

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – TELEPHONIE ET HEBERGEMENT

ARTICLE 1. OBJET ET PERIMETRE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la société BERRY-BURO (ci-après le « **Prestataire** ») fournit aux Clients (ci-après le(s) « **Client(s)** ») (ensemble désignés les « **Parties** ») qui lui en font la demande, des services de télécommunications et/ou d'hébergement (ci-après les « **Services** »).

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et, le cas échéant, des conditions générales d'utilisation du site internet du Prestataire pour les commandes électroniques.

Les Conditions Générales de Vente sont exclusivement destinées à des clients professionnels qui agissent dans le cadre et pour les besoins de leur activité professionnelle. Elles ne sont pas destinées à répondre aux besoins des consommateurs ou des non-professionnels. Le Client déclare donc et garantit qu'il souscrit aux présentes Conditions en tant que professionnel et pour les besoins de son activité professionnelle.

ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont complétées par le bon de commande, lequel formalise la commande de Service(s) (ci-après le « **Bon de commande** »), les Conditions Particulières et l'Accord sur le traitement des Données Personnelles conformément aux exigences du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« **RGPD** »).

En cas de conflit entre un ou plusieurs documents contractuels, lesquels constituent ensemble le **Contrat**, les Parties conviennent d'adopter l'ordre de préséance suivant :

- le Bon de Commande ;
- les Conditions Particulières comportant, notamment, le descriptif technique propre à chaque Service ;
- les présentes Conditions Générales de Vente en ce compris l'Annexe 1 Accord sur le traitement des Données Personnelles.

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...).

Le Prestataire pourra être amené à faire évoluer tous les documents composant le Contrat, le Client étant notifié de ces changements par écrit (par courriel notamment).

Ainsi, le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur de la ou des nouvelles versions des documents vaut acceptation de celles-ci. Ces nouvelles versions s'appliquent à tous les Services souscrits préalablement par le Client afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

ARTICLE 3. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Les Parties déclarent et reconnaissent que la négociation ayant précédé la conclusion du présent accord a été conduite de bonne foi et avoir bénéficié, pendant la phase précontractuelle de négociation, de toutes les informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause et s'être mutuellement communiquées toute information susceptible de déterminer leur consentement et qu'elles pouvaient légitimement ignorer.

Le Prestataire étant un professionnel, connaissant les contraintes de son secteur, il fera ses meilleurs efforts aux fins d'obtenir du Client les informations nécessaires afin de vérifier que les spécifications du Client sont suffisantes, adaptées et pertinentes.

Le Client doit informer le Prestataire de toute information pertinente et de toute modification de ces informations (notamment changement d'adresse etc. ...). **Il est précisé que le Client a pu apprécier, d'une part, l'intérêt pour lui de recourir aux Services et mesurer l'adéquation de ceux-ci à ses besoins et d'autre part, la qualité et la disponibilité de ceux-ci au regard de ses propres contraintes.**

Le Client renonce expressément au bénéfice des dispositions prévues aux articles L. 224-27, L. 224-28 I, L. 224-29, L. 224-30, L. 224-42 et L. 224-42-2 I et III du Code de la consommation.

ARTICLE 4. COMMANDE – FOURNITURE DU SERVICE

4.1. La commande de Services s'effectue par l'établissement d'un Bon de Commande et son acceptation expresse et par écrit par le Prestataire.

Le Client est informé que seul le prix figurant sur le Bon de Commande fait foi.

La prise en compte de la commande et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un mail.

Les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

4.2. Sur demande écrite, il est possible pour le Client d'annuler un Bon de Commande. Cette demande doit être transmise selon la procédure définie ci-dessous, et son acceptation est sujette aux conditions énoncées.

Ainsi pour être recevable la demande d'annulation doit être effectuée via la création d'un courrier en recommandé au Prestataire.

Toute annulation d'un Bon de Commande engendrera des frais d'annulation (correspondant aux frais de gestion forfaitaires). De plus, des frais supplémentaires pourraient être appliqués si des travaux, tels que de desserte interne ou génie civil, ont été entamés par le Prestataire ou un sous-traitant tiers (par exemple un opérateur). Ces frais additionnels seront déterminés par le Prestataire et facturés en conséquence des sommes engagées à ce titre.

