



PRESTATIONS DE [SERVICE](#) ET VENTE DE MATÉRIEL

CONDITIONS GÉNÉRALES

Confidentiel

## 1. Préambule

1. Le client a exprimé un besoin. Le prestataire lui a adressé une offre de service permettant de répondre à ce besoin. L'offre de service comporte le détail des modalités d'intervention, des éléments tarifaires précis et les éléments essentiels du contrat.
2. Le client déclare avoir disposé du temps nécessaire pour apprécier cette offre sur tous ses aspects et reconnaît expressément que l'offre du prestataire correspond parfaitement à ses besoins à la date de la commande.
3. Le client déclare disposer de l'ensemble des compétences requises pour apprécier le fait que l'offre qui est lui est présentée par le prestataire correspond à ce qu'il souhaite.
4. Les parties ont discuté et négocié les termes des présentes avant d'être valablement acceptées par le client.
5. Après une phase de négociations, les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

## 2. Pré-requis

6. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes les conditions générales ou les conditions particulières d'achat du client s'il y a lieu.
7. Le prestataire a communiqué au client, avant l'acceptation des présentes, l'ensemble des informations dont il dispose et dont l'importance est déterminante pour le consentement du client et l'ensemble des conseils et mises en garde associés tels que :
  - la nécessité de respecter des pré-requis techniques
  - la nécessité de disposer de personnel disposant des compétences adaptées à l'offre retenue ;
  - la nécessité pour le client de choisir le niveau de service qui lui est adapté lorsque l'offre en comporte plusieurs ;
  - les risques inhérents à l'installation, l'intégration ou le paramétrage d'un système d'information qui peut parfois nécessiter des itérations ;
  - les risques de fraude particulièrement dans le domaine des télécoms (fraude PaBX par exemple) et du numérique ;
  - obsolescence possible des matériels et logiciels ou leur versionning sur une durée limitée ;
  - la forte évolution des usages et leur grande instabilité ;
  - la nécessité de disposer d'un service de maintenance et que le défaut de maintenance est un risque majeur pour le client ;
  - la nécessité dans certains cas d'acquiescer des licences auprès de tiers, la liste de ces licences étant communiquée au client avant l'acceptation des présentes. A défaut, il appartient au client, à défaut, d'interroger le prestataire sur l'existence ou non de logiciels ou matériels pour lesquels l'acquisition de licences tiers serait nécessaire ;
  - la nécessité, dans certains cas, de satisfaire<sup>2</sup> à des obligations propre au client ou à son secteur d'activité, obligations qui relèvent de sa seule et unique responsabilité ;
  - de satisfaire à des démarches préalables auprès d'un organisme ou d'une autorité compétente. Il appartient au client de s'interroger sur cette question ;
8. La liste ci-avant n'est pas exhaustive.
9. Par ailleurs, le client est informé que l'accès au système d'information, à sa programmation, et à ses fonctionnalités, est possible soit en agissant directement sur l'interface de la machine, soit à distance.
10. Le prestataire attire l'attention du client sur les risques d'utilisations frauduleuses de ses équipements, notamment par l'utilisation des fonctionnalités permettant un accès à distance ou accessibles à distance.
11. Le client est notamment informé des risques afférents à la possibilité de consulter les boîtes vocales à distance depuis un numéro SDA et du manque de confidentialité potentiel des messages déposés sur les boîtes vocales. L'attention du client est attirée sur le fait que la fonction permettant la consultation de la messagerie à distance ou la fonction de rappel depuis la messagerie doivent par principe être désactivées et ne seront activées que pour les utilisateurs nécessitant impérativement ces fonctionnalités.
12. Le client est informé de la nécessité de désactiver la fonction d'appels vers l'international, sauf pour les utilisateurs nécessitant impérativement cette fonctionnalité.
13. Le client reconnaît que les contrats dans le monde de l'informatique et du numérique comportent une certaine part d'imprévisibilité du fait des évolutions technologiques notamment et c'est en connaissance de cause que le client en accepte le risque.

## 3. Objet

14. Le présent document constitue les conditions générales de vente et de prestation de service du prestataire communes à l'ensemble des interventions que le prestataire réalisera pour le compte du client.
15. Elles sont complétées le cas échéant par des conditions particulières en fonction des prestations ou interventions réalisées par le prestataire (maintenance/infogérance, assistance, consulting, maîtrise d'ouvrage, développement spécifique, formation, hébergement cloud et data centers, ...).

## 4. Documents contractuels

16. Les documents échangés en phase précontractuelle entre les parties tels que méls, publicités ou télécopies ne sont pas opposables aux parties.
17. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :

- les bons de commande et/ou les propositions commerciales du prestataire ;
- le cas échéant, une ou plusieurs conditions particulières ;
- les présentes conditions générales.

18. En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation. En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres

## 5. Opposabilité

19. Les présentes conditions générales ont été portées à la connaissance du client dans le cadre des négociations contractuelles.

20. Elles ont été valablement acceptées par le client. L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du client. L'acceptation peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen notamment : signature classique, signature électronique, signature digitale, clic, échanges de courriers électroniques ou fax, consentement par téléphone avec enregistrement, ou tout autre forme ou élément qui permettent de confirmer le consentement du client.

21. En tout état de cause, les conditions générales de vente sont considérées opposables à compter de :

- un premier règlement au bénéfice du prestataire ;
- l'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées ou usage de tout ou partie des matériels livrés.

22. Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des conditions générales, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du client par quelque moyen que ce soit.

## 6. Indépendance

23. Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.

24. En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les présentes conditions générales.

25. Dans le cas où tout ou partie des prestations feraient l'objet d'un financement (par le prestataire ou un tiers ex : location ou autre), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des présentes conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

26. La résolution de l'ensemble des conditions particulières entraînera la résolution des présentes conditions générales.

## 7. Entrée en vigueur & durée

27. Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :

- l'acceptation du client par tout moyen ;
- la première demande d'intervention du client.

28. Sauf mention particulière dans le bon de commande et/ou dans la proposition commerciale, les présentes ont une durée déterminée d'un an, reconductible tacitement pour une durée d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties respectant un préavis de 6 (six) mois, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

## 8. Maîtrise d'œuvre

29. Le client est le maître d'ouvrage des prestations prévues aux présentes, même s'il ne dispose pas de direction des systèmes d'information ou de télécommunications. Si le client ne dispose pas des compétences nécessaires, il s'engage à recourir aux services d'un maître d'ouvrage délégué compétent ou se faire assister en conséquence.

30. Le prestataire est maître d'œuvre et assume la responsabilité de ses seules prestations. Si, au cours de l'exécution des présentes, le prestataire venait à devoir assumer d'autres responsabilités, notamment en termes de pilotage de projet, il conviendra de :

- définir des règles de gouvernance ;
- conclure un mandat de gestion permettant de définir l'attribution des rôles respectifs de chacune des parties concernées.

## 9. Demande d'intervention

31. Les conditions matérielles et financières d'intervention ainsi que le calendrier d'intervention sont par principe formalisés dans l'offre de service du prestataire, le ou les bons de commande et/ou la ou les propositions commerciales du prestataire. En cas de distorsion entre les dates des différents documents, le document validé par les parties le plus récent sera leur seule référence.

32. Sauf mentions particulières, le calendrier d'intervention a un caractère indicatif.

33. L'intervention peut, selon les circonstances, être commandée par téléphone. Elle est supposée être confirmée par écrit par le client, faute de quoi, la prestation réalisée par le prestataire est réputée correspondre aux besoins du client.

## 10. Commande

34. La commande sera exécutée, après validation par le prestataire.

35. Toute modification de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue au prestataire par courrier ou courrier électronique ou tout autre moyen convenu entre les parties, avant l'expédition des produits ou le commencement des services. Dans tous les cas, toute modification doit recevoir l'accord du prestataire.

36. La résiliation d'une commande reste sans effet sur la poursuite des autres commandes de prestations faisant l'objet de bons de commande distincts.

37. Sauf disposition contraire les offres du prestataire sont valables 30 (trente) jours maximum.

## 11. Catalogue

38. Les caractéristiques des produits et services pourront être définis dans un catalogue. Le catalogue fourni pourra être soit le catalogue du prestataire, soit le catalogue fabricant.

39. Le prestataire communique au client l'ensemble des caractéristiques nécessaires à l'achat : descriptif, taille, couleur, composition, prix. Lorsque les caractéristiques des produits et services sont illustrés par une photographie ou une vidéo, ces dernières n'ont aucune valeur contractuelle.

40. Les produits ou services sont conformes aux normes européennes. Pour les produits et services à destination de l'étranger, le client s'engage à vérifier que ces produits répondent aux normes en vigueur dans le pays du lieu de livraison.

41. L'offre des produits est valable dans la limite des stocks disponibles.

42. En cas d'éventuelle rupture de stocks affectant la commande en cours, le prestataire indiquera dans les meilleurs délais et par tous moyens au client un nouveau délai de livraison.

43. Dans l'hypothèse où un produit serait indisponible, le prestataire peut livrer au client un autre produit de qualité et de prix équivalents ou supérieurs à celui initialement commandé, sous réserve de l'accord exprès formulé par le client.

44. A défaut, le client pourra annuler sa commande et se faire rembourser l'éventuel acompte qu'il aura versé au prestataire dans les 30 (trente) jours suivants l'annulation de sa commande.

45. Le client, en cas d'annulation, renonce expressément à tous dommages et intérêts.

## 12. Livraison

46. Les frais et risques de transport sont à la charge du client.

47. Le prestataire pourra, sur demande expresse du client et aux frais de ce dernier, souscrire une assurance pour le transport du matériel.

48. En conséquence, le client renonce à tout recours contre le prestataire en cas de perte, de disparition ou, d'une manière générale, pour tout dommage subi durant le transport.

49. Dès la livraison, il appartient au client :

- de vérifier le bon état, la conformité aux spécifications demandées et la quantité des matériels reçus ;
- de recourir, le cas échéant, aux procédures prévues par les articles L. 133-3 et suivants du Code de commerce auprès du transporteur. En application de l'article 133-3 du Code de commerce, en cas d'avarie, vol ou manquements lors de l'expédition, le client est tenu d'émettre toutes réserves précises et motivées sur le titre de transport et de confirmer ces réserves par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) jours (dimanche et jours fériés exclus) à compter de la date de livraison.

50. Les réclamations, en raison de manquements ou d'avaries, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception au prestataire dans un délai de 72 heures à compter de la livraison. Le client s'engage à communiquer simultanément au prestataire la copie de ladite lettre de réserves.

