

LES PRESENTES CONDITIONS SONT CONCLUES ENTRE :

MAIA SOLUTIONS SAS au capital de 10 000 euros, dont le siège social est situé 2 Rue Siniargoux - 91160 Longjumeau, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de d'Evry sous le numéro 504 541 491

Représentée par Monsieur Cédric GAYTE, Directeur Général ou Monsieur Jérôme JEAN-BAPTISTE, Président, et ci-après désigné le Prestataire, d'une part,

Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par la société MAIA SOLUTIONS, ci-dessous dénommée le client, d'autre part.

### ARTICLE 1. : DÉFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de vente et de prestation de services disponibles à l'adresse [www.maiasolutions.com/cgv](http://www.maiasolutions.com/cgv), les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

« **Commandes Additionnelles** » désigne les Commandes d'Équipements et/ou d'Options, passées en cours de Contrat de Service selon les modalités décrites à l'article 3.7 des présentes Conditions Spécifiques de Service.

« **Contrat de Location** » désigne le contrat le cas échéant signé entre le Client avec un Loueur et portant sur la location des Équipements et le Forfait Centrex.

« **Date Indicative de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est censé être opérationnel et prêt à être utilisé par le Client et qui est indiquée par le Prestataire au Client conformément à l'article 3 des Conditions Spécifiques de Service.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service est réceptionné expressément ou tacitement par le Client et qui est définie à l'article 3 des Conditions Spécifiques de Service.

« **Délai de Rétablissement** » désigne le délai écoulé entre la prise en compte par le Prestataire d'une Notification de Défaillance (c'est-à-dire en Heures Ouvrables) et le rétablissement du Service. Le Délai de Rétablissement sera indiqué par le Prestataire dans la Notification de Clôture de Défaillance telle que définie en article 6.1 des présentes Conditions Spécifiques de Service, le rétablissement du Service ayant été confirmé par le Client.

« **Défaillance** » désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications du et vers le Site Client.

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, câbles...) entre le premier point de terminaison de la boucle locale situé sur le Site Client (la tête de ligne de l'OBL) et le Matériel.

« **Équipements** » ou « **Postes** » désigne le matériel (postes téléphoniques, adaptateurs fax, bornes DECT) qui est, selon la formule tarifaire choisie par le Client lors de la signature du Bon de Commande de Service, vendu par le Prestataire au Client ou mis à la disposition du Client par le Loueur dans le cadre d'un Contrat de Location. Les Équipements ne comprennent pas les équipements propriétés du Client ou sous son contrôle (tels que les télécopieurs...).

« **Forfait Centrex** » désigne des frais fixes indiqués dans le Bon de Commande de Service et qui sont dus mensuellement ou en une fois par le Client au Prestataire ou au Loueur, selon la formule tarifaire choisie par le Client lors de la signature du Bon de Commande de Service.

« **Frais Initiaux** » désigne les frais indiqués dans le Bon de Commande de Service dus en une fois, par le Client au Prestataire notamment au titre de l'activation du Service.

« **Heures Ouvrables** » désigne la plage horaire allant du lundi au vendredi de 8h à 18h, hors jours fériés en France métropolitaine.

« **Installation** » désigne les prestations d'audit sur Site, d'installation et de prise en main par l'administrateur du Client réalisées soit par le Prestataire ou l'un de ses sous-traitants, soit par le Client en cas de souscription à l'option d'auto installation lors de la prise de commande et consistant à connecter le Matériel sur le Réseau et à s'assurer de son fonctionnement.

« **Lien d'Accès** » désigne la liaison de raccordement en technologie ADSL établie par le Prestataire ou commandée par ce dernier pour le compte du Client auprès d'un Opérateur conformément aux présentes Conditions Spécifiques de Service entre le Réseau et le point d'entrée d'un Site Client.

« **Lien de Back up** » désigne la liaison de secours en technologie ADSL établie par le Prestataire, en cas de choix de cette Option par le Client dans le Bon de Commande lors de la souscription du Service ou lors d'une Commande Additionnelle.

« **Ligne Analogique** » désigne la ligne téléphonique analogique sur laquelle le Service est bâti sur le Site Client.

« **Loueur** » désigne un organisme financier avec lequel le Client signe, le cas échéant, un Contrat de Location.

« **Matériel** » désigne le(s) routeur(s) et/ou tout autre matériel, propriétés du Prestataire et fournis par ce dernier au Client dans le cadre de la fourniture du Service.

« **Numéros SDA** » désigne les numéros de téléphone géographiques correspondant au nombre d'extensions gérées par la Plate-Forme de Service et qui permettent aux postes téléphoniques du Client d'être directement joignables. Les Numéros SDA peuvent être affectés à un numéro fax to mail, à un groupement d'appels.

« **OBL** » (Opérateur de Boucle Locale) désigne l'opérateur qui fournit les accès téléphoniques sur le Site Client avant la fourniture du Service.

« **Options** » désigne les fonctionnalités complémentaires ou les options d'accès fournies par le Prestataire, à la demande du Client, gratuitement ou moyennant le paiement d'une Redevance Mensuelle et/ou de Frais Initiaux indiqués dans le Bon de Commande.

« **Opérateur** » désigne un opérateur auprès duquel le Prestataire commande un Lien d'Accès, un Lien de Back up et/ou une Ligne Analogique pour le compte du Client.