Par ailleurs, pour qu'une demande d'annulation d'un Bon de Commande soit acceptée, elle doit satisfaire aux conditions suivantes :

- La demande doit être effectuée avant la date de mise en service par l'opérateur. Cette date est confirmée dans le mois qui suit la commande et confirmée lors de l'installation.
- Elle doit être formulée par écrit.

Toute demande effectuée après la date de mise en service opérateur sera considérée comme une résiliation anticipée. Le Client s'engage à payer au Prestataire, à titre de dédit, l'intégralité des sommes dues au titre du ou des Services résilié(s), calculées selon le nombre de mois restants jusqu'au terme de la période d'engagement en cours, multiplié par le montant des Services qui aurait été facturé pour ces Services. Le calcul des sommes dues débute le jour de l'accusé de réception de la lettre recommandée.

4.3. Le Prestataire s'engage à fournir le Service conformément au Bon de Commande, aux éventuels objectifs de niveaux de services et aux autres stipulations décrites dans les Conditions Particulières.

4.4. Le Prestataire reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, et moyennant la collaboration du Client, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

4.5. En cas d'évolution des conditions de fourniture de Services, le Prestataire pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes, sous réserve des dispositions de l'article 7, moyennant un préavis d'un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification ou de la suppression.

ARTICLE 5. DUREE DE L'ENGAGEMENT

Sauf accord entre les Parties et/ou dispositions contraires dans les Conditions Particulières, le Bon de Commande prend effet dès sa date de signature.

Chaque Service de communications électroniques est souscrit pour une durée indéterminée assorti de la durée minimale indiquée dans le Bon de Commande (la "**Période Minimale d'Engagement**").

Chaque Période Minimale d'Engagement d'un Service commence à courir à compter de la date de mise en Service. Il est précisé que la « Date de Mise en Service » désigne la date à laquelle le Service est effectivement mis en service avec l'envoi du « **Certificat de Mise en Service** » (à savoir le document émis par le Prestataire qui atteste de l'absence d'anomalie et du bon fonctionnement d'un Service au moment de l'installation dudit Service). Certains Services ne donneront pas lieu à émission d'un Certificat de Mise en Service mais uniquement d'un courriel informatif.

A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, le Service de communications électroniques peut être résilié dans le respect de l'article 13.

Le Service Héberger est souscrit pour une Période Minimale d'Engagement de trente-six (36) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, et sauf mention contraire dans le Bon de Commande, le Service Héberger sera tacitement reconduit pour des durées successives identiques, sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article 13. La durée de reconduction est également indiquée dans le Bon de Commande.

Les Services Solutions Microsoft Online sont souscrits pour une Période Minimale d'Engagement de douze (12) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, et sauf mention contraire dans le Bon de Commande, les Services Solutions Microsoft Online seront tacitement reconduits pour des durées successives identiques, sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article 13. La durée de reconduction est également indiquée dans le Bon de Commande.

ARTICLE 6. EQUIPEMENTS

6.1. Dispositions communes à la location, mise à disposition et à la vente

Il est indiqué au Client que la fourniture de certains Services proposés par le Prestataire nécessite expressément l'achat, la mise à disposition ou la location d'équipements du Prestataire (ci-après les « **Equipements** ») afin que les Services puissent fonctionner, ce que le Client reconnaît et accepte.

Les divers Equipements fournis par le Prestataire sont proposés :

- À la location ;
- À la vente.

Les Equipements peuvent également être mis à disposition par le Prestataire ou un de ses fournisseurs (c'est-à-dire que l'Equipement est prêté afin que le Service puisse fonctionner).

Les Equipements doivent être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec les Services. Les Equipements doivent être uniquement utilisés dans le cadre des Services.

Les frais de remise en état des dommages causés par un cas de force majeure tel que le prévoit l'Article 15, un usage anormal, une surtension, une détérioration accidentelle sont à la charge du Client.

Le Client est informé que toute modification par rapport aux configurations des Equipements est susceptible de compromettre la sécurité et le bon fonctionnement des Equipements et des informations transmises. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas modifier la configuration des Equipements ou à leur mise en place ni intervenir d'une quelconque manière sur ceux-ci sans le consentement préalable du Prestataire.

En outre, le Client s'engage à ne pas déplacer entre ses sites les Equipements sauf accord exprès et écrit du Prestataire.