51. Tout retour de matériel doit faire l'objet d'un accord préalable du prestataire.

52. Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée par le client dans le bon de commande. Les délais de livraison sont indicatifs. Le client, en cas de dépassement des délais de livraison, renonce expressément à toute remise, dommages et intérêts, ou annulation des commandes en cours.

53. Les ventes pour des livraisons hors France métropolitaine sont soumises à des conditions particulières disponibles sur demande.

54. En cas de rupture des stocks, le prestataire s'engage à communiquer un nouveau délai de livraison.

### 13. Installations

55. L'installation du matériel sera réalisée aux conditions fixées dans le bon de commande.

56. Le prestataire installe les marchandises et autres éléments sur l'ensemble du territoire français métropolitain. Toute installation hors France métropolitaine sera soumise à des conditions particulières.

57. La localisation des prestations sera déterminée dans chaque bon de commande. Les prestations pourront s'effectuer soit dans les locaux du client soit dans ceux du prestataire, en fonction de la nature de la prestation.

### 14. Qualité

58. La qualité de la prestation attendue est déterminée dans la proposition commerciale ou un plan d'assurance qualité remis au client par le prestataire.

59. Le client est informé que le prestataire n'est pas responsable de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport de données ou d'accès Internet.

### 15. Usages

60. Lorsqu'il est fait référence à un « usage » au sens que lui donne le code civil en matière contractuelle, il est convenu entre les parties que, si cet usage n'est pas détaillé dans l'offre du prestataire, il sera fait application des usages établis et publiés par la fédération professionnelle EBEN s'il en existe un. En cas d'adoption d'un usage ou de l'adaptation d'un usage existant en cours d'exécution du contrat, le prestataire, s'il souhaite le voir opposé au client, sera tenu de lui notifier préalablement.

### 16. Recette

61. La recette est l'acceptation par le client de la conformité des prestations aux engagements du prestataire. Les prestations fournies par le prestataire doivent faire l'objet d'une recette. Les modalités spécifiques de la recette sont définies dans les conditions particulières s'il y a lieu.

62. Il est précisé en tout état de cause que :

- passé un délai de 8 jours après livraison du matériel et/ou de la prestation, ou d'un élément quelqu'en soit la nature (rapport, note, document, logiciel, ...) et sans réaction du client ledit élément sera considéré comme recetté ;
- dans tous les cas, et nonobstant le délai susvisé, la mise en œuvre ou l'exploitation de l'élément par le client avant ce terme vaut acceptation sans réserves par le client.

63. Les parties s'accordent pour renoncer expressément à l'article 1223 du code civil.

### 17. Réclamations

64. Aucun retour de produit ne peut être effectué unilatéralement par le client sans l'accord préalable et écrit communiqué par le prestataire.

65. Les réclamations doivent être formulées par le client par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison par le prestataire. A défaut, les réclamations (hors vice caché) ne sont pas opposables au prestataire.

66. En cas d'acceptation de la réclamation par le prestataire, les produits seront retournés au prestataire dans leur emballage d'origine accompagnés de la facture et du bordereau de livraison. Les modalités d'acceptation de la réclamation par le prestataire sont prévues dans le bon de commande ou la proposition commerciale.

67. Le cas échéant, le client s'engage à prendre en charge les frais de transport de retour.

68. Dans l'hypothèse où le constructeur du matériel concerné par le retour aurait cessé de commercialiser les pièces et/ou composants dudit matériel, le prestataire ne sera pas soumis à un quelconque délai concernant l'éventuelle réparation du matériel ou l'obtention desdites pièces et composants. Le cas échéant, le prestataire pourra proposer au client un nouveau produit, devant faire l'objet d'un nouveau bon de commande.

### 18. Obligations des parties

#### 18.1 Obligations du prestataire

69. Le prestataire s'engage à :

- mettre en œuvre des prestations de qualité et conforme à l'expression des besoins du client et aux usages, le cas échéant ;
- mettre les moyens en œuvre pour faire bénéficier le client de son expertise ;
- maintenir le niveau de réactivité de ses intervenants conformément aux engagements pris ;
- conseiller le client dans les limites de ses engagements étant rappelé que le prestataire ne fournit pas de conseil juridique, ni de conseil ayant trait à la veille technologique ou à l'innovation ;
- fournir au client le matériel commandé tel que spécifié dans le bon de commande ;

## 18.2 Obligations du client

70. Le client s'engage à :

- mettre en œuvre une équipe dédiée et compétente ;
- communiquer au prestataire tous les éléments et documentations nécessaires à la réalisation des prestations ;
- être titulaire ou propriétaire de tous les éléments, matériels ou logiciels remis au prestataire pour la réalisation de ses propres prestations ;
- s'acquitter du prix conformément aux modalités de règlement définies dans la proposition commerciale ou le bon de commande.

71. Le client déclare que, sans être un professionnel averti, il dispose des compétences requises pour apprécier la proposition d'intervention du prestataire. Le client déclare mettre en œuvre sous sa seule responsabilité les conseils du prestataire.

72. Le client s'engage ainsi à assurer au prestataire, dans la mesure où ils lui sont nécessaires pour l'exécution de ses prestations :

- le libre accès aux locaux aux jours et heures habituels de travail du client et/ou à la demande expresse du prestataire en dehors desdits jours et heures ;
- le libre accès aux systèmes d'information, systèmes de communication électronique, configurations, et matériels nécessaires à la réalisation des prestations.

