sein des dispositions générales ci-après, il est prévu l'exclusion de certains faits générateurs spécifiques aux Services de mise à disposition de Logiciels, à savoir :

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

- 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 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, incomplète ou inadaptée ou résultant une mauvaise application ou d'une application partielle par rapport aux prérequis techniques et conseils prodigués par le Prestataire et/ou les Fournisseurs ;
- 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 ;
- 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 ;
- De l'intervention d'un tiers non autorisé par le Prestataire sur le Logiciel ;
- Du fait des Fournisseurs ou d'une rupture d'approvisionnement chez les Fournisseurs ;
- D'une utilisation du Logiciel alors que le Prestataire et/ou le Fournisseur, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- 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 d'un contrat de maintenance.

ARTICLE 8. : DISPOSITIONS APPLICABLES AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION

8.1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

Dans les dispositions de la Partie V, 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 ;
- « 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 au Devis ;
- « Utilisateur » désigne toute personne physique utilisant les Services et, le cas échéant, le Matériel sous la responsabilité du Client.

8.2. OBJET DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION

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 au Catalogue 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.

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 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.

Le Client reconnaît par ailleurs avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales, 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.

8.3. 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.

8.4. L'ÉQUIPEMENT

8.4.1. MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL

Livraison du Matériel

À compter de la signature du Contrat, le Prestataire procédera à l'envoi du Matériel sous les meilleurs délais. Le Matériel sera livré sur le Site tel que renseigné sur le Devis.

Le Prestataire s'efforcera de livrer le Matériel dans les délais indiqués 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 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.

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 avertir 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.

8.4.2. 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 le Catalogue, 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.

8.4.3. 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 le Catalogue 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.

8.5. DESCRIPTION DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'ABONNEMENT

8.5.1. INSTALLATION ET 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 le Devis 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 le Devis, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration sont compris dans les frais d'installation.

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.

Le 1er jour du mois au cours duquel la 1ère facture est émise par le Prestataire constitue le point de départ de la période au cours de laquelle les redevances sont dues au titre de l'Abonnement, les prix du Contrat ne faisant pas l'objet d'un calcul au prorata.

8.5.2. 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.

8.5.3. MAINTENANCE

Sauf en cas de mention expresse sur le Catalogue 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-12h30 et 13h30-17h, 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 tel que mentionnée dans le Catalogue.

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 entrainera 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 par tout moyen écrit les dates et heures de son intervention.

À défaut de contestation par le Client dans un délai de deux (2) jours calendaires, l'intervention du Prestataire est réputée acceptée 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.

8.6. 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 recâblage 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, 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 le Devis.

8.7. 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 Equipements 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 Equipements 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 en 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.

8.8. 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 évènement 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.

8.9. EFFETS DU TERME DU CONTRAT

En cas de résiliation ou expiration du Contrat, le Client procédera, 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 le Devis 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.

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.

8.10. RESPONSABILITÉ – EXCLUSIONS

En complément de l'article « RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE » inclus au sein des dispositions générales, il

est prévu l'exclusion de certains dommages et faits générateurs de dommages spécifiques aux Services de télécommunication ci-après :

Exclusion de certains dommages

Le Prestataire ne sera en 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 Equipement 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 ;
- 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.

ARTICLE 9. : DISPOSITIONS APPLICABLES A LA VENTE DE MATERIEL INFORMATIQUE

9.1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

Dans les dispositions de la Partie VI, les termes suivants sont définis comme suit :

- « Fournisseur » désigne le fabricant du Matériel ;
- « Matériel » désigne le matériel informatique fabriqué par le Fournisseur et commercialisé par le Prestataire en qualité de revendeur, ainsi que le cas échéant, toute documentation associée et tout équipement (en ce compris les composants, options et pièces détachées) figurant au catalogue du Fournisseur ;
- « Services » désigne les prestations associées à la vente du Matériel par le Prestataire, notamment de livraison et d'installation sur Site, telles que mentionnées au Devis et définies par les Conditions Générales, complétées, le cas échéant, par le Devis ;
- « Utilisateur » désigne toute personne physique utilisant le Matériel sous la responsabilité du Client.

9.2. COMMANDE

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

Les prises de vue du Matériel présentées dans les catalogues, sur le site internet ou tout autre support sont fournies au Client à titre indicatif et informatif.