A partir de la livraison des Equipements chez le Client, le Client assume l'ensemble des risques liés aux Equipements dont il a la garde et est seul responsable de tout dommage causé par ces derniers et par l'usage qui en est fait par ses utilisateurs ou par des tiers, sauf si le Client démontre que le dommage a été causé exclusivement par un défaut ayant pour origine l'installation des Equipements par le Prestataire ou ses sous-traitants.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser ses propres équipements, il est de sa responsabilité de vérifier la compatibilité de ses équipements avec les Services. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'incompatibilité des équipements du Client avec les Services. Dans l'hypothèse où la fourniture d'équipements incombe au Client, ce dernier installe ou met à la disposition du Prestataire ces équipements avant la Date de Mise en Service.

6.2. Vente des Equipements

Les Equipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Client bénéficie également de la garantie des vices cachés sur les Equipements vendus conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Le Prestataire transfère la pleine propriété des Equipements à compter du paiement intégral du prix des Equipements par le Client. Toutefois, les risques sont transférés au Client dès la livraison, comme indiqué au 6.1.

Le Client ne pourra pas donner en gage ou céder à titre de garantie la propriété des Equipements vendus par le Prestataire jusqu'au paiement intégral du prix.

La maintenance des Equipements est assurée pendant toute la durée du Service de la façon suivante :

- En cas de panne matérielle sur un Equipement, le Prestataire appliquera la garantie constructeur lorsqu'elle est encore applicable et remplacera l'Equipement par un Equipement neuf.
- Au-delà de la validité de la garantie, le Prestataire proposera, sur devis, la réparation de l'Equipement par un service après-vente du constructeur ou son remplacement par un Equipement neuf.

6.3. Location des Equipements et mise à disposition

Le Prestataire ou ses fournisseurs proposent au Client divers Equipements à la location. Dans ce cas, le prix des Equipements loués sont inclus dans le prix des Services récurrents (abonnements).

Dans le cadre de la fourniture des Services, des Equipements peuvent également être mis à disposition à titre gratuit au profit du Client par le Prestataire ou un de ses fournisseurs.

Le Client assume sur les Equipements les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Equipements et jusqu'à leur reprise par le Prestataire ou son fournisseur.

Le Prestataire assure l'entretien des Equipements (hors cordons, fils, prises et batteries et autres accessoires) sous réserve que le Client en fasse un usage normal.

Le Prestataire ou le fournisseur restent propriétaires des Equipements loués et/ou mis à disposition. Par suite, le Client s'interdit tout acte de disposition et devra veiller à empêcher tout acte qui porterait atteinte au droit de propriété du Prestataire ou du fournisseur et, le cas échéant, devra informer le Prestataire de toute atteinte à son droit.

Notamment en cas de tentative de saisie ou en cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client doit en aviser immédiatement le Prestataire, élever toute prestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire reconnaître le droit de propriété du Prestataire.

L'Equipement est loué ou mis à disposition pour toute la période d'exécution du Service auquel il est rattaché (Période Minimale d'Engagement et période(s) de reconduction). Ainsi, dans l'hypothèse où le Client résilie le Service auquel l'Equipement loué ou mis à disposition est rattaché, le Client devra restituer de façon concomitante à la prise d'effet de la résiliation du Service ledit Equipement en bon état de fonctionnement dans les conditions prévues à l'article 6.4.

6.4. Restitution des Equipements loués ou mis à disposition

A la cessation du ou des Service(s) quelle qu'en soit la cause, le Prestataire pourra demander au Client la restitution des Equipements loués ou mis à disposition associés au(x)dit(s) Service(s). Le Client devra, par suite, procéder à la désinstallation et restitution de ces derniers à ses frais.

En cas de défaut de restitution d'un Equipement loué ou mis à disposition par le Client ou si l'Equipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, dans les trente (30) Jours suivant l'expiration du Contrat ce dernier devra payer une pénalité correspondant à la valeur à neuf de(s) Equipement(s) concernés ou bien si l'Equipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location et/ou de la mise à disposition.

A la cessation du ou des Service(s) quelle qu'en soit la cause, le retrait des Equipements et équipements appartenant au Client entreposé par exemple dans les datacenters du Prestataire pour l'utilisation des Services sera conditionné au règlement complet des sommes dues par le Client au titre desdits Services.