« **Plate-Forme de Service** » désigne la plate-forme de services Centrex IP opérée par le Prestataire

« **Portabilité** » désigne la possibilité pour un Client de conserver, lorsqu'il change d'opérateur, les Numéros SDA attribués par son opérateur d'origine.

« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique et/ou le trafic Internet du Client en provenance ou à destination du Client, à l'exclusion des Lignes Analogiques, des Liens d'Accès, des Liens de Back up et de tout autre élément de l'OBL.

« **Redevance Mensuelle** » désigne les frais récurrents fixes indiqués dans le Bon de Commande de Service et qui sont dus mensuellement par le Client au Prestataire au titre du Service, de certaines Options et/ou d'un Service Additionnel.

« **Service Additionnel** » désigne un service complémentaire, au Service Téléphonie hébergée, fourni à la demande du Client moyennant le paiement de Frais Initiaux et de Redevances Mensuelles.

« **Site Client** » désigne le site du Client situé en France métropolitaine où le Service est fourni par le Prestataire et dont l'adresse figure dans le Bon de Commande de Service.

« **Zone de Couverture DSL** » désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles le Prestataire est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès et le cas échéant via un Lien de Back up.

### ARTICLE 2. : DESCRIPTION ET CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

**2.1.** Le Service fourni par le Prestataire est un service téléphonique qui permet d'une part, l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques du Client en provenance ou à destination des numéros du Client et, d'autre part, de bénéficier, via la Plate-Forme de Service, de fonctionnalités de téléphonie privée.

**2.2.** La fourniture du Service sur un Site Client suppose : (i) l'affectation ou la portabilité des Numéros SDA ; (ii) le raccordement du Site Client au Réseau via un Lien d'Accès qui se substitue aux abonnements téléphoniques fournis au Client par l'OBL ; (iii) le remplacement des équipements de téléphonie privée (PABX, postes téléphoniques) du Client par les Équipements.

**2.3.** Affectation de Numéros SDA et Portabilité : le Prestataire pourra affecter au Client un ou plusieurs Numéro(s) SDA. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont inaccessibles à tous tiers. Le Client en perdra l'usage notamment dans certains cas de déménagement et en cas de résiliation du Service. À sa demande, lors de la signature du Bon de Commande de Service et selon la faisabilité technique et juridique, le Client pourra bénéficier de la Portabilité par la signature par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'OBL, d'un formulaire communiqué par le Prestataire lors de la signature du Bon de Commande de Service (ci-après le « Mandat de Portabilité »). Le Mandat de Portabilité permet au Prestataire d'effectuer les démarches auprès de l'OBL pour mettre en œuvre la Portabilité et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'OBL pour le(s) numéro(s) porté(s) ainsi que l'accès téléphonique correspondant. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par le Client dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Spécifiques de Service sont celles s'appliquant entre le Prestataire et l'OBL. Il est expressément précisé que la fourniture de la Portabilité est soumise aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur cédant, à savoir l'OBL, lequel est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité qu'il ne jugera pas conforme à ces termes et conditions. L'OBL pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires notamment dans les cas suivants : l'adresse du Client est erronée, le nom du titulaire du numéro n'est pas correct, les lignes correspondent à un abonnement temporaire, la liste des numéros à porter n'est pas exhaustive. En cas de rejet ou de report de la demande de Portabilité par l'OBL, le Client pourra formuler une nouvelle demande après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report formulés par l'OBL. La Portabilité ne sera effective que postérieurement à la Date de Mise en Service.

**2.4.** Raccordement au Réseau : Pour bénéficier du Service, le Site Client doit impérativement se situer dans la Zone de Couverture DSL ou supérieur. Le Prestataire raccordera le Site Client au Réseau via un Lien d'Accès et le cas échéant, en cas de choix de cette Option, via un Lien de Back up. Les critères d'éligibilité, le débit, le choix de la technologie et la capacité d'installation du Lien d'Accès ou le cas échéant du Lien de Back up appartiennent au Prestataire et dépendront notamment des installations du Client, du volume de trafic prévisionnel et de l'appréciation de la faisabilité technique de la fourniture du Service. Le Client est informé que la commande par le Prestataire d'un Lien d'Accès ou d'un Lien de Back up en technologie ADSL peut dans certains cas entraîner techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la Ligne Analogique sur laquelle est construite le Lien d'Accès et/ou le Lien de Back up.

**2.5.** Mise à disposition de Matériel : le Prestataire met à la disposition du Client du Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Matériel ainsi mis à la disposition du Client exclusivement pour être utilisé dans le cadre du Service est et reste la propriété exclusive du Prestataire. Le Client assume la garde dudit Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service et jusqu'à sa restitution au Prestataire. Il supporte, à ce titre, tous les risques inhérents à la garde du Matériel.