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

Dans la mesure où le Prestataire à la qualité de revendeur du Matériel, les conditions distinctes du Fournisseur pourront également s'appliquer aux commandes passées au titre du Contrat, notamment concernant les garanties. Il appartient au Client de prendre connaissance des conditions du Fournisseur accessibles en ligne sur le site internet du Fournisseur ou à toute autre adresse renseignée par le Fournisseur.

Il est précisé par ailleurs 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 du Matériel et 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.

9.3. PRÉREQUIS

Le Client reconnaît avoir été informé par le Prestataire et/ou le Fournisseur de l'ensemble des prérequis techniques nécessaires au fonctionnement optimal du Matériel et des Services associés. Ces prérequis sont des conditions indispensables pour pouvoir bénéficier du Contrat 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 lui appartient d'obtenir, le cas échéant, toute déclaration, licence ou autorisation non comprise dans le Contrat et nécessaires à son effectivité.

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 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 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.

9.4. DESCRIPTION DES SERVICES

9.4.1. LIVRAISON

Délais de livraison

Le Prestataire s'efforcera de livrer le Matériel dans les délais indiqués au Devis. Les délais de livraison sont suspendus en cas de force majeure ou pour tout fait imputable au Client.

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 commandé et des disponibilités de l'expéditeur ou du transporteur requis pour ce faire.

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 de la vente, ni au refus du Matériel, ni au versement par le Prestataire au Client, de pénalités et/ou dommages et intérêts.

Modalités de livraison

La livraison s'effectue conformément aux mentions portées sur le Devis, soit par la remise directe du Matériel au Client par le Prestataire, soit par simple avis de mise à disposition dans les locaux du Prestataire, soit par délivrance par un transporteur.

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.

En cas de mise à disposition dans les locaux du Prestataire, le Client s'engage à prendre livraison dans les sept (7) jours calendaires qui suivent l'avis de mise à disposition. Ce délai expiré, le Prestataire pourra facturer des frais de garde au Client.

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.

En tout état de cause, le risque de perte ou de détérioration du Matériel sera à la charge du Client dès l'acceptation du devis par le Prestataire.

Réception du Matériel

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, c'est-à-dire faire part des éventuelles réserves au transporteur 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 livré au Matériel commandé ou au bordereau d'expédition, doivent être formulées par écrit dans les sept (7) jours calendaires à compter de l'arrivée du Matériel.

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. Pour le Matériel vendu en conditionné, les quantités, poids et mesures au départ font foi des quantités livrées.

Retours

Tout retour de Matériel doit faire l'objet d'un accord formel entre le Prestataire et le Client. Tout Matériel retourné sans cet accord serait tenu à la disposition du Client et ne donnerait pas lieu à l'établissement d'un avoir. Les frais et les risques du retour sont toujours à la charge du Client.

Aucun retour ne sera accepté après un délai de sept (7) jours francs suivant la date de livraison.

Le Matériel renvoyé sera accompagné d'un bon de retour à fixer sur le colis et doivent être dans l'état où

le Prestataire ou le transporteur les a livrés.

Toute reprise acceptée par le Prestataire entraînera, au choix de celui-ci, soit le remplacement du Matériel repris, soit l'établissement d'un avoir au profit du Client, après vérification qualitative et quantitative du Matériel retourné, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages-intérêts.

9.4.2. INSTALLATION ET CONFIGURATION DU MATERIEL

Modalités d'intervention

En cas de mention spécifique sur le Devis, le Prestataire procédera à l'installation et à la configuration du Matériel sur le Site

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

Le calendrier et les modalités d'intervention du Prestataire seront convenues d'un commun accord entre les Parties.

En cas d'empêchement par le Client de maintenir la date d'intervention initialement convenue sur Site, 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 plus d'une (1) semaine avant la date initialement fixée. À défaut, des frais d'immobilisation du personnel du Prestataire pourront être facturés au Client.

Le Client s'engage à permettre l'accès au Site au Prestataire à ses locaux ainsi qu'aux infrastructures nécessaires à l'installation du Matériel 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 personnel du Prestataire reste en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique et disciplinaire.

Sauf mention contraire sur le Devis ou le Catalogue, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration seront facturés en sus, sur devis communiqué par le Prestataire.

À l'issue de l'intervention d'installation du Matériel, le Prestataire transmettra au Client un bon de livraison par mail. Le Client sera invité 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 contestation par le Client dans un délai de sept (7) jour à compter de la réception du bon de livraison, la livraison et l'installation du Matériel seront réputés conformes.