73. Le client s'engage à communiquer au partenaire dans les meilleurs délais, toutes modifications dans la structure juridique et l'organisation du client, ces évolutions ayant un impact sur le périmètre des prestations.

74. Le client s'engage par ailleurs à informer sans délais le prestataire de toute modification ou évolution des équipements et des applications de son système d'informations, ou des outils de connexion à son système d'information, telles que les montées de versions ou l'installation de nouvelles applications.

75. Le client reconnaît l'importance primordiale de sécuriser son système informatique, notamment en termes d'accès logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données, et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conservation, la sauvegarde et la sécurité de son infrastructure informatique, dont il conserve la charge et la responsabilité, étant rappelé que le rôle du prestataire se limite à la vérification du fonctionnement du système.

76. Le client s'engage à ne pas faire réaliser par le prestataire de prestations pour lesquelles il ne disposerait pas de tous les droits et autorisations nécessaires à leur réalisation. A ce titre, le client garantit le prestataire contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit, de propriété intellectuelle ou autre, un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire, auquel l'exécution du présent contrat aurait porté atteinte.

77. En conséquence, le client prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels le prestataire serait condamné à raison d'un acte résultant de la prestation du prestataire, et ce, dès que la condamnation les prononçant devient exécutoire, ainsi que les indemnisations et frais de toute nature dépensés par le prestataire pour assurer sa défense, y compris les frais d'avocat.

## 19. Personnel

78. Le prestataire s'engage à ce que son personnel, s'il doit intervenir dans les locaux du client ou sur son système d'information, prenne connaissance et applique les règles et consignes qui lui seront communiquées.

79. En application des principes de base du développement durable, le prestataire s'interdit de recourir au travail dissimulé, conformément aux articles L. 8221-1 et L. 8221-5 du Code du travail, et plus généralement s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations définies dans le même code.

80. Le client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel du prestataire pendant toute la durée de ses prestations et pendant une durée de douze mois (12) à compter de la cessation des relations contractuelles.

81. En cas de non-respect par le client des obligations prévues dans la présente clause, celui-ci s'engage à verser au prestataire une pénalité égale à douze mois du dernier salaire brut mensuel de la ou des personnes en cause.

## 20. Prix

82. Le prix du matériel et des prestations, ainsi que les modalités de règlement sont définis dans la proposition commerciale ou le bon de commande.

83. Les prix sont définis en euros hors taxes et majorés des taxes, notamment de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

## 21. Délai de paiement

84. Les factures établies par le prestataire au titre de l'exécution des prestations seront payées par le client trente jours (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

85. En cas de délai de paiement, le défaut de paiement de l'une des échéances à son terme entraînera de plein droit l'exigibilité de l'intégralité de la somme due, tant en principal qu'en intérêts.

86. Les frais de livraison, d'installation, de transport, de poste, de télécommunications, de déplacements et séjours seront facturés selon les modalités visées dans le bon de commande.

## 22. Intérêts de retard et indemnité de recouvrement

87. Le défaut de paiement par le client, des sommes dues à échéance, entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, du seul fait de l'arrivée du terme, l'exigibilité immédiate des sommes dues ainsi que la facturation des intérêts de retard de paiement calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE, et les taux de droit applicables, majorés de 10 points de pourcentage correspondants, exigible le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, sans préjudice de la suspension des prestations jusqu'au complet règlement, ou de l'application de la clause « Résolution ».

88. En tout état de cause, en application de l'article D.441-5 du Code de commerce :

- « Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa du I de l'article L.441-6 est fixé à 40 euros ».

89. Néanmoins, si les frais de recouvrement finalement engagés par le prestataire sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire susmentionnée, le prestataire pourra, sur présentation des justificatifs des montants engagés, demander une indemnisation complémentaire au client dans les conditions prévues par la loi n°2012-387 du 22 mars 2012.

90. Les intérêts moratoires dus en raison du retard dans le paiement du client consistent dans l'intérêt au taux légal et courent à compter de la mise en demeure du prestataire.

## 23. Révision des prix

91. Les prix sont révisés selon les conditions de révisions présentes dans l'offre commerciale ou le bon de commande.

92. A défaut, ils seront révisés annuellement, à date anniversaire du contrat et il sera fait application de la formule suivante :

-  $P1 = P0 \times (S1/S0)$ , dans laquelle :

- P1 est le prix révisé ;
- P0 est le prix contractuel d'origine ou le dernier prix révisé ;
- S0 est l'indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision ;
- S1 est l'indice SYNTEC publié à la date de révision du contrat.

93. La valeur et la date de l'indice d'origine sont spécifiées dans le bon de commande.

7

94. En cas de disparition de l'indice de révision et à défaut d'accord sur un nouvel indice, ce nouvel indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

95. Si l'indice de révision est négatif, il conviendra d'appliquer l'indice de révision de l'année précédente. S'il s'agit de la deuxième année d'exécution du contrat, les parties appliqueront l'indice en vigueur à la date de la signature du contrat.

## 24. Contestation de factures

96. Les contestations de factures devront respecter les spécifications suivantes :

- contestations détaillées reposant sur des preuves documentées et communiquées dans un bref délai à compter de la réception des factures ;
- en cas de contestation ne portant que sur une partie des factures, la partie non contestée devra être réglée par le client dans le délai contractuel visé dans les présentes.