Le Client s'engage à indemniser le Prestataire en cas de perte, vol ou de dommage, à hauteur de la valeur nette comptable dudit Matériel. À l'expiration du Contrat de Service ou en cas de résiliation pour quelle que cause que ce soit, le Client restituera le Matériel en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagné de ses accessoires éventuels (câbles et autres) dans les quinze (15) jours suivant la fin du Contrat de Service ou sa résiliation conformément aux instructions du Prestataire. Toute intervention sur le Matériel opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit du Prestataire est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat de Service. En particulier, le Client s'interdit de débrancher ou couper l'alimentation du Matériel, modifier le câblage des cartes et/ou modifier la configuration du Matériel sans l'autorisation du Prestataire. Le Prestataire peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie du Matériel par d'autre Matériel remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles du Matériel remplacé et ce, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

**2.6. Cas de la Vente des Équipements :** Les Équipements mentionnés sur le Bon de Commande de Service sont vendus par le Prestataire aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la commande. Ils restent la propriété du Prestataire jusqu'à complet paiement des Frais Initiaux par le Client au Prestataire. Les Équipements vendus au Client sont assortis d'une garantie contre défaut de fabrication de douze (12) mois à compter de la date de livraison. La garantie s'applique dans des conditions normales d'utilisation à l'exclusion notamment de tout dysfonctionnement dû au non-respect des consignes d'utilisation, à une cause extérieure (choc, dégât des eaux, surtension électrique – foudre – et/ou température non appropriée, intervention d'un tiers) ou à une modification des Équipements sans l'accord écrit du Prestataire.

**2.7. Cas de la fourniture des Équipements par un Loueur :** En cas de fourniture des Équipements par le Loueur, les dispositions applicables sont celles définies dans le Contrat de Location. Le Client bénéficiera d'une garantie d'une durée équivalente à la durée de location des Équipements figurant dans le Contrat de Location signé par le Client. Cette garantie s'applique dans des conditions normales d'utilisation à l'exclusion notamment de tout dysfonctionnement dû au non-respect des consignes d'utilisation, à une cause extérieure (choc, dégât des eaux, surtension électrique – foudre – et/ou température non appropriée, intervention d'un tiers) ou à une modification des Équipements sans l'accord écrit du Prestataire.

**2.8. Interface Titan :** Lors de la souscription au Service, le Prestataire communique au Client des identifiants (login et mot de passe), donnant accès à tout moment, dans la limite de la capacité de cet outil, à un extranet d'administration (ci-après « Interface Titan ») qui permet à l'administrateur du Client d'accéder à la gestion de ses Numéros SDA, des Équipements ainsi que des options souscrites lors de sa commande ou de souscrire des Commandes Additionnelles et à chaque utilisateur du Service d'accéder au paramétrage de l'Équipement Téléphonique utilisé (renvois d'appels, messagerie...). Le code confidentiel associé à l'identifiant pourra être personnalisé par le Client sous réserve de ne pas porter atteinte ni aux droits des tiers, ni à l'ordre public. Le Prestataire se réserve le droit de les modifier à tout moment par envoi d'un courrier au Client. Ils sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération (telle que par exemple une Commande Additionnelle) effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

**2.9. Restrictions du Service :** Le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles notamment en raison des volumes d'appels générés par certains types d'activités. Les utilisations suivantes du Service seront réputées comme inadaptées par le Prestataire : utilisation (i) pour un centre d'appels, (ii) pour une plate-forme télémarketing, (iii) en tant que passerelle de réacheminement de communications, (iv) pour une utilisation ininterrompue du Service notamment via une composition automatique et continue de numéros de téléphone, (v) dans des conditions non conformes aux termes de l'article 6 des Conditions Générales de Service. En cas de constat par le Prestataire du non-respect par le Client ou un quelconque des utilisateurs du Service de ces conditions, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le Service dans les conditions prévues à l'article 8.2 des Conditions Générales de Service. Le Client reconnaît avoir pris connaissance qu'une rupture de l'alimentation électrique peut entraîner l'interruption du Service et donc l'impossibilité de joindre les services d'urgence (SAMU, police, pompiers) et qu'il est recommandé de conserver sur le Site Client un poste téléphonique analogique raccordé à une ligne téléphonique analogique.

**2.10. Options :** Les Options au Service Téléphonie hébergée comprennent :

(i) Compte fax - Cette Option consiste en un service de réception de fax sous forme de document au format pdf attaché à un courrier électronique et d'émission de fax au format pdf via une interface Web. L'utilisateur doit disposer d'un logiciel permettant de visualiser les documents au format pdf. Lors d'un envoi de fax, un accusé de réception est envoyé à l'utilisateur par mail. L'Option est facturée pour chaque numéro SDA associé au service et l'envoi de fax est facturé suivant la durée d'appels et le tarif associé au numéro du destinataire.

(ii) Standard automatique - Le Standard automatique permet de traiter les appels à destination d'un ou plusieurs numéros SDA et de les orienter :

- selon un choix proposé par un menu vocal et sélectionné par l'appelant pendant les horaires d'ouverture,

- ou suivant une action définie par le Client pendant les horaires de fermeture. Ce service n'est pas compatible avec certaines utilisations comme les jeux téléphoniques et les usages définis dans l'article 2.9. Ce service est limité à mille (1000) appels maximums par mois vers le Standard automatique. En cas de dépassement de cette volumétrie, le Prestataire se réserve le droit de suspendre

l'Option dans les conditions prévues à l'article 8.2 des Conditions Générales de Service.

