

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») sont applicables à tout Service souscrit par le Client, directement auprès de la société AZ telecom ou la société Ultim Telecom, désignées par la SOCIETE, et le client par le CLIENT.

La signature des documents contractuels afférents au Service souscrit par le CLIENT emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que, en fonction du (des) Service(s) choisi(s) par le Client, des conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières »), qui forment avec les présentes Conditions Générales un tout indissociable.

### Préambule

Le Contrat comprend au jour de la souscription les présentes Conditions Générales de Vente, les Conditions Particulières relatives aux différents services, la commande de service et les avenants au contrat. L'ensemble est ci-après dénommé le "Contrat".

Les documents contractuels établis entre la SOCIETE et le CLIENT seront constitués par ordre de préséance et en cas de contradiction entre eux, des documents suivants :

- Avenants au contrat (si définis)
- Devis / Bon de Commandes / de services
- Conditions Particulières (si présentes)
- Conditions Générales de Vente

### 1 Objet du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la fourniture des services.

### 2 Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein du contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

**Commande(s) de services / Bon de Commande** : Offre de la Société signée par le CLIENT ou le (s) bon (s) de commande du CLIENT faisant référence au(x) devis signé par le CLIENT ou l'Offre de Service signée par le CLIENT. La compréhension du Service et le consentement du CLIENT est positivement confirmé par la Signature du CLIENT, d'autant que chaque partie est une Entreprise compréhensive et consciente du marché local et réglementation local.

### 3 Conditions financières

Les sommes dues au titre de chaque service font l'objet de factures établies au nom du CLIENT selon la périodicité définie dans la commande de services.

Le prix des services n'inclut pas la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) ou toute autres taxes au taux en vigueur au jour de la facturation, qui seront facturées en sus et à la charge du client.

#### 3.1 Frais d'installation

Le CLIENT s'engage à payer les frais d'installation conformément aux conditions de règlement indiquées dans la commande de services.

#### 3.2 Première facture

La Société facturera le CLIENT à 50 % de la valeur du service dès la signature du Bon de Commande, et les 100 % dès la signature du procès-verbal de recette remis au CLIENT lors de la livraison du service ou au plus tard, dix jours (10) jours ouvrés après l'envoi du procès-verbal de recette, le silence du CLIENT valant recette sans réserve dument envoyés par recommandé en cas de silence du CLIENT dans ce délais. En cas de livraison tardive du service suite à une faute du CLIENT, la Société facturera le CLIENT à la date de livraison initialement convenue. Cette facture comprendra les redevances pour les services calculées au prorata temporis entre la date de livraison et la prochaine échéance et, le cas échéant, les frais d'installation.

### **3.3 Facturation**

La Société facturera au CLIENT à terme à échoir les services contractés, et en fin de mois civil pour tout autre service ponctuel.

### **3.4 Modalité de paiement**

Les factures sont réglées en Euros par prélèvement automatique, dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date d'émission de la facture.

Les modes de règlement par chèque, virement bancaire ou mandat administratif doivent être acceptés au préalable par la Société et indiqués dans la Commande de services.

Les règlements par chèque ou mandat sont soumis à quarante-cinq (45) Euros Hors Taxes de frais administratifs de gestion par règlement.

### **3.5 Retard ou défaut de paiement**

En cas de retard de paiement, les pénalités de retard, dont le taux est fixé à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, seront exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Les sommes dues par le CLIENT porteront intérêt jusqu'au complet paiement et ce, même en cas de résiliation des services.

Conformément aux articles L.441-6 et D.441-5 du Code de Commerce, tout retard de paiement entraine de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Les frais bancaires éventuellement imputés à AZ TELECOM du fait du rejet d'un paiement par le Client seront supportés par ce dernier.

Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 50% du montant de la facture.

### **3.6 Suspension de service**

Nonobstant l'article 3.5, la Société pourra, après l'envoi d'une mise en demeure de payer restée sans effet pendant huit (8) jours, suspendre la fourniture de tout ou partie des services et/ ou récupérer le matériel installé. La reprise du service sera alors conditionnée à la constitution d'une garantie financière permettant d'être mobilisée en cas de nouvelle défaillance du Client

La Société ne sera pas tenue pour responsable des pertes et dommages causés par la suspension des services conformément au présent article. En cas de reprise des services, les frais de reconnexion seront facturés au CLIENT.