## 25. Propriété et transfert

### 25.1 Réserve de propriété

97. Il est entendu entre les parties que le transfert de propriété s'opèrera au paiement intégral des prestations.

98. A défaut de paiement intégral de la part du client dans les délais impartis, le prestataire demeure propriétaire des biens corporels ou incorporels fournis. Néanmoins, le client, débiteur d'une obligation de restitution en cas de non-paiement, est tenu d'apporter à la conservation des biens corporels ou incorporels délivrés par le prestataire tous les soins d'une personne raisonnable.

99. Le prestataire conservera la propriété des produits jusqu'au parfait paiement de ceux-ci, même en cas de procédure collective ouverte à l'encontre du client, et ce conformément aux articles L624-9 et suivants du code de commerce.

100. En conséquence, en cas de non-paiement, le prestataire est en droit d'effectuer ou de faire effectuer la reprise des biens à la charge exclusive du client.

## 25.2 Réserve de cession de droits

101. Sauf stipulations contraires dans les conditions particulières applicables, la cession des droits de propriété intellectuelle au profit du client ne s'effectue qu'à compter du parfait paiement des prestations par le client, qu'elles soient achevées ou inachevées.

## 26. Informatique et libertés

102. Chacune des parties s'engage à remplir les formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données nominatives, en particulier la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (informatique et libertés) modifiée ainsi que toute réglementation européenne en vigueur.

103. Le client, s'agissant des données à caractère personnel dont il est responsable et notamment celles auxquelles le prestataire aurait accès au titre de l'exécution des prestations, est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

104. Pour le cas où les prestations confiées par le client au prestataire comporteraient un traitement de données à caractère personnel pour le compte du client, il appartient à ce dernier de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité offertes par le prestataire sont en adéquation avec le niveau de précaution que le client doit prendre au regard de son obligation de sécurité des données à caractère personnel dont il est responsable, et que les garanties présentées par le prestataire à cet effet sont suffisantes.

105. Le prestataire s'engage à prendre les mesures nécessaires requises par le client pour assurer la sécurité des traitements de données à caractère personnel et ce, en application de l'article 35 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978.

106. Dans ce cadre, le prestataire ne peut agir que sur instruction du client et s'oblige, sauf instruction contraire de ce dernier, à :

- ne pas traiter, consulter les données ou les fichiers contenus à d'autres fins que l'exécution des prestations qu'il effectue au titre des présentes ;
- ne pas insérer dans les fichiers des données étrangères ;
- ne pas consulter ou traiter de données autres que celles concernées par les prestations et ce, même si l'accès à ces données est techniquement possible.
- ne pas divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données concernées.

107. Les parties conviennent de définir la notion d'instruction comme étant acquise lorsque le prestataire agit dans le cadre de l'exécution des présentes.

8

## 27. Garantie légale

108. Les produits fabriqués et vendus par le prestataire bénéficient de la garantie légale contre tout défaut ou vice caché qui affecterait les produits.

109. En cas de vice caché, le client pourrait exercer les actions reconnues par la loi et les tribunaux à l'acheteur d'une chose affectée d'un vice caché.

110. Pour mettre en œuvre la garantie, le client doit préalablement prendre contact avec le service après-vente du prestataire. Le client doit retourner les produits accompagnés de leur facture de vente, qui tient lieu de bon de garantie.

111. La garantie du prestataire ne s'applique pas au cas de vices apparents, de défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle, d'un accident extérieur ou lorsque le vice allégué a pour origine une fausse manœuvre, une négligence, une modification du produit non prévue ni spécifiée, une mauvaise utilisation, une réparation ou un test non appropriés réalisés par le client.

112. Le client est informé que si le prestataire n'est pas le fabricant des matériels fournis dans le cadre des présentes, en cas de vice caché du produit, le client devra mettre en œuvre la garantie auprès du fabricant. La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée.

## 28. Garantie commerciale

113. Le client est expressément informé que si le prestataire n'est pas le fabricant des matériels fournis dans le cadre des présentes, en cas de dysfonctionnement de quelque nature que ce soit, la responsabilité sera celle du fabricant.

114. Le client déclare avoir pris connaissance des conditions de garantie du fabricant des matériels qui lui sont vendus.

115. A défaut de contrat de maintenance conclu avec le prestataire, en cas de difficulté le client devra se retourner vers le fabricant.

116. Dans tous les cas, le prestataire ne saurait être tenu responsable en cas de refus du fabricant d'appliquer sa garantie.

117. Si le prestataire est le fabricant des matériels fournis dans le cadre des présentes, la garantie commerciale sera mise en œuvre avec l'exécution du contrat de maintenance souscrit concomitamment entre les parties.

## 29. Responsabilité et préjudices

118. Il est expressément convenu que le prestataire est soumis à une obligation de moyens pour l'exécution de ses prestations. D'un commun accord, les parties conviennent expressément que la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée par le client qu'en cas de faute prouvée.



119. La responsabilité du prestataire pourra être engagée, dans les conditions de droit commun, à raison des dommages directs et prévisibles subis par le client.

120. Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers.

121. La responsabilité du prestataire est, d'un commun accord, et tous faits générateurs confondus, limitée aux sommes effectivement versées par le client.

122. La responsabilité du prestataire ne pourra en aucun cas être engagée si le client n'a pas lui-même respecté l'intégralité de ses obligations, telles que prévues aux présentes conditions générales et / ou conditions particulières.