ARTICLE 7. TARIFS

7.1 Indication des prix des Services à leur date de souscription

Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire indiqués dans le Bon de Commande en vigueur à la date de signature de ce dernier. Les prix des Services restent fermes pendant la Période Minimale d'Engagement indiquée dans le Bon de Commande, sous réserve des exceptions prévues au présent article. **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

7.2. Evolution des prix des Services postérieurement à la Période Minimale d'Engagement

En cas de révision à la baisse ou à la hausse des prix d'un Service de communications électroniques, le Prestataire la mettra en œuvre dans les conditions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation.

Toutefois, les dispositions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

- Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, ;
- Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client
- Ou découlent directement de la législation applicable (cf. article 6.3)

Pour tout autre Service, le Prestataire en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de trente (30) jours par tout moyen écrit. Si le Client est en désaccord avec les nouveaux tarifs, il pourra résilier le Bon de Commande afférent au Service dans

les conditions indiquées à l'Article 13. A défaut d'opposition du Client dans le délai de trente (30) jours, la révision sera réputée acceptée par le Client.

7.3. Le Prestataire peut répercuter les évolutions de ses prix lors de l'exécution du Contrat en cas de modifications des tarifs appliquées par ses fournisseurs lorsqu'elles résultent d'une modification de la réglementation en vigueur, d'une offre de référence de ses fournisseurs ou d'une décision d'une autorité judiciaire ou administrative s'imposant au Prestataire et/ ou à ses fournisseurs (les « Modifications Impératives »). Dans ce cas, le Client n'a pas la faculté de solliciter la résiliation du Service concerné par la modification tarifaire.

Ces révisions de prix entreront en vigueur après l'expiration d'un préavis de trente (30) jours suivant la date de Notification (telle que définie à l'Article 23) de la modification tarifaire au Client

Tous les tarifs indiqués sont hors taxes sur la valeur ajoutée (TVA) ainsi que tous impôts, droits et taxes de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, qui pourraient être appliqués sur le prix des Services vendus et qui resteront à la charge exclusive du Client.

Toute modification de la réglementation applicable ayant pour incidence de faire supporter au Prestataire des impôts, droits ou taxes supplémentaires ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du Contrat entraînera un ajustement corrélatif des tarifs indiqués de telle façon que le Prestataire continue de percevoir les prix hors taxes indiqués.

7.4. Clause d'indexation

Le Prestataire peut modifier, chaque année, au 1^{er} janvier, le prix du ou des Service(s) par application de la « Formule d'Indexation » prévue ci-après, qui est basée sur l'indice ICHTrev-TS publié par l'INSEE et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation (ci-après l'« Indice »).

L'Indice est publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité et peut être consulté sur le site de l'INSEE (www.insee.fr) dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ».

Ainsi, le Prestataire pourra indexer annuellement le Prix des Services sur la base du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHTrev-TS [Identifiant 001565192] selon la formule suivante :

1) Variation Indice en % = (indice nouveau - indice ancien) / indice ancien.

Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision.

Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.

2) Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

En cas de disparition de l'Indice, le Prestataire communiquera préalablement l'indice de remplacement choisi par l'INSEE.

7.5 Prix des Equipements

Les prix des Equipements sont fixés au jour de la commande et se trouvent définis dans les Bons de Commande. Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes.

ARTICLE 8. MODALITES DE PAIEMENT

Sauf précision contraire, les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client.

Les factures sont payables en euros et les prix s'entendent hors taxes.

La facturation du Service commence à compter de sa Mise en Service. Sauf disposition contraire, les abonnements sont facturés à terme à échoir. Les frais de mise en service et autres frais ponctuels éventuels sont facturés à terme échu.

Il est précisé que tout mois entamé est dû.

Quels que soient les montants facturés, ceux-ci devront être payés dans un délai maximal de dix (10) jours calendaires suivant la date d'établissement de la facture.

Le paiement de toutes les sommes dues devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que le Prestataire pourra raisonnablement demander.

Tout paiement devra correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelconque déduction, compensation, annulation ou autre.

ARTICLE 9. DEFAT DE PAIEMENT

9.1. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires.

9.2. Tout défaut de paiement d'une quelconque somme due par le Client à l'échéance entraîne automatiquement et sans qu'un rappel soit nécessaire :

- La déchéance de tous les termes des créances du Prestataire sur le Client et leur exigibilité immédiate ;
- L'application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage ;
- L'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de d'un montant de quarante euros (40 €), conformément à l'article D441-5 du Code de commerce. Une indemnisation complémentaire pourra être demandée sur justificatifs si les frais de recouvrement engagés sont supérieurs.
- La faculté pour le Prestataire de mettre en œuvre la garantie de paiement constituée par le Client, le cas échéant ;
- La suspension des engagements de qualité de Service éventuellement visés aux Conditions Particulières.