### **3.7 Révision des tarifs**

D'une manière générale, le réexamen des tarifs sera déclenché dès lors qu'une nouvelle charge affecterait la consistance et les conditions économiques et techniques du service assuré par la Société (mise en place d'appareils supplémentaires pour la sécurité, augmentation substantielle du cout de l'énergie, modification de la réglementation en vigueur, nouvelles taxes, coût de la vie, augmentation des tarifs fournisseurs...).

L'augmentation des contrats 100 % liés aux salaires est indexé sur l'index SYNTEC :

Nouveau prix (P1)] = [Ancien prix (P0)] X [Indice Syntec de référence connu (S1)] / [Indice Syntec de référence (S0)] :

$$P1 = P0 \frac{S1}{S0}$$

Formule de l'indice

## **4 Prise d'effet et durée du contrat**

### **4.1 Prise d'effet**

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la signature de la commande de services. Il restera en vigueur jusqu'au terme de la commande ou de sa résiliation anticipée.

Les dispositions du présent article 4.1 s'entendent sans préjudice des termes de l'article 20 des présentes Conditions Générales.

### **4.2 Durée du contrat**

La durée d'engagement du présent contrat est précisée dans la commande de service, étant précisé que, sauf stipulation contraire, la commande sera conclue pour une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de la date de livraison figurant sur le procès-verbal de recette.

Au-delà du terme initial, le présent contrat sera reconduit tacitement par périodes successives d'un (1) an, sauf si l'une des parties décide d'y mettre fin par lettre recommandée avec accusé-réception adressée trois (3) mois avant le terme envisagé (cachet de La Poste faisant foi). Le courrier de notification de résiliation devra impérativement mentionner le numéro de contrat (ou d'offre de service) concerné par la résiliation et l'adresser à la Société

## **5 Résiliation du contrat**

### **5.1 Résiliation anticipée pour faute**

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties en cas d'inexécution par l'une des Parties de tout ou partie de ses obligations essentielles à laquelle il n'aurait pas été mis fin dans un délai de trente (30) jours après mise en demeure par l'autre Partie, sans préjudice des dommages et intérêts.

### **5.2 Procédures collectives**

En cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre de l'une ou l'autre Partie, le contrat sera résilié de plein droit après une mise en demeure adressée à l'administrateur par lettre recommandée avec accusé de réception restée plus de trente (30) jours sans réponse.

### **5.3 Conséquences de la résiliation**

La résiliation du contrat se fait sans préjudice des droits, devoirs et obligations de chacune des Parties, avant la résiliation et ne doit pas affecter la validité des clauses dont il est prévu qu'elles continuent de produire leurs effets après la résiliation (ou dont on peut déduire qu'elles doivent continuer de produire leurs effets) et sans préjudice des poursuites judiciaires que l'une ou l'autre des Parties pourrait entreprendre à l'encontre de l'autre Partie.

A la résiliation du présent contrat, les articles suivants resteront en vigueur entre les Parties : Responsabilité des Parties, Confidentialité, Communication, Droit applicable et règlement des litiges et tout autre article ayant par sa nature ou son contenu vocation à survivre à l'expiration ou la résiliation du présent contrat.

La résiliation du contrat entraîne la résiliation automatique de toutes les Commandes de services en vigueur. La résiliation d'une Commande de services n'entraîne pas automatiquement la résiliation du contrat.

La Société pourra demander le remboursement de tous les matériels ou éléments appartenant à la Société non restitués par le CLIENT sur la base du prix d'achat.

Toutes les sommes dues à la Société jusqu'à la date de résiliation deviennent immédiatement exigibles par la Société, sauf cas de résiliation pour faute de la Société.

#### **5.4 Indemnités de résiliation**

Dès la cessation des relations contractuelles, pour les raisons décrites dans le paragraphe 5.1, lorsque la faute incombe au CLIENT, et dans le paragraphe 5.2, le CLIENT devra payer toutes les sommes dues jusqu'à la dernière échéance du contrat en cours. Les sommes précédemment versées par le CLIENT resteront acquises à la Société.

#### **5.5 Responsabilité de tiers**

La Société ne saurait être tenue responsable, pour quelque cause que ce soit, des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquels le Client peut avoir accès par son intermédiaire. Bouygues Telecom Entreprises, Serveur Com, SEEWAN/Gen IP, ATOS/Unify, Voxelis, SFR Business Team, Orange Business Service étant notamment des prestataires de services indépendants.

Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus.

#### **5.6 Responsabilité**

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Pour tenir compte des obligations respectives des Parties mais aussi de l'attractivité des tarifs de la Société, la responsabilité de la SOCIETE en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Service au cours des trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'évènement. Cette somme, dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service

### **6 Obligations de la Société**

La présente clause définit l'étendue de la responsabilité contractuelle de la Société envers le CLIENT à raison de tout dommage résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations au titre du contrat.

6.1 La Société s'engage à fournir les services au CLIENT conformément aux termes du contrat et dans le respect des règles de l'art.

6.3 la Société s'engage à atteindre les niveaux de performance spécifiés dans ses engagements de niveau de service. Le non-respect de ces engagements fera l'objet d'indemnités conformément aux termes des Conditions Particulières du ou des services concernés. Ces indemnités constituent l'ultime recours dont dispose le CLIENT vis à vis de la SOCIETE

6.4 la Société garantit et déclare fournir les services au CLIENT avec toute la diligence et la compétence requise.

6.5 la Société s'engage à recourir à un personnel qualifié en matière de sécurité.

6.6 la Société s'assurera que les services ne seront pas fournis en violation de brevets, marques, dessins (qu'ils puissent ou non être déposés), droit d'auteur, droits relatifs aux bases de données, savoir-faire et autres

droits et obligations de même nature (qu'ils puissent ou non être déposés) appartenant à des tiers uniquement en France.

D'une façon générale, il est expressément spécifié que la Société n'est pas tenue par une obligation de résultats mais de moyens.

## **7 Droits de la Société**

7.1 la Société est et demeure propriétaire de tout équipement mis à disposition du CLIENT dans le cadre du présent contrat, sauf en cas de sous-traitance des prestations.

7.2 Si la Société s'engage à fournir des services autres que les services décrits dans les Conditions Particulières la Société est en droit de les facturer au CLIENT, sur la base du temps passé et de la nature des services fournis.

7.3 Si la Société doit mettre à jour Majeur (par exemple, lors d'un changement de version obligatoire ou mise à jour Critique de Sécurité) un équipement mis à disposition du CLIENT dans le cadre du présent contrat, le Client pourra être facturé des coûts liés à cette mise à jour Majeur, tant côté licences, que prestations associées, sans que le CLIENT ne puisse refuser cette facturation. Le CLIENT devra être prévenu par écrit (mail par exemple) de cette mise à jour Majeur, et la facturation devra être explicite.

## **8 Obligations du CLIENT**

8.1 Le CLIENT s'engage à payer le prix des services, les frais de mise en route des services ainsi que les autres frais identifiés dans la ou les Commande(s) de services ou dus par ailleurs au titre du contrat.

8.2 Le CLIENT doit faire connaître ses décisions générales, ses choix techniques et d'une manière plus générale ses observations de toute nature ayant une relation directe avec les services souscrits auprès de la SOCIETE.

8.3 Le CLIENT s'engage à collaborer avec la SOCIETE et à lui fournir tous les éléments nécessaires à la bonne exécution des services, objet du contrat, en décrivant notamment les méthodes qu'elle utilise habituellement tant en conception, en production, en réalisation qu'en exploitation ; sans que cela ne préjuge de la méthode utilisée par la SOCIETE.

8.4 Le CLIENT s'engage à utiliser les services de la SOCIETE conformément aux dispositions légales en vigueur, notamment celles qui régissent le commerce électronique, l'information, la protection des mineurs, le respect des personnes, la propriété intellectuelle, le chiffrement des données, les jeux et les concours.

8.5 Le CLIENT collaborera à toute enquête concernant son utilisation prétendument illégale des installations la SOCIETE ou d'autres réseaux auxquels l'accès se fait par le Réseau de la SOCIETE.

8.6 En cas de non-respect des présentes stipulations, la responsabilité pénale et/ou civile du CLIENT est susceptible d'être engagée. La SOCIETE pourra également interrompre le service du CLIENT si ce dernier ne collabore pas à cette enquête.

8.7 Le CLIENT garantit et déclare à la SOCIETE qu'il détient toutes les autorisations et licences nécessaires à l'exécution des obligations qui lui incombent au titre du contrat et qu'il respectera l'intégralité de ses obligations au titre du contrat et de toute loi applicable.