Risques

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

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 la livraison, et le cas échéant, l'installation et la configuration du Matériel.**

9.4.3. FORMATION DES UTILISATEURS

Le Prestataire propose au Client l'organisation de sessions de formation sur l'utilisation du Matériel à destination des Utilisateurs, telles qu'indiquées sur le Devis ou le Devis.

Le calendrier et les modalités d'intervention du Prestataire seront convenus d'un commun accord entre les Parties.

En cas d'empêchement par le Client de maintenir la date de formation 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 plus d'une (1) semaine avant la date initialement fixée. À défaut, des frais d'immobilisation du personnel du Prestataire pourront être facturés au Client.

Le Client s'engage à permettre l'accès au Site au Prestataire à ses locaux 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 dispenser la formation dans les meilleures conditions possibles.

Sauf mention contraire sur le Devis ou le Devis, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration seront facturés en sus, sur devis communiqué par le Prestataire.

9.5. LOGICIELS INTÉGRÉS AU 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.

9.6. RESPONSABILITÉ – EXCLUSIONS

En complément de l'article « RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE » inclus au sein des dispositions générales, il est prévu l'exclusion de certains dommages et de certains faits générateurs spécifiques à la vente de Matériel informatique ci-après :

Exclusion de certains dommages

Les Parties conviennent que le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- Pour tout dommage indirect subi 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 ;
- En cas de pertes ou endommagements du Matériel ainsi que de toutes pertes, destructions ou altérations de ses données, fichiers ou programmes, qui pourraient survenir au cours ou consécutivement à la livraison ou l'installation du Matériel, étant rappelé, tel que précisé ci-avant, que le Client est tenu de procéder en amont à la mise en place de mesures nécessaires afin de protéger et sauvegarder ses données, fichiers et programmes ;

Exclusion de certains faits générateurs de dommages

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

- D'une mauvaise utilisation des moyens informatiques par le Client, en lien notamment avec des programmes ou données à risque ;
- D'une utilisation non appropriée ou non conforme du Matériel ou de modification de celui-ci ou de son conditionnement ou de toute intervention d'un tiers sur le Matériel ;
- D'une prise de décision par le Client contraire, incomplète ou inadéquate par rapport aux conseils prodigués par le Prestataire ;
- De l'inadéquation du Matériel et des Services aux besoins du Client lorsque ces besoins n'ont pas été exprimés par ce dernier au moment de l'établissement du Devis ;
- 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 ;
- 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 d'un

contrat de maintenance.

9.7. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le Prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement du prix en principal et accessoires par le Client, un droit de propriété sur le Matériel vendu, lui permettant de reprendre possession dudit Matériel.

A compter de la réception du Matériel par le Client, le Matériel est sous la garde du Client jusqu'au transfert de propriété, lequel doit supporter les risques qu'ils pourraient subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit, même en cas de force majeure, de cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Seul l'encaissement effectif des moyens de paiement vaudra paiement et permettra en conséquence le transfert de propriété.

Le Client devra, à toute demande du Prestataire, justifier qu'il a souscrit une police d'assurance couvrant le Matériel dont il ne serait pas propriétaire. Il s'engage à maintenir ces garanties jusqu'au transfert à son profit de la propriété du Matériel.

Le Client informera le Prestataire de toute intervention ou prétention d'un tiers susceptible de porter atteinte à ses droits, afin que ce dernier puisse s'y opposer.

Le Client s'interdit de vendre le Matériel, de le céder, les transformer, les donner en gage ou céder, à quelque titre que ce soit, des droits sur le Matériel tant que le Matériel sont soumis à la réserve de propriété prévue au présent Article.

Il est rappelé que le transfert des risques s'opère lors de la prise en charge du Matériel par le transporteur dans les locaux du Prestataire ou de la prise de possession par le Client suite à une mise à disposition du Matériel dans les locaux du Prestataire ou lors de la livraison du Matériel par le Prestataire sur le Site.

En cas d'impayé, le Prestataire pourra unilatéralement dresser ou faire dresser un inventaire du Matériel en possession du Client qui s'engage, d'ores et déjà, à laisser libre accès aux locaux, ou tout autre lieu à cette fin.

La réserve de propriété prévue au présent Article ne saurait être invoquée par le Client pour motiver le retour du Matériel de sa propre initiative.