(iii) Softphone - Ce service consiste en un service de téléphonie, accessible depuis tout lieu géographique, au moyen d'un ordinateur muni d'une connexion Internet haut-débit et d'un micro-casque ou dispositif équivalent. L'utilisateur peut alors émettre et recevoir des appels sur le compte de son entreprise, grâce au logiciel de téléphonie ou Softphone, qu'il devra installer au préalable sur son ordinateur. Le Client doit vérifier avant l'installation du Softphone que ce logiciel est compatible avec le poste téléphonique de l'utilisateur et avec les caractéristiques techniques de l'ordinateur sur lequel il est installé. Ce service nécessite de souscrire l'option Compte mobilité. Les appels d'urgence ne sont pas disponibles dans une configuration de nomadisme, dans ce cas-là, le Prestataire ne sera en aucun cas tenu responsable du non aboutissement de l'appel. La connexion Internet sur laquelle s'appuie ce service n'étant pas du ressort du Prestataire, le Client ne pourra en aucun cas tenir le Prestataire responsable pour toute interruption ou insuffisance de la qualité du service en cas de problème ou déficience de la connexion haut-débit.

(iv) Groupe d'appels - Cette Option consiste en un Numéro SDA associé à un ensemble de postes du Site. Les appels vers le Numéro SDA du groupe sont distribués vers les différents membres du groupe suivant une règle de distribution prédéfinie. Cette option est limitée à deux (2) groupes d'appels par Site. Par ailleurs, le nombre de postes dans un groupement d'appels est limité à dix (10) Postes.

(v) Réserve de plan de numérotation - Cette option est limitée à vingt (20) Numéros SDA consécutifs par Site.

### ARTICLE 3. : INSTALLATION - MISE EN SERVICE - MODIFICATIONS

**3.1.** Une fois l'ensemble des documents contractuels dûment complétés et signés parvenus au Prestataire (y compris le Contrat de Location), ce dernier communiquera au Client une Date Indicative de Mise en Service et mettra en œuvre tous les moyens commercialement raisonnables en vue de la Mise en Service, notamment auprès de l'OBL, pour le raccordement du Site Client au Réseau. Le Prestataire ne sera en aucun cas tenu responsable des éventuels retards et/ou refus de la part de l'OBL et/ou de l'Opérateur notamment, suite à la communication d'informations incomplètes et/ou erronées. L'Installation peut être réalisée soit par le Prestataire ou l'un de ses sous-traitants, soit par le Client en cas de souscription à l'option d'auto installation. Le Prestataire n'assurera pas la maintenance de l'Installation en cas d'auto installation et ne prend aucun engagement sur la qualité de service et la maintenance de l'Installation au sein du Site Client (LAN notamment).

**3.2.** Audit sur Site : Le Client devra s'assurer de la préparation satisfaisante de l'espace et de l'environnement (alimentation électrique, aération, adaptation des Équipements du Client, pré-câblage, configuration du LAN...) du Site Client nécessaires pour l'Installation, la fourniture du Service et pour l'exécution de ses obligations au titre du Contrat de Service et ce, conformément aux instructions que le Prestataire ou l'un de ses sous-traitants aura adressées au Client (ci-après « Prérequis »). À défaut, le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais, sous sa responsabilité et à ses frais. L'Installation n'inclut pas de prestation de câblage ni de Desserte Interne sauf indication contraire dans le Bon de Commande de Service. Il incombe au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service et nécessaires au raccordement du Site du Client au Réseau du Prestataire. Ces équipements, logiciels et/ou installations devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques et ne devront en aucun cas perturber les autres utilisateurs du Service et/ou le Réseau.

**3.3.** Installation et Mise en Service : Dès que le Prestataire considère que le Site Client répond aux Prérequis et que le Service est prêt à être installé, il informe le Client par courrier électronique adressé au contact technique sur le Site Client désigné dans le Bon de Commande de Service, de la date à laquelle l'Installation se déroulera. La date d'Installation est alors fixée entre le Client et le Prestataire dans un délai raisonnable (au plus tôt cinq (5) jours et au plus tard dix (10) jours calendaires après l'envoi du courrier électronique). La date d'Installation sera réputée acceptée par le Client à moins que ce dernier ne demande son report dans les trois (3) jours ouvrés suivant l'envoi de ce courrier électronique. Dans ce cas, les Parties conviendront d'une nouvelle date d'Installation au plus tard huit (8) jours ouvrés après la date initiale. Sauf dans le cas d'auto installation par le Client, l'Installation est réalisée par le Prestataire ou par un sous-traitant mandaté par lui, conformément aux indications figurant dans le Bon de Commande de Service et/ou tout autre document remis au Client. Le Client autorise, par la signature du Contrat de Service, le Prestataire ou le tiers désigné par lui, à accéder dans des conditions de sécurité satisfaisantes, aux locaux auxquels il lui est nécessaire d'avoir accès pour procéder à l'Installation. Le Prestataire ne sera pas responsable des dysfonctionnements et/ou indisponibilités du service téléphonique du Client pouvant survenir pendant l'Installation. Lors de l'Installation, des tests de conformité sont réalisés en présence du contact technique sur le Site Client désigné dans le Bon de Commande de Service ou, à défaut, d'au moins un représentant du Client. À l'issue des tests, les Parties signent un procès-verbal consignnant les résultats de ces tests (ci-après « Procès-Verbal »). En cas de formulation de réserves, le Prestataire effectue les corrections nécessaires et de nouveaux tests sont effectués en présence d'un représentant du Client à une date fixée par le Prestataire ; un nouveau Procès-Verbal sera alors soumis au Client pour acceptation. La signature du Procès-Verbal ne sera ajournée qu'en cas de constat de non-conformité majeure empêchant l'utilisation du Service. En cas de persistance de réserves de non-conformité majeure à l'issue du troisième (3e) rendez-vous d'Installation, le Prestataire pourra, de plein droit, résilier le Contrat de Service, le Client étant dans ce cas redevable des frais indiqués à l'article 7.4 ci-après. En cas d'auto installation, le Service sera réputé Mis en Service à la première des deux échéances suivantes : (i) dix (10) jours ouvrés après la réception par le Client du Matériel et des Équipements ou (ii) dès le jour où les premières