Le Prestataire peut en outre après deux relances par courriel espacées chacune de huit (8) jours restées sans réponse, suivies d'une mise en demeure de payer au Client par courrier recommandé avec accusé de réception restée infructueuse pendant un délai de huit (8) jours à compter de sa première présentation prendre des mesures conservatoires et notamment :

- Suspendre la faculté du Client de faire des demandes au support technique et/ ou la fourniture des Services concernés dans les conditions de l'article 12 ;
- Résilier de plein droit tout ou partie des Services concernés dans les conditions de l'article 13.3.

9.3. Les mesures mentionnées ci-dessus ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :

- (a) paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;
- (b) adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
- (c) coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation ; et
- (d) s'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours calendaires à compter de la résolution de la contestation.

ARTICLE 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter les stipulations des documents contractuels et notamment à :

- informer le Prestataire de toute modification concernant notamment la configuration de ses sites ou de tout changement qui pourrait perturber le bon fonctionnement des Services fournis par le Prestataire ;
- respecter à tout moment les consignes du Prestataire pour l'utilisation des Services ;
- utiliser les Services en parfaite conformité avec la loi et la réglementation en vigueur et en respectant les droits des tiers. Le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- prendre toutes précautions, notamment internes, afin de ne pas diffuser sur le réseau Internet ou télécharger sur son système informatique des virus ou tout autre programme susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes informatiques du Prestataire, de ses clients ou de tiers ;
- acquitter aux échéances toutes les factures émises par le Prestataire en contrepartie des Services ;
- ne pas modifier les Equipements mis en place, ne pas débrancher ou couper leur alimentation, modifier le câblage des cartes ou modifier la configuration des Equipements, et à les maintenir en fonctionnement dans une pièce tempérée exempte de poussière ;
- à faire toutes diligences afin de collaborer avec le Prestataire dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens du Prestataire et/ou de l'opérateur télécom et/ou du Fournisseur désigné(s) par le Prestataire et en communiquant au Prestataire, en temps et en heure, toutes les informations nécessaires à ladite Installation et à la mise en œuvre des Services ;
- adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation des Services. L'usage raisonnable est précisé pour chaque Service, dans les Conditions Particulières. A ce titre, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data.

ARTICLE 11. RESPONSABILITES

11.1 Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyen, sauf pour les obligations quantifiables avec un indicateur de qualité ou de durée. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

11.2 En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas de :

- Utilisation illégale par le Client ou un tiers, autorisé ou non, des Services fournis par le Prestataire ;
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire par le Client, dans l'utilisation des Services.
- Force majeure telle que définie ci-après, faute, négligence ou omission d'un tiers à l'origine du préjudice subi par le Client.
- Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s).
- Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des incidents et des dysfonctionnements.
- Aléas de propagation d'ondes électromagnétiques entraînant des perturbations ou indisponibilités.
- Transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client.
- Intrusions malveillantes de tiers sur Internet.
- Défaillance momentanée des réseaux liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations, dans la limite de la durée et de l'impact précisés par la Partie concernée dans le cadre de la Notification afférente.

11.3 Le Prestataire ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas d'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible (ci-après « **Défaillance** »), le Prestataire notifiera au Client la Défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette Défaillance.

Aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :

- (a) perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes « perte d'économies » signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat ; ou,

(b) un quelconque dommage immatériel et/ou indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

11.4 En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, celle-ci sera limitée à six (6) mois d'abonnement perçus par le Prestataire au titre des Services fournis au Client dans le cadre de l'application des présentes, et ce, sur la base des sommes facturées sur les douze (12) mois précédant l'application de l'article 11.4 pour tout dommage direct ou pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période d'un (1) an.

11.5 Les Parties reconnaissent que rien dans ce Contrat ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.

11.6 Les stipulations prévues au présent article comprennent, de façon limitative, toutes les conditions applicables à la responsabilité de chacune des Parties au titre de l'exécution du Contrat.