8.8 Le CLIENT devra nommer au moins un interlocuteur ayant les compétences et les pouvoirs nécessaires et suffisants pour gérer le compte CLIENT, les habilitations de son personnel et s'assurer que les informations de règlement sont toujours valides, afin d'éviter tout retard de paiement.

8.9 Le CLIENT devra veiller à la stabilité de ces interlocuteurs et informer la SOCIETE de tout changement.

## **9 Droits du CLIENT**

9.1 Sauf mentions particulières aux Conditions Particulières applicables à une Commande de services donnée, ou, exercice d'une activité réglementée interdisant ou limitant cette possibilité, le CLIENT est autorisé à permettre à un tiers l'utilisation de tout ou partie des services au titre du contrat, le cas échéant, sous réserve des dispositions de l'article 9.2.

9.2 Une personne sera considérée comme étant « dûment autorisée » si la SOCIETE a reçu du CLIENT une notification préalable aux termes de laquelle la personne en question est autorisée à utiliser tout ou partie des services au titre du contrat pour le compte du CLIENT ainsi que pour son propre compte.

9.3 Le CLIENT peut être amené à réaliser un audit sur tout ou partie des éléments composant les services. Cet audit doit pouvoir être réalisé par le CLIENT lui-même ou par un tiers désigné par le CLIENT, après consultation et accord écrit de la part de la SOCIETE, sous réserve d'un préavis d'un mois. La mobilisation de ressources propres à la SOCIETE pourra engendrer des frais qui seront répercutés au client.

## **10 Support Client**

La mise en œuvre de la maintenance s'effectuera conformément aux dispositions des Conditions Particulières correspondantes.

Le Support Client de la SOCIETE est joignable :

- . par mail à l'adresse : [support@aztelecom.fr](mailto:support@aztelecom.fr)
- . par téléphone au +33 (0)4 83 76 07 00

## **11 Qualité de service**

En cas de défaut et selon une fréquence que les Parties définiront conjointement, des rapports pourront être établis pour suivre la qualité de service et mettre en évidence les éventuelles difficultés rencontrées.

## **12 Garantie contre les recours**

### **12.1 Garantie du CLIENT**

Le CLIENT garantit à la SOCIETE, ses dirigeants, administrateurs, salariés, affiliés et clients (ci-après les « Entités de la SOCIETE ») contre tout recours relatif à : a) l'activité ou l'équipement du CLIENT b) un préjudice, un dommage matériel ou corporel subi par une « Entité de la SOCIETE Garanties », ou par les équipements d'une « Entité de la SOCIETE Garanties » du fait d'un acte ou omission du CLIENT, de ses représentants ou des personnes désignées par lui ; c) tout dommage corporel subi par un représentant, salarié ou agent du CLIENT et consécutif aux activités de cette personne liées aux services, sauf si l'accident est dû à une faute lourde ou dolosive de la SOCIETE (ci-après, les « Litiges Couverts par le CLIENT »).

### **12.2 Garantie de la Société**

la SOCIETE garantit le CLIENT, ses administrateurs, dirigeants, salariés et affiliés (ci-après, les « Entités du CLIENT Garanties » contre tout recours relatif à (i) une contrefaçon ou une atteinte aux droits d'un tiers par les services (sauf si cette atteinte est en partie causée par le CLIENT sans l'accord de la SOCIETE) ou (ii) un dommage corporel subi par les représentants, salariés ou agents de la SOCIETE, sauf s'il est dû à une faute lourde ou dolosive du CLIENT (ci-après, les « Litiges Couverts par la SOCIETE »).

### **12.3 Recours CLIENT**

La SOCIETE communiquera sans délai et par écrit au CLIENT tout « Litige Couvert par le CLIENT » dont elle aura connaissance et, si elle le souhaite, pourra choisir de participer à la défense et à la transaction de ce litige. Cette participation ne libère toutefois pas le CLIENT de ses obligations prévues à l'article 8. Le CLIENT aura le droit de diriger la défense dans tout « Litige Couvert par le CLIENT ».

### **12.4 Recours de la SOCIETE**

Le CLIENT communiquera sans délai et par écrit à la SOCIETE tout « Litige Couvert par la SOCIETE » dont il aura connaissance et, s'il le souhaite, pourra choisir de participer à la défense et à la transaction de ce litige. Cette participation ne libère toutefois pas la SOCIETE de ses obligations prévues à l'article 6. La SOCIETE dirigera la défense dans tout « Litige Couvert par la SOCIETE ».