communications téléphoniques peuvent être établies sur le Site Client via le Service. Dans tous les autres cas, le Service sera réputé Mis en Service à la première des deux échéances suivantes : (i) à la date de signature du Procès-Verbal par le Client, laquelle signature vaut réception définitive et sans réserve du Service par ce dernier ou (ii) dès le jour où les premières communications téléphoniques peuvent être établies sur le Site Client via le Service. En cas de retard dans la Mise en Service imputable au Client, notamment en cas de refus non motivé de signature du Procès-Verbal ou de non-respect de trois (3) rendez-vous consécutifs d'installation, le Prestataire se réserve le droit de ne pas activer le Service. Dans un tel cas, le Prestataire pourra également et de plein droit, après en avoir informé le Client, résilier le Contrat de Service, ce dernier étant dans ce cas redevable des frais indiqués à l'article 7.4 ci-après.

**3.4. Mise en œuvre de la Portabilité :** Si le Client a souscrit à la Portabilité, cette dernière sera mise en œuvre et testée, suite à l'Installation, lors d'un rendez-vous fixé par le Prestataire entre elle-même, l'OBL et le Client. Le fonctionnement de la Portabilité sera vérifié par la réalisation des tests de recette standard du Prestataire en relation avec le Client. Ces nouveaux tests auront pour seul objectif de constater la bonne mise en œuvre de la Portabilité. Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec l'OBL et le Client est informé de cette nouvelle date.

**3.5. Desserte Interne :** Si la distance entre la tête de ligne de l'OBL et le Matériel excède une distance de 3 mètres, une prestation complémentaire de câblage de la Desserte Interne peut être commandée par le Client du Prestataire. La prestation, réalisée lors de l'Installation comprend :

- la fourniture du câble supérieure à trois (3) mètres et inférieure à trente (30) mètres et la fourniture du dispositif de raccordement à l'extrémité,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux-plafond ou un faux-plancher, sans percement, sans déplacement de mobilier et sans démontage / remontage de faux-plafond ou faux-plancher,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de trois (3) mètres.

Dans les cas non couverts par la prestation décrite ci-dessus, et sous réserve de faisabilité technique, les travaux pourront être réalisés sur devis par le Prestataire. Le Client disposera alors d'un délai de sept (7) jours pour accepter ou refuser le devis. À défaut d'acceptation, il sera tenu de réaliser les travaux à ses frais et sous sa responsabilité avant l'Installation, le Prestataire ne pouvant en aucun cas être tenu pour responsable des éventuels retards et/ou incidents survenus lors de l'Installation dès lors que lesdits retards et/ou incidents sont dus à la Desserte Interne réalisée par le Client et/ou sous son contrôle.

**3.6. Déménagement :** Le Client pourra demander par Notification adressée au Prestataire le déménagement de son Service d'un Site Client vers un autre Site Client. Un Bon de Commande de Service prévoyant les modalités de transfert du Service d'un Site Client à l'autre sera alors établi et prévoira notamment, les modalités de transfert du Matériel, des Équipements, du Lien d'Accès et le cas échéant du Lien de Back up, ainsi que la poursuite du Service sur le nouveau Site Client. Il sera également fait mention de l'estimation de la période d'interruption du Service nécessaire à la réalisation de ces opérations (cette période ne sera pas prise en compte dans le calcul des Objectifs de Qualité de Service). Le nouveau Bon de Commande de Service signé par les Parties se substituera à l'ancien Bon de Commande de Service rendu caduc et prévoira de nouveaux Frais Initiaux couvrant les frais liés au déménagement et les frais liés à la mise en place du Service sur le nouveau Site.

**3.7. Commandes Additionnelles et Modifications du Contrat de Service :** Le Client pourra, depuis l'Interface Titan, sous réserve d'identification, procéder à des Commandes Additionnelles et/ou modifier le Contrat de Service. En cas de Commande Additionnelle, la livraison et/ou la Mise en Service ou l'entrée en vigueur de la modification est subordonnée à l'acceptation par le Prestataire du formulaire en ligne saisi et accepté par le Client sur l'espace de l'Interface Titan dédié à cet effet. Les modifications du Contrat de Service telles que la suppression d'Options (à l'exception de la résiliation de Postes ou de la résiliation totale du Service sur le Site Client régie par l'article 7 ci-après) ainsi que les Commandes Additionnelles d'Options, seront effectives le premier (1er) jour calendaire du mois suivant la date d'acceptation de la Commande Additionnelle par le Prestataire.

**ARTICLE 4. : ACCÈS INTERNET SUR LIEN DE BACK UP**

**4.1.** L'Option Accès Internet sur Lien de Back up permet au Client de souscrire un accès permanent et illimité à Internet. Il est fourni sur le lien de Back up du Service Téléphonie hébergée 10 auquel il est rattaché. Le Client bénéficiera du débit DSL disponible sur le Lien de Back up, en fonction de ce que la liaison cuivre du Site Client concerné permet et de la disponibilité de la bande passante du Lien d'Accès DSL pour le trafic.