123. Par ailleurs, le client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

124. Le prestataire décline toute responsabilité concernant le préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, susceptible de résulter de l'intrusion dans le système du client, ainsi que de l'utilisation dudit système, par des tiers non autorisés, causées par l'inexistence, l'insuffisance ou défaut de respect des procédures de sécurité et de contrôle de l'accès au système dont il préconise la mise en œuvre par le client.

125. La présente clause répartit le risque entre les parties. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de réparation qui en résulte.

126. La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation des présentes conditions générales.

### **30. Sécurisation des systèmes**

127. Le client doit veiller à définir et mettre en œuvre une politique de sécurité interne à son établissement afin d'interdire toute intrusion ou utilisation frauduleuse dans son système d'information.

128. A ce titre, le client doit obligatoirement et notamment mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements, mise régulièrement à jour, composée au minimum d'un pare feu.

129. Le client doit également définir et appliquer une stratégie de sécurité rigoureuse dans ses établissements, se traduisant pour les utilisateurs par les obligations suivantes :

9

- interdire aux personnes non autorisées l'accès physique aux équipements ;
- conserver en lieu sûr et non accessible aux tiers les informations confidentielles relatives aux équipements installés (paramétrages, configuration, identifiants, mots de passe, etc.) et ne les communiquer qu'aux seules personnes autorisées ;
- saisir des identifiants / mots de passe personnels à compter de la recette des équipements et/ou à la première utilisation ;
- changer régulièrement le(s) mot(s) de passe des terminaux téléphoniques, de la messagerie vocale et de l'administration du système (au minimum une fois par mois) ;
- pour les terminaux téléphoniques, la messagerie vocale et l'administration du système, proscrire l'usage de mots de passe « simplistes », tels que 1234, 0000, 1111, 4 derniers chiffres du numéro du poste ou de l'entreprise, etc ;
- veiller à ne jamais communiquer les mots de passe (autres personnes/collègues, etc.) ;
- veiller à verrouiller au besoin le poste en dehors des périodes d'utilisation (vacances, week-ends, etc.).

130. Le client reconnaît avoir été informé et avoir accepté les obligations contractuelles mentionnées ci-dessus et s'engage à les mettre en œuvre.

### **31. Assurances**

131. Les parties déclarent être assurées pour toutes les conséquences dommageables et les actes dont elles pourraient être tenues responsables dans le cadre des présentes auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France.

### **32. Propriété**

#### **32.1 Propriété matérielle**

132. Tous les matériels du prestataire mis à la disposition du client sont et demeurent la propriété du prestataire. Ils devront être restitués au prestataire en parfait état de fonctionnement à première demande.

133. En cas de location de matériel pour lesquels le client a émis un accord les frais correspondants sont assumés par le client.

#### **32.2 Propriété immatérielle**

134. Tous les éléments créés par le prestataire et qui généreraient un élément de propriété intellectuelle (droit d'auteurs, base de données ou propriété industrielle) sont et demeurent la propriété du prestataire.

135. Le prestataire concède un droit d'utilisation, de correction, de reproduction, et de représentation des éléments remis au client à l'occasion de la réalisation de sa prestation et ce à titre non-exclusif pour toute la durée légale des droits d'auteurs et pour le monde entier. Cette cession n'est cependant acquise qu'après parfait paiement des prestations.

136. Le client s'interdit tout agissement ou acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle du prestataire.

137. Les livrables seront utilisés pour les seuls besoins du client, conformément à leur destination et aux prescriptions contenues dans la documentation associée.

138. Le client est et demeure seul propriétaire des documents, des données, des informations et fichiers qui pourraient être communiqués au prestataire pour les besoins des présentes ou auxquels ce dernier pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution des présentes. A charge pour le client de s'assurer qu'il est en droit de communiquer ces éléments au prestataire.

### **33. Sous-traitance**

139. Le client autorise le prestataire à faire intervenir tout sous-traitant de son choix. Dans ce cas, le client accepte que le prestataire divulgue auxdits sous-traitants les informations nécessaires à l'exécution des présentes.

140. Le prestataire s'engage à garantir le respect des obligations de confidentialité prévues aux présentes auprès du sous-traitant choisi.

141. Le prestataire se réserve la possibilité d'utiliser tout sous-traitant qu'elle jugera utile, dès lors que ce dernier présente toutes les qualités requises de professionnalisme et de pérennité.

142. Le prestataire restera totalement garant vis-à-vis du client de l'ensemble des prestations et obligations à sa charge visées dans les présentes.

### **34. Extranet**

143. En cas de mise en place par le prestataire d'un extranet, extension du système d'information du prestataire auprès du client lui permettant d'avoir accès à des informations incluant notamment le suivi des réalisations, commandes, ou calendrier, un accès sécurisé via internet par une connexion sécurisée sera mis à disposition du client avec un accès par mot de passe.

144. Le mot de passe est strictement personnel et confidentiel, et le client s'assurera des conditions de sécurité desdits accès.

145. Aucune opération ne peut être effectuée par un client sans ses codes d'accès.

10

146. Le client s'engage à ne pas divulguer à autrui son mot de passe et est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque.

147. Toute utilisation de l'extranet à partir du mot de passe attribué au client est présumée comme émanant exclusivement du client.

148. Le client est responsable, dans les termes des présentes conditions générales et selon le droit commun, des actes et agissements de toute personne utilisant son compte, même à son insu, et donc de la préservation de la confidentialité de son identifiant, de son mot de passe et/ou de toute information personnelle qu'il a transmise au prestataire.