ARTICLE 12. SUSPENSION DE(S) SERVICE(S)

Le Prestataire pourra, après information du Client par tout moyen de Notification, suspendre immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement la « **Suspension du Service** ») pour l'un des motifs suivants :

- a) Se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate.
- b) Eviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du Prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client.
- c) En cas d'utilisation par le Client d'un Equipement dans des conditions portant gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau ou des Services.
- d) En cas d'atteinte à la sécurité du Service ou du réseau par suite notamment de tentatives de piratage/ « hacks » par le Client et/ou d'un tiers via le Client.
- e) Eviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire.
- f) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 13 ci-dessous.

Pendant la durée de suspension du Service, le Service continuera d'être facturé au Client.

Le Prestataire s'engage à rétablir la fourniture du Service dans les meilleurs délais dès que le fait engendrant la Suspension du Service est levé, et, dans l'hypothèse où la cause de la Suspension du Service est imputable au Client, à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service.

Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service dans le délai qui lui aura été imparti ou ne paie pas, le cas échéant, les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier le(s) Service concerné(s), par l'envoi d'une Notification.

ARTICLE 13. RESILIATION

A titre liminaire, le Client ne pourra prétendre au remboursement par le Prestataire des sommes correspondantes aux Services déjà effectués par le Prestataire.

Tout demande de résiliation du ou des Service(s) doit s'effectuer par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Prestataire.

13.1 Dans l'hypothèse où le Client résilie une partie de ses Services durant la Période Minimale d'Engagement, le Client doit payer au Prestataire, à titre de dédit, l'intégralité des sommes dues au titre du ou des Services résilié(s) pour les périodes restants à courir.

Ces frais de résiliation anticipée sont calculés selon le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement multiplié par le montant des Services récurrents qui aurait été facturé au titre du ou des Service(s) résilié(s).

Le calcul des sommes dues au titre des Services résiliés pendant la Période Minimale d'Engagement débute le jour d'accusé de réception de la lettre recommandée.

13.2. Sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, le Client peut résilier le Service en notifiant le Prestataire trois (3) mois avant la fin de la Période Minimale d'Engagement.

A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, les Services qui se poursuivent pour une durée indéterminée peuvent être résiliés, à tout moment, par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois minimum.

13.3 En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties, sauf cas de force majeure, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le(s) Service(s) concerné(s) s'il n'est pas remédié à ce manquement dans un délai de trente (30) jours après mise en demeure adressée à la Partie fautive par lettre recommandée avec accusé de réception. Les obligations concernées portent notamment sur :

- Manquements du Prestataire rendant impossible l'accès au(x) Service(s) ;
- Manquements du fait exclusif du Prestataire dans la délivrance des Equipements ;
- Absence de mise en conformité du Client à ses obligations plus de quinze (15) jours après la Suspension du Service dans les conditions de l'article 12.

Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les quinze (15) jours qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante.

Dans les cas de manquements du Client susvisés, les sommes dues par ce dernier sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les Services récurrents restant dus.

ARTICLE 14. SUPPORT TECHNIQUE

Le Prestataire prendra en charge les jours du lundi au jeudi de 8 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures, le vendredi, de 8 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures (hors jours fériés), les tickets ouverts par le Client pour déclarer un tout dysfonctionnement du ou des Services.

Le Client devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause de l'Incident afin de le résoudre.

Le Client peut, sur option, bénéficier d'un service 24/7 afin que le Prestataire prenne en charge les Tickets d'incidents ; le Prestataire lui communiquera, à sa demande, les modalités pratiques et tarifaires dudit Service.

ARTICLE 15. FORCE MAJEURE

Une Partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'un de ses engagements dû à un événement revêtant les caractères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, de manière non limitative, les événements suivants :

- Catastrophe naturelle, pandémie, guerre, conflits collectifs du travail, manifestations, incendie, inondation, orage, tempête, explosion ;

- Défaillance ou perturbation de l'alimentation électrique affectant le réseau, interruption ou dysfonctionnement du Service dû à une coupure de la fibre optique de l'opérateur imputable à un tiers ;
- Suspension et/ou dégradation du Service du fait d'un tiers ou d'un opérateur, du fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client), de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Partenaire, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses fournisseurs ;
- Impossibilité pour l'opérateur après accomplissement des démarches nécessaires d'obtenir une autorisation requise pour la fourniture de prestations d'un Service (ex : permission de voirie...) et le retrait ou la modification d'une telle autorisation,
- Restrictions légales à la fourniture de Service de communications électroniques ;
- Acte de terrorisme et urgences nationales.