**4.2.** Le Client s'engage à : (i) respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser, les autorisations préalables et concessions de droits nécessaires ; (ii) respecter les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur Internet et en particulier la Net étiquette ; (iii) ne pas accéder ou tenter d'accéder de manière illicite à d'autres réseaux ou systèmes informatiques connectés au Service ; (iv) ne pas utiliser le Service à des fins frauduleuses telles que notamment le piratage, l'intrusion dans des systèmes informatisés, le « hacking » ou la propagation de virus, de cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire. De manière plus générale, le Client s'interdit de procéder à tout agissement qui pourrait être contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et s'engage à respecter en permanence toutes les obligations légales mises à sa charge par les dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur au moment de l'utilisation du Service.

**4.3.** Le Prestataire n'exerce pas de contrôle a priori sur les Sites Web, courriers électroniques ou toute donnée échangée par le Client par le biais du Service et

n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu.

**4.4.** Le Client s'engage à traiter l'ensemble des réclamations, notamment de type « abuse », liées à son utilisation du Service et à ne pas utiliser le Service à des fins illégales et notamment d'une manière (i) qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par le téléchargement, l'archivage, l'affichage ou la transmission de contenus, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, à caractère pornographique, de pédophilie, violent, menaçant, injurieux, harcelant, contraire aux bonnes mœurs, diffamatoire, odieux, désobligeant ou choquant d'un point de vue racial, ethnique ou autre, portant atteinte à la vie privée ou aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de le Prestataire et en particulier aux droits des auteurs sur leurs œuvres ou aux titulaires de droits de propriété intellectuelle ; (ii) qui permette, via la création de liens hypertextes vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, les dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur.

**4.5.** Le Client reconnaît être pleinement informé de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques relatives au volume et à la rapidité de transmission des données ainsi que de la possibilité d'interruptions, de lenteurs et d'inaccessibilités au réseau Internet ou à certains contenus, faits dont le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

Le Client déclare par ailleurs être informé que, du fait de la nature du réseau Internet, les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, notamment par voie de piratage. Dès lors, le Client reconnaît et accepte que le Prestataire ne peut en aucun cas assurer la confidentialité de quelle qu'information que ce soit, qui soit transmise sur Internet et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité des informations qu'il transmettrait sur le réseau Internet.

**4.6.** Il appartient par conséquent au Client de définir et de mettre en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur Internet et ce, dans le respect de la réglementation applicable, notamment en matière de secret des correspondances et de cryptologie.

**ARTICLE 5. : INSCRIPTION DANS LES ANNUAIRES UNIVERSELS**

**5.1.** Le Client est informé et, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées seront transmises aux éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements avec lesquels le Prestataire a contractualisé. Les éditeurs d'annuaires peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises (rubriquage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment). Le Client garantit le Prestataire de l'exactitude de toutes les informations fournies sur le formulaire type du Prestataire, à remplir par le Client sur l'Interface Titan en vue de son inscription sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques.

**5.2.** Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données transmises par le Prestataire :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements,
- que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- de s'opposer à ce qu'une référence à son sexe figure dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements (sous réserve d'homonymie),
- de demander que seule figure l'initiale de son prénom sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements (sous réserve d'homonymie),
- que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre le Prestataire et le Client,
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

**ARTICLE 6. : OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE**

**6.1.** Notification de Défaillances : le Prestataire fournit au Client un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi sept jours sur sept (7j/7) des Défaillances de fonctionnement du Service signalées par le Client (ci-après désignées indistinctement « Notification de Défaillance »). Avant de signaler une Défaillance, le Client s'assure que cette Défaillance ne se situe pas sur les Équipements du Client et/ou les Sites Clients. Le Client devra apporter sa pleine coopération pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre, en particulier en fournissant toutes les informations requises par ce dernier. Toute Notification de Défaillance adressée par le Client sera effectuée par téléphone au numéro 01 76 91 52 39 ou depuis l'Interface Titan ou à partir de toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par le Prestataire. Dès réception d'une Notification de Défaillance, le Prestataire procédera à une qualification de Défaillance puis ouvrira un ticket référencé par un numéro unique communiqué au Client. Lorsqu'une Défaillance sera considérée comme résolue par le Prestataire, le Prestataire demandera au Client d'en confirmer la résolution. Une fois cette confirmation reçue, le Prestataire enverra un mail pour notifier la fin de la Défaillance (ci-après désigné « Notification de Clôture de Défaillance »).

**6.2.** Délais de Mise en Service : le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour que la Date de Mise en Service intervienne au plus tard le jour de la Date Indicative de Mise en Service communiquée par le Prestataire (ci-après « Objectif de Mise en Service »).

**6.3. Objectif de Disponibilité du Service** - Sur une période de référence d'un (1) mois, le Prestataire s'efforcera d'atteindre un taux de disponibilité d'au moins 99,75% (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »). Sur une période de référence, on désignera par « Taux de Disponibilité », le ratio d'un (1) moins la somme sur la période de référence des Délais de Rétablissement divisé par la durée totale de la période de référence, soit six cents (600) minutes par jour ouvré. Pour un Site Client donné, sous réserve de souscription par le Client à l'Option Lien de Back up pour ledit Site Client, si le Taux de Disponibilité n'atteint pas l'Objectif de Disponibilité du Service, le Client pourra, à sa demande, bénéficier du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Redevances Mensuelles sur l'Abonnement et les Options du site payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance ;

- de la moyenne des Consommations du site payables au titre des trois (3) mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-après :

Taux de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
En deçà de 99,75 et jusqu'à 99,2%	2%
De 99,2 à 98%	3%
Moins de 98%	5%

Les sites Télétravailleurs ne sont pas couverts par l'Objectif de Disponibilité du Service.