9.8. GARANTIE

Le Client reconnaît que le Prestataire n'est pas fabricant du Matériel et intervient en tant que simple revendeur. Ainsi, la seule garantie concédée est la garantie des Fournisseurs du Matériel, telle que stipulée dans la documentation accompagnant le Matériel, sous réserve des dispositions légales d'ordre public.

En outre, le Prestataire ne saurait garantir que le Matériel conviendra à l'usage ou aux objectifs particuliers du Client, ni qu'ils fonctionneront sans interruption ou erreur.

Au titre de la garantie légale des vices cachés, la seule obligation incombant au Prestataire sera, à son choix, le remplacement gratuit, la réparation du Matériel concernés ou reconnus défectueux par ses services sauf si ce mode de dédommagement s'avère impossible ou disproportionné. Pour bénéficier de la garantie, tout Matériel doit être, au préalable, soumis au service après-vente du Prestataire dont l'accord est indispensable. Les frais éventuels de port sont à la charge du Client qui ne pourra prétendre à une quelconque indemnité en cas d'indisponibilité du Matériel pendant leur prise en charge au titre de la garantie.

La garantie ne joue pas pour les vices apparents. Sont également exclus les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur, par l'utilisation anormale du Matériel ou de fournitures non adaptées ou encore par une modification du Matériel ou de son conditionnement. Sont également exclus les défauts et détériorations du fait du Client, du fait d'un tiers ou causé par un événement de force majeure. Est assimilé au fait du Client, le fait de ne pas se conformer aux conseils prodigués par le Prestataire ou aux conditions d'utilisation des Fournisseurs du Matériel.

Toute sollicitation du Client pour un dépannage non couvert par la garantie fera l'objet d'un devis préalable, régi par les présentes Conditions

Générales.

ARTICLE 10. : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

10.1. CONDITIONS FINANCIÈRES

Prix

Les prix des Services sont ceux en vigueur au jour de l'établissement du Devis.

Ils sont mentionnés en Euros, HT et TTC.

Les prix sont fonction du nombre de Matériel et/ou Logiciel sur lesquels portent les Services et sont établis avec certitude à la fin de la phase d'installation des Services. Le prix estimé lors de la souscription du Contrat est alors ajusté en conséquence, ce à quoi le Client consent.

Lors de l'installation, d'ajout de matériel ou logiciel, ou d'étendue des Services, la facturation est établie pour la totalité du mois durant lequel survient l'évènement, tout mois entamé étant dû dans son entier, les prix ne faisant pas l'objet de calcul au prorata.

Les Parties conviennent que lors de chaque renouvellement du Contrat, le prix peut être révisé automatiquement conformément aux lois et règlements en vigueur en application des barèmes déposés ou en application de la formule de révision suivante :

$P = P_0 * S / S_0$

P = Prix HT après révision

P₀ = Prix HT avant révision

S = Le plus récent indice SYNTEC publié à la date de révision

S₀ = Le dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du présent Contrat ou à la date de la précédente révision

Si l'indice SYNTEC venait à disparaître, les Parties s'entendront pour lui substituer un autre indice.

Lors du renouvellement du Contrat, le Prestataire se réserve le droit de modifier le prix, notamment en cas de modification des Services proposés, d'une modification du tarif du Fournisseur 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

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Dans l'hypothèse où le paiement d'un acompte conditionne l'exécution du Contrat, le Client se référera au Devis afin d'en connaître son pourcentage.

Le Client se référera au Devis afin de connaître les modalités de paiement qui lui sont applicables, ainsi les Services compris dans le prix de l'Abonnement et ceux qui font l'objet d'une facturation distincte.

L'Abonnement fait l'objet d'une redevance forfaitaire dont le montant est précisé sur le Devis, sans préjudice de toute facturation complémentaire selon les conditions prévues aux présentes.

Tout paiement devra être effectué sous quatorze (14) 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 à quatorze (14) jours à échoir par défaut (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.

Tiers financeur

Dans l'hypothèse où le Contrat est conclu avec l'intervention d'un tiers financeur, les conditions générales de ce dernier primeront, à titre dérogatoire, sur les différents documents contractuels du Prestataire, notamment pour les dispositions liées au paiement du Contrat et à la propriété du matériel acheté auprès du Prestataire.

10.2. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

L'Abonnement et Services récurrents

Le Contrat est conclu pour une durée initiale allant de la date de prise d'effet du Contrat jusqu'au 31 décembre de l'année en cours.