149. Le client s'engage à signaler au prestataire dans les plus brefs délais toute utilisation frauduleuse de son compte, de son pseudonyme ou de son mot de passe dont il aurait connaissance.

### **35. Résolution**

150. En cas de manquement grave d'une des parties non réparé dans un délai de 30 (trente) jours à compter de l'envoi d'une lettre de mise en demeure recommandée avec avis de réception mentionnant le manquement en cause et la présente clause résolutoire, l'autre partie pourra prononcer de plein droit la résolution de la commande concernée sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquelles elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

151. La résolution d'une commande reste sans effet sur la poursuite des autres commandes de prestations faisant l'objet de bons de commande distincts.

152. Pendant la durée du contrat, en cas de résolution anticipée du contrat par le client non consécutive à un manquement contractuel du prestataire, le client versera au prestataire une indemnité forfaitaire et définitive définie dans le bon de commande, la proposition commerciale, ou, à défaut de précision, à hauteur de 95 (quatre-vingt-quinze) pour cent des sommes restant à facturer.

153. En toute hypothèse, à la résolution du contrat pour quelque cause que ce soit :

- tous les paiements effectués par le client à la date de résolution resteront acquis au prestataire ;
- le client paiera les factures impayées et émises jusqu'à la date effective de la résolution ;
- le prestataire facturera au client les dépenses engagées en vue de satisfaire à ses obligations au titre du présent contrat, y compris les sommes que le prestataire serait amené à verser à des tiers ainsi que pour tous les frais encourus du fait de cette résolution ;
- le client devra payer au prestataire les prestations effectivement réalisées par le prestataire jusqu'à la date d'effet de la résolution effective.

154. Toutes les informations confidentielles et leur reproduction, tous documents, matériels, outils ou autres transmis par l'une des parties devront être restitués à la partie qui en est propriétaire immédiatement à sa demande et au plus tard, à la date effective de la résolution ou à l'expiration des conditions générales et/ou des conditions particulières applicables pour quelque cause que ce soit.

155. Les conditions particulières conclues entre les parties seront automatiquement et de plein droit résolues, sans autre formalité nécessaire, en cas de résolution des présentes conditions générales.

156. L'attention du client est attirée sur les conséquences, potentiellement critiques, de la résolution des présentes dans la mesure où elles peuvent empêcher l'exploitation de tout ou partie de son système d'information ou de communication électronique.

### **36. Force Majeure**

157. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des présentes.

158. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux mois, les présentes conditions seront résolues automatiquement, sauf accord contraire des parties.

159. Sont considérés comme cas de force majeure les événements échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvaient être raisonnablement prévus lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêchent l'exécution de son obligation par le débiteur tels que ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants de façon expresse :

- la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves internes ou externes, lock out, occupation des locaux du prestataire, intempéries, tremblement de terre, inondation, dégât des eaux, restrictions légales ou gouvernementales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, les accidents de toutes natures, épidémie, pandémie, maladie touchant plus de 10% du personnel du prestataire dans un période de deux mois consécutifs, l'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics, les blocage de routes et les impossibilités d'approvisionnement en fournitures et tout autre cas indépendant de la volonté expresse du prestataire empêchant l'exécution normale des présentes.

### **37. Collaboration**

160. Les parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de leurs relations.

161. Le client s'engage à maintenir une collaboration active et régulière en remettant au prestataire l'ensemble des éléments qu'il a demandés, notamment le contenu.

11

162. Le prestataire s'engage, par ailleurs, à communiquer toutes les difficultés dont il pourrait prendre la mesure, au regard de son expérience, au fur et à mesure du projet, afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la réussite de l'ensemble des prestations prévues au présent contrat.

163. Le client s'engage à tenir le prestataire informé des actions effectuées dans le cadre d'activités ne relevant pas du présent contrat qui seraient susceptibles à leur connaissance d'avoir une incidence sur le bon déroulement des prestations.

164. Le prestataire, dans le cadre de l'exécution du contrat, peut être amené, sans que cela constitue une obligation à sa charge, à adresser des alertes et des mises en garde sur des problématiques de sécurité notamment en matière de matériels et de logiciels.

165. Ces informations peuvent être adressées par tous moyens, y compris par mél ou via un extranet client. Elles peuvent être individuelles ou collectives (ex : lettre d'information).

166. A réception de ce type d'informations, il appartient au client de prendre les dispositions adéquates sous sa seule et unique responsabilité.

### **38. Confidentialité**

167. Tous les informations, documents, données et éléments communiqués par les Parties dans le cadre du contrat sont présumés confidentiels, et notamment toutes les informations relatives au savoir-faire, aux méthodes et aux expériences des Parties, que ces informations, documents ou données aient été délivrés par écrit, oralement ou par tout autre moyen et quelque soit la forme ou le support.

168. L'obligation de confidentialité doit être entendue par les Parties comme l'interdiction absolue de communiquer lesdits éléments sauf à partager les informations, documents, données et éléments avec le personnel permanent ou non-permanent, les prestataires et les sous-traitants dont l'intervention est nécessaire pour la bonne exécution du contrat.

169. Chaque Partie se porte garante du respect de cette confidentialité par son personnel permanent ou non-permanent, ses prestataires et ses sous-traitants et d'une manière générale par tout tiers qui devrait connaître ces informations, au besoin par la conclusion d'un accord de confidentialité.