**6.4. Objectif de Rétablissement du Service** - le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après « Objectif de Rétablissement du Service »). L'Objectif de Rétablissement du Service s'entend en Heures Ouvrables. Aucune pénalité ne sera due par le Prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

**6.5.** L'octroi des avoirs mentionnés au présent article 6 constituera la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité de le Prestataire ne pourra être engagée et aucun avoir ne sera accordé par le Prestataire lorsque l'Interruption ou le non-respect d'un ou de plusieurs Objectif(s) de Qualité de Service défini(s) au présent article 6 résultera : (i) d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales de Service ; (ii) du fait d'un tiers ou du fait du Client (notamment en cas d'acte ou d'omission de ce dernier) ; (iii) du fait d'un Équipement du Client, du Site Client ou d'un service non fourni par le Prestataire ; (iv) d'une maintenance planifiée ; (v) d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par l'Opérateur auquel le Prestataire est raccordé ; (vi) de trafic du Client excédant la capacité du Service.

**6.6.** L'émission par le Prestataire d'avoir est soumise aux limites suivantes : (i) le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de trente (30) jours consécutifs sera plafonné à vingt pourcents (20%) des Redevances Mensuelles et des Consommations mensuelles dues au titre du Service défaillant ; (ii) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

**ARTICLE 7. : DURÉE - RÉSILIATION**

**7.1.** La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Toutefois, en cas de signature par le Client d'un Contrat de Location et par dérogation, les règles de reconduction du Contrat de Service seront celles prévues par le Contrat de Location.

**7.2.** Dans le cas d'une résiliation totale du Service sur le Site Client, le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera égal à deux mois d'abonnement.

Dans le cas de résiliation d'Options, que ce soit pendant la Période Initiale ou pendant une Période de Reconduction, aucun frais de résiliation ne sera dû par le Client.

**7.3.** Nonobstant l'application des articles 7.2 et 7.3 ci-dessus, le Client sera redevable dans tous les cas, de frais d'interruption anticipée du Service ou d'un Service Additionnel au titre du Lien d'Accès et le cas échéant du Lien de Back up souscrit pour tout Site Client, y compris lorsque la fin du Contrat de Service intervient avant la Mise en Service.

**ARTICLE 8. : TARIFICATION**

**8.1.** Les Consommations sont facturées à terme échu au Client. Les Frais Initiaux sont facturés à la Mise en Service. Les Redevances Mensuelles seront dues par le Client à compter de la Mise en Service et prorata temporis entre la date de Mise en Service et la date de début de la première période de référence. Le Forfait sera dû par le Client en une fois ou mensuellement soit au Prestataire soit au Loueur en fonction de la formule tarifaire choisie lors de la Commande.

**8.2.** Selon la mention portée dans le Bon de Commande de Service, tout ou partie des Consommations du Client pourra être facturé forfaitairement et inclus dans le montant de la Redevance Mensuelle (ci-après « Forfait de Consommation »). Dans cette hypothèse, les dispositions de l'Article 5.1 des Conditions Générales de Service s'appliqueront aux Consommations incluses dans le Forfait. Dans tous les cas, sauf mention contraire indiquée dans le Bon de Commande de Service, les Consommations du Client seront facturées sous forme de Consommations entre la Date de Mise en Service et la date de début de la première période de facturation. Il est également précisé que les crédits de communications téléphoniques résiduelles non consommées au cours d'une période de facturation ne sont pas reportés sur les périodes de facturation ultérieures.

**8.3.** Le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client des frais selon les tarifs standards de le Prestataire en vigueur (ci-après individuellement désignés « Frais Additionnels ») en cas d'intervention d'un technicien de le Prestataire sur un Site Client lorsque ladite intervention : (i) a pour but de corriger un problème avec le Matériel et/ou les Équipements lorsque le Prestataire ou le tiers désigné par lui n'obtient pas un accès immédiat au Matériel et/ou aux Équipements dès son arrivée sur le Site Client ; (ii) est effectuée en réponse à une demande du Client sans que des problèmes soient ensuite constatés avec le Matériel et/ou les

Équipements ; (iii) est nécessaire pour achever l'Installation qui devait être effectuée lors d'une date fixée d'un commun accord entre les Parties et qui n'a pas pu être terminée pour une raison imputable au Client ; (iv) a fait l'objet d'une annulation de la part du Client moins de quarante-huit (48) heures ouvrées avant la date d'intervention prévue.

**8.4.** Le Prestataire se réserve le droit de modifier le montant des différents Frais Additionnels et/ou des Frais Initiaux applicables sous réserve d'en notifier préalablement le Client au moins trente (30) jours avant la prise d'effet de ladite modification.

**ARTICLE 9. : OBJET, ACCEPTATION, MODIFICATION**

**9.1.** Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles le Prestataire s'engage avec le client. Les services proposés par le Prestataire concernent l'achat, la vente, la location, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils ; la conception et la réalisation de sites Internet et de logiciels ; l'exploitation d'un centre d'accès à Internet, notamment en réseau, ainsi qu'à différents matériels informatiques et bureautiques.