En cas de survenance d'un tel événement, la Partie invoquant la force majeure ou le cas fortuit s'engage à informer l'autre Partie dans les plus brefs délais, et les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles pour limiter les effets dudit événement en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

En tout état de cause, si le cas de force majeure ou le cas fortuit ainsi invoqué a une durée d'existence supérieure à soixante (60) jours calendaires, chaque Partie pourra décider de mettre fin, avec effet immédiat, au Contrat par Notification de sa décision transmise à l'autre Partie, sans toutefois que cette résiliation ouvre droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.

ARTICLE 16. CESSION

Le Prestataire peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat. Le Prestataire en informera préalablement le Client. Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère le Prestataire des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

Le transfert du Contrat par le Client à un tiers sera soumis à l'accord préalable et écrit du Prestataire.

ARTICLE 17. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles.

Par dérogation, les obligations de confidentialité, édictées au présent article, ne s'appliquent pas aux informations confidentielles :

- dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaient déjà au domaine public ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,
- qui résultent de développements internes et indépendants menés par une Partie sans utilisation d'informations confidentielles au sens du présent article ;
- que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat, sous réserve de les informer de leur nature confidentielle. Il est en outre précisé que la Partie destinataire garantit le respect des obligations résultant de cet article par les collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants auxquels elle aurait communiqué des informations confidentielles.

Toute autre divulgation est formellement interdite. Au cas où l'une des Parties ou personnes ayant eu accès à des informations confidentielles est soumise à une obligation de révélation desdites informations, elle le notifie sans délai à la Partie dont les informations confidentielles font l'objet d'une demande de révélation, de manière à ce que cette Partie puisse rechercher une protection appropriée ou tout autre recours approprié et/ou renonce aux clauses de confidentialité du Contrat.

ARTICLE 18. PROPRIETE INTELLECTUELLE

18.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Le Client s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation du Prestataire.

18.2 Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

18.3 Le Client reconnaît que certains Services peuvent être soumis à des licences ou des droits de tiers, et il accepte de se conformer notamment aux conditions générales des licences attachées au Service fourni et d'informer ses utilisateurs en conséquence.

ARTICLE 19. CONVENTION DE PREUVE

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de véracité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

ARTICLE 20. ASSURANCES

20.1. Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens, des biens qui lui sont confiés ou loués et de ses employés. A ce titre, l'assurance des Equipements du Client placés chez le Prestataire est à la charge du Client.

20.2. Chacune des Parties atteste avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle notoirement solvable concernant l'ensemble des activités relatives au Contrat.

ARTICLE 21. IMPREVISION

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

ARTICLE 22. EXECUTION FORCEEE EN NATURE

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra, faire exécuter elle-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante.

La Partie victime de la Défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résiliation du Contrat selon les modalités définies à l'article 13.

ARTICLE 23. NOTIFICATIONS

Les différentes notifications mentionnées aux présentes Conditions Générales de Vente et aux Conditions Particulières (ci-après les « **Notifications** ») devront être adressées au siège social de l'autre Partie. Les Notifications seront réputées effectuées :

- le jour de sa transmission en cas de Notification réalisée par courriel avec accusé de réception ;
- à la date de première présentation en cas de Notification réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire ;
- à la date à laquelle le destinataire aura signé le récépissé de remise en mains propres en cas de lettre remise en mains propres.

ARTICLE 24. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les Parties conviennent que le Contrat sera soumis à la loi Française.

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE POURRA EXERCER, UNE ACTION EN JUSTICE EXCLUSIVEMENT AUPRES DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, SEUL TRIBUNAL COMPETENT, Y COMPRIS EN CAS DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

ARTICLE 25. ACCEPTATION DU CLIENT

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE SONT EXPRESSEMENT AGREEES ET ACCEPTEES PAR LE CLIENT, QUI DECLARE ET RECONNAIT EN AVOIR UNE PARFAITE CONNAISSANCE, ET RENONCE, DE CE FAIT, A SE PREVALOIR DE TOUT DOCUMENT CONTRADICTOIRE ET, NOTAMMENT, SES PROPRES CONDITIONS GENERALES D'ACHAT, QUI SERONT INOPPOSABLES AU PRESTATAIRE, MEME S'IL EN A EU CONNAISSANCE.