170. Les parties s'engagent naturellement à :

- traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles ;
- ne pas utiliser les informations confidentielles pour un usage autre que celui de l'exécution du présent contrat ;
- éviter que les informations confidentielles ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées, en partie ou en totalité, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas directement liées à l'exécution des présentes ;
- protéger les informations confidentielles par des mesures appropriées notamment techniques (habilitation, ...), à ce que les accès soient tracés et que les matériels nomades soient équipés de moyens adaptés (restriction d'accès, chiffrement, effacement à distance...);

- maintenir les mentions relatives à la confidentialité figurant sur les différents éléments et documents communiqués, qu'il s'agisse d'originaux ou de copies.
- former leur personnel, et particulièrement celui qui aura accès aux informations, documents, données et éléments confidentiels, aux règles de sécurité et de confidentialité.

171. Les parties s'engagent à respecter cette obligation de confidentialité pendant la durée des présentes et un (1) an à compter de sa date d'expiration.

172. Toute violation des obligations prévues dans la présente clause constitue une faute lourde.

173. En aucun cas, la présente clause de confidentialité n'a pour effet de modifier ou lever les obligations légales de secret auxquelles les parties pourraient être tenues (secret professionnel, secret défense, secret de fabrique ...).

### **39. Hygiène et sécurité**

174. Les parties se conforment aux dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

175. Le prestataire s'engage à prendre connaissance, à respecter et à faire respecter par son personnel et son sous-traitant éventuel les consignes d'accès, d'hygiène et de sécurité de l'établissement du client, le règlement intérieur du client ainsi que, le cas échéant, le plan de prévention, les procédures, guides ou conditions d'intervention des entreprises extérieures propres au client, et plus largement toute autre information concernant l'hygiène, la sécurité et la sûreté.

176. Le prestataire s'engage à fournir à son personnel, le cas échéant, le matériel de protection individuelle adapté à leur tâche.

177. Le client se réserve le droit de procéder à l'éviction immédiate de toute personne qui ne respecterait pas les consignes d'accès, d'hygiène et de sécurité applicables.

178. Le prestataire s'engage à signaler au client, dès qu'il en a connaissance, tout accident survenu sur le lieu d'exécution des prestations dont serait victime l'un des membres de son personnel ou de son sous-traitant, ainsi que tout incident dont les conséquences pourraient être néfastes pour la sécurité du personnel, du matériel et/ou de l'environnement.

### **40. Convention de preuve**

179. Les parties conviennent que tout document ou correspondance sous forme électronique échangés entre les parties, ainsi que les journaux, registres et logs de connexion informatiques, seront valablement considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties. Les parties conviennent d'informer leurs collaborateurs de la validité de ces preuves de communications.

### **41. Bonne foi**

180. Les parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

### **42. Tolérance**

12

181. Les parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis.

182. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

### **43. Renonciation**

183. Le fait pour le prestataire de ne pas se prévaloir d'un manquement par le client à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **44. Conciliation**

184. En cas de difficulté de toute nature et avant toute procédure juridictionnelle, chacune des parties s'engage à mettre en œuvre une procédure de conciliation.

185. Les parties devront se réunir à l'initiative de la partie la plus diligente dans les huit jours à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation.

186. L'ordre du jour est fixé par la partie qui prend l'initiative de la conciliation. Il devra être communiqué à l'autre partie au minimum vingt-quatre (24) heures avant la réunion de conciliation afin qu'il puisse être amendé par la partie convoquée.

187. Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, ont valeur contractuelle.

188. Cette clause est juridiquement autonome des présentes. Elle continue à s'appliquer malgré l'éventuelle nullité, résolution, résiliation ou d'anéantissement des présentes relations contractuelles.

### **45. Sincérité**

189. Les parties déclarent sincères les présents engagements.

190. À ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

### **46. Références commerciales**

191. Le prestataire pourra citer le nom du client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

#### **47. Cession du contrat**

192. Les présentes ne pourront faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie.

#### **48. Titres**

193. En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

#### **49. Nullité**

194. Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les parties conviennent qu'elles n'emporteront pas la nullité de l'acte tout entier.

195. Dans une telle hypothèse néanmoins, les parties conviennent de se concerter et de tout mettre en œuvre afin d'intégrer dans le contrat une nouvelle clause ayant pour effet de rétablir la volonté commune des parties telle qu'exprimée dans la clause initiale, et ce, dans le respect des dispositions légales et règlements applicables.

#### **50. Intégralité**

196. Les présentes expriment l'intégralité des obligations des parties.

197. Toutes les actions judiciaires à l'encontre du prestataire, sauf dispositions contraires d'ordre public, doivent être introduites dans un délai d'un an à compter de la première réclamation notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

#### **51. Domiciliation**

198. Pour l'exécution des présentes, et sauf dispositions particulières, les parties conviennent de s'adresser toute correspondance à leurs sièges sociaux respectifs.

199. Les présentes ne pourront être modifiées que par voie d'avenant écrit, signé par les représentants des parties et dûment habilités à cet effet.

200. Ledit avenant, après signature par les représentants des parties, prévaudra sur les dispositions du présent contrat.

#### **52. Loi applicable**

13

201. Les présentes sont régies par la loi française.

202. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, notwithstanding les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

#### **53. Juridiction compétente**

203. EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.