En conséquence, les présentes conditions générales de vente et de services ont pour objet de détailler les droits et obligations du Prestataire et de son Client dans le cadre de la vente de produits ou de l'exécution de prestations informatiques comme décrites à l'alinéa précédent.

**9.2.** Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu du Prestataire toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par le Prestataire sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site Internet [www.maiasolutions.com](http://www.maiasolutions.com). Toute commande passée par le client auprès du Prestataire implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

**9.3.** Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions, sans autre formalité que d'en informer le client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site Internet [www.maiasolutions.com](http://www.maiasolutions.com).

**ARTICLE 10. : INFORMATION DU CLIENT**

**10.1.** Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu du Prestataire toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

**ARTICLE 11. : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

**11.1.** Le Prestataire s'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations et documents qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat. Cette clause de confidentialité s'étend à tous les membres du personnel auprès duquel toutes mesures nécessaires devront être prises pour respecter la présente obligation.

**11.2.** Le Prestataire s'engage à assurer la confidentialité des informations et à ne les communiquer à aucun tiers, même si le présent contrat arrive à son terme ou se trouve résilié.

**11.3.** Le Prestataire s'engage à assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

**ARTICLE 12. : RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE**

**12.1.** En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils prodigués,
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel le Prestataire n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance,
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté du Prestataire.

Le Prestataire est responsable, selon les règles du droit civil, des services fournis au Client. Le Prestataire s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente ou qu'un hébergeur tiers connaisse lui-même une interruption exceptionnelle.

En outre, la responsabilité du Prestataire ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure habituellement reconnu par les tribunaux et, notamment :

1. Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant au Prestataire au titre des présentes, est empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaut de réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable du Prestataire, alors le Prestataire, sous réserve d'une prompt notification au Client, devra être dispensé de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude, dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure. Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourrait être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

2. Soit, encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- Détérioration de l'application,
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle,
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

d'exploiter le Service. Le droit d'utilisation du Service concédé au Client ne peut avoir pour effet de transférer quelque droit de propriété intellectuelle que ce soit sur tout ou partie du Service, autres que ceux strictement nécessaires à l'activation des fonctionnalités du Service sur les Données du Client, pendant la durée du Contrat, tels que stipulés ci-avant.

**12.2.** Le Prestataire garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir le Service au Client. En conséquence, le Prestataire accepte de défendre et d'indemniser le Client pour les dommages liés à des réclamations, poursuites ou condamnations, intentés par un tiers alléguant que tout ou partie du Service contrefait ses droits de propriété intellectuelle, sous réserve que le Client lui notifie immédiatement par écrit l'existence de la poursuite, fasse une demande pour sa défense, lui apporte sa totale coopération dans ladite défense et ne transige pas sans avoir au préalable recueilli l'accord écrit du Prestataire.

**12.3.** La présente garantie ne s'applique pas aux composants open source qui seraient intégrés ou utilisés au sein du Service. Elle ne s'applique pas non plus dans tous les cas d'exclusion de Maintenance et/ou de responsabilité stipulés au présent Contrat.

**12.4.** De son côté, le Client apporte au Prestataire la même garantie sur les Données chargées et traitées via le Service, et tient le Prestataire indemne de toute réclamation ou condamnation poursuivie par un tiers et fondée sur ses droits de propriété intellectuelle, en ce compris tous dommages et frais divers.

#### ARTICLE 13. : RESILIATION ET RESTITUTION DES DONNEES :

**13.1.** Dans la mesure où le présent Contrat est conclu sans limitation de durée, chaque Partie pourra y mettre un terme à sa convenance, moyennant l'envoi d'un courrier RAR notifiant sa volonté de résilier le Service, et l'observation d'un préavis de 3 mois. Les Parties se réuniront afin d'organiser la restitution des Données du Client, en leur dernier état de traitement, au terme du préavis.

**13.2.** En cas de manquement par l'une des Parties à l'une des obligations du Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Le cas échéant, les Parties mettent en œuvre la réversibilité convenue ci-après.

#### ARTICLE 14. : REVERSIBILITE :

**14.1.** A l'échéance du Contrat, ou en cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, le Prestataire s'engage à adresser au Client une copie de l'ensemble des Données en format standard, dans leur dernier état de conservation à la date de la demande, et détruit toute copie sur le Serveur après information du Client.

**14.2.** La réversibilité peut impliquer une indisponibilité du Service, que les Parties planifieront en fonction des nécessités du Service et des impératifs de production du Client.

**14.3.** S'agissant d'un Service Cloud, aucune autre tâche n'est comprise dans la réversibilité standard hormis la restitution des Données. Le Client pourra toutefois commander une prestation d'assistance à la réversibilité afin d'organiser et de réaliser la migration des données et la reprise de logiciels et services tiers en coopération avec le nouveau fournisseur retenu par le Client. Le cas échéant, les parties détermineront leurs tâches respectives au sein d'un plan de réversibilité, dont la rédaction et la mise en œuvre devront être antérieures à la fin effective du Contrat.

#### ARTICLE 15. : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

**15.1.** La loi française sera seule applicable au présent Contrat, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française et, d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

**15.2.** Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et notamment à l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent Contrat, sera soumis au tribunal de commerce d'EVRY (91) même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Le simple fait de commander en ligne ou par mail vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions contractuelles.