Le Contrat se poursuivra par tacite reconduction pour des durées successives de douze (12) mois, 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, quatre (4) mois au moins avant l'arrivée du terme pour mettre fin aux Services de télécommunication et un (1) mois au moins avant l'arrivée du terme pour les autres Services.

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.

Les Services fournis sans engagement de durée

Le Contrat entre en vigueur à la date indiquée dans le Devis ou à défaut à la date de la signature du Contrat par les Parties.

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.

10.3. 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 :

Le Client se référera aux Articles « RESPONSABILITÉ – EXCLUSION » propres à chaque Service fourni par le Prestataire afin d'en connaître la liste.

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 dû au titre :

- Du Service en cause pour toute prestation ponctuelle,
- Du Service en cause pour la période contractuelle en cours lors de la survenance du dommage, pour toute prestation réalisée sur la durée,

et à condition que la faute du Prestataire soit prouvée, sauf en présence de dol de sa part.

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. 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.

10.10. 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.

10.11. 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 Client a conclu le Contrat intuitu personae en considération de la notoriété du Prestataire, de son savoir-faire, de son expérience et de sa structure financière. En conséquence, les Parties s'interdisent de transférer tout ou partie du Contrat sous quelque forme que ce soit sans l'accord préalable et écrit de 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.**

ANNEXE

**TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE
PERSONNEL PAR LE PRESTATAIRE EN QUALITÉ DE
SOUS-TRAITANT**

Dispositions générales

La présente annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire est autorisé, en qualité de sous-traitant, à effectuer des traitements de données à caractère personnel pour le compte du Client, lequel agit en tant que responsable de traitement.

Chaque Partie respectera les engagements y figurant et veillera à ce que son personnel permanent ou temporaire et, le cas échéant, ses sous-traitants, respectent ces termes.

Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Déterminer les finalités, la durée et la nature des traitements de données à caractère personnel qu'il délègue au Prestataire, ainsi que les catégories de données traitées et de personnes concernées. À ce titre, il est précisé que les caractéristiques du traitement sont les suivantes, sous réserve de tout élément complémentaire précisé par le Client :

- Finalités du traitement : exécution des obligations spécifiques objet du Contrat ;
- Durée du traitement : durée du Contrat, sous réserve d'obligations de conservation plus longues résultant des lois et réglementations applicables ;
- Catégories de personnes concernées : selon les obligations prévues au Contrat, le Prestataire peut avoir accès au système d'information du Client et les données personnelles traitées peuvent donc être relatives à des personnes concernées en interne (collaborateurs, associés) ou externes (clients, prospects, prescripteurs, fournisseurs, prestataires, candidats) ;
- Catégories de données : données d'identification et de contact, données relatives au parcours professionnel et à l'activité de la personne concernée au sein de la structure du Client, données de connexion aux interfaces d'administration de logiciel ainsi qu'aux postes informatiques et serveurs (selon la nature du Contrat et l'activité du Client).

- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement de données par le Prestataire ;

- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Contrat, au respect des obligations lui incombant en sa qualité de responsable de traitement ;

- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits auprès du Prestataire ;

- Fournir au Prestataire, par écrit, toute information nécessaire à la création du registre des activités de traitement du sous-traitant ;

- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, application et opérations, à l'exception des mesures qui relèveraient, le cas échéant, des obligations du Prestataire en vertu du Contrat.

En outre, il est rappelé que :

- Le Client demeure responsable du traitement des données à caractère personnel de ses clients, collaborateurs, fournisseurs ou autres personnes concernées qu'il peut fournir ou dont il permet l'accès au Prestataire pour l'exécution des obligations définies au Contrat.

- Le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées qu'il fournit ou dont il permet l'accès au Prestataire pour l'exécution

des obligations définies au Contrat sont déterminés et contrôlés par le Client, à sa seule discrétion. Le Client détermine et est seul responsable de la durée de conservation de ces données.

- Le Client conserve la responsabilité de sa base de données. Il est expressément convenu que durant l'exécution du Contrat par le Prestataire et en cas de traitement de données à caractère personnel, le Prestataire agira uniquement pour le compte et sur instructions du Client, sur la base des dispositions du Contrat.

- Le Client est seul responsable du choix des prestations fournies au titre du Contrat et doit s'assurer que les prestations choisies ont les caractéristiques et conditions requises compte tenu des activités de traitement effectuées en sa qualité de responsable de traitement, ainsi que du type de données à caractère personnel à traiter au titre du Contrat. Si le traitement effectué par le Client en sa qualité de responsable de traitement est susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, le Client doit choisir les services avec précaution.

Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- N'effectuer un traitement de données à caractère personnel que s'il correspond strictement à l'exécution des finalités stipulées dans le Contrat, dans le seul cadre de l'exécution des prestations prévues au Contrat, tel qu'autorisé ou exigé par la loi, et selon les instructions documentées du Client ;

- En conséquence, s'abstenir d'exploiter ou utiliser, faire des copies ou créer des fichiers de données à caractère personnel au sein du système informatique du Client à ses propres fins ou pour le compte de tiers ;

- Garder les données à caractère personnel strictement confidentielles et astreindre les membres de son personnel habilité à accéder à ces données à une obligation de confidentialité ;

- N'effectuer de transfert de données à caractère personnel en dehors du territoire de l'Union européenne qu'avec l'autorisation préalable du Client et dans un cadre sécurisé conformément aux exigences de la législation applicable, c'est-à-dire soit vers des pays présentant un niveau de protection dit « adéquat » au sens de l'autorité de contrôle, soit vers des entités (sociétés affiliées, sous-traitants) ayant signé des clauses contractuelles types telles qu'éditées par les autorités européennes ;

- Le cas échéant, supprimer toutes les données à caractère personnel dont il dispose au terme du Contrat et détruire les copies existantes, à moins qu'une disposition légale n'exige la conservation de ces données ;

- Le cas échéant, désactiver les accès dont il dispose, pour les besoins de l'exécution du Contrat, sur le système d'information du Client, lors du terme du Contrat ;

- Mettre à disposition du Client, sur simple demande, toutes les informations nécessaires pour démontrer sa conformité au RGPD et mener des audits ;

- Fournir une assistance raisonnable au Client, sur demande écrite de ce dernier, pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données et à la consultation de l'autorité de contrôle, dans la mesure où le Client est tenu de la faire en vertu de la loi applicable et si une telle assistance est nécessaire et se rapporte aux traitements de données à caractère personnel opérés par le Prestataire en vertu du Contrat. Cette assistance consiste à assurer la transparence des mesures de sécurité mises en œuvre par le Prestataire pour l'exécution du Contrat ;

- Fournir ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité des données à caractère personnel qu'il traite pour le compte du Client. Le Prestataire met en œuvre

pour ce faire des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément aux dispositions de l'article 32 du RGPD ;

- Informer le Client dans les meilleurs délais (maximum 72h après en avoir pris connaissance) de toute violation de données à caractère personnel dont il aurait connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. La notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel, y compris, si possible, des catégories et du nombre approximatif de personnes concernées par la violation et le nombre approximatif de données à caractère personnel concernées ;
- Le nom et les coordonnées du Délégué à la Protection des Données ou d'un autre point de contact auprès duquel les informations peuvent être obtenues ;
- Les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Il est précisé que si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir ces informations en même temps, le Prestataire peut les communiquer au Client de manière échelonnées, sans autre retard indu.

Sous-traitance ultérieure

Le Prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant que celui éventuellement déjà identifié au Contrat, le cas échéant (ci-après, « le Sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client, responsable de traitement, de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client émet un accord écrit préalable et spécifique.

Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat, exécutées pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient au Prestataire, sous-traitant initial de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Prestataire demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de ses obligations par le Sous-traitant Ultérieur.

Obligation d'information/Exercice des droits des personnes concernées

De manière générale, le Client s'engage à se conformer à la réglementation dans le cadre des traitements de données à caractère personnel objet de la sous-traitance dans le cadre du Contrat.

En sa qualité de responsable de traitement, il appartient au Client de fournir une information complète aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le Client est pleinement responsable de l'information de ces personnes concernant leurs droits ainsi que du respect effectif de leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision

individuelle automatisées, y compris le profilage).

Le Prestataire s'engage à transmettre au Client toute demande d'une personne concernée qu'il pourrait recevoir directement, le Client restant néanmoins seul responsable des réponses qu'il apporte à ces demandes.

Contact

Pour toute demande ou information relative à un traitement de données à caractère personnel effectué sous la responsabilité du Prestataire, le Client est invité à contacter le Prestataire :

- Par mail : administratif@maiasolutions.com

- Ou par voie postale à l'adresse suivante : 2 rue Siniargoux 91160 LONGJUMEAU