## **13 Responsabilité des Parties**

13.1 Les dispositions du présent article 13 s'appliquent aux Commandes de services, sauf dispositions contraires prévues aux Conditions Particulières s'appliquant aux Commandes de services considérées. Les Parties ne seront en aucun cas responsables envers l'autre Partie des dommages ou des pertes indirectes tels qu'ils sont énumérés ci-après de manière non limitatives : pertes économiques, perte de profit ou de gains, de revenus, de chance ou d'économie anticipée, perte ou détérioration de biens immatériels, interruption d'activité, perte de temps, pertes survenues ou non pendant l'activité, des préjudices commerciaux et pertes d'exploitation, ou des dommages et pertes ayant pour origine une faute imputable à un client du CLIENT ou à un tiers.

Les stipulations suivantes énoncent l'entière responsabilité de chacune des Parties (y compris la responsabilité du fait des actes et omissions des employés, tiers, ou sous-traitants de l'une des Parties) envers l'autre Partie en cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations contractuelles.

Dans tous les cas, ces manquements, actes ou recours doivent résulter ou être liés à l'exécution, tardive ou attendue du contrat ou à son inexécution.

13.2 La responsabilité de la SOCIETE ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Pour tenir compte des obligations respectives des Parties mais aussi de l'attractivité des tarifs de la SOCIETE, la responsabilité de la SOCIETE en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Service au cours des trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'évènement. Cette somme, dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service.

13.3 Aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre la SOCIETE plus d'un (1) an après la survenance de l'évènement.

## **14 Propriété intellectuelle**

14.1 Chaque Partie d'engage vis-à-vis de l'autre Partie à la défendre et à la garantir contre toute réclamation, action qui pourraient être engagée(s) à son encontre, et à raison d'une contrefaçon, réelle ou alléguée, de tous Droits de Propriété Intellectuelle commise par la Partie en question.

14.2 L'application de la présente disposition suppose cependant que la première Partie soit informée par écrit et sans délai de l'existence de ladite réclamation ou action, et qu'elle dispose des informations et de l'assistance raisonnablement nécessaires pour exercer sa défense.

## **15 Assurance**

15.1 Chaque Partie s'engage vis-à-vis de l'autre Partie à contracter, et à maintenir pendant toute la durée du présent contrat, une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance de premier rang, notoirement solvable. Les limites de la couverture doivent être suffisantes pour couvrir les risques respectifs liés à l'exercice de leur activité en vertu du présent contrat.

15.2 Toute modification, suspension ou résiliation de cette police d'assurance, pour quelque cause que ce soit, devra être signalée à la SOCIETE dans les plus brefs délais.

## **16 Force Majeure**

16.1 Les Parties ne seront pas responsables des retards, inexécutions, préjudices, dommages, pertes, destructions ou du mauvais fonctionnement des équipements, ni des conséquences de ce qui précède, dès lors que ce retard ou cette défaillance est imputable à la survenance d'un évènement revêtant la caractéristique de la Force Majeure au sens que ce terme revêt dans la jurisprudence française.

16.2 Chaque Partie notifiera dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout as de Force Majeure.

16.3 Les obligations de la Partie victime du cas de Force Majeure et, en particulier, les délais requis pour l'exécution de ses obligations, seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

16.4 Chaque Partie supporte la charge de tous les frais qui lui incomberont et qui résulteront de la survenance du cas de Force Majeure.

## **17 Sous-traitance**

17.1 la SOCIETE est autorisé à recourir à la sous-traitance, sous réserve de ses obligations légales éventuelles, et que le sous-traitant apporte toutes les garanties lui permettant de répondre à l'ensemble des obligations contractuelles est tenu la SOCIETE.

17.2 En cas de recours à un sous-traitant, la SOCIETE restera l'interlocuteur unique du CLIENT et demeurera responsable de ses obligations définies par le contrat.

## **18 Non-renonciation**



Le défaut d'exercice par l'une des Parties d'un droit conféré par le contrat n'emporte pas renonciation audit droit et n'empêche pas l'exercice ultérieur de celui-ci ou de tout autre droit.

## **19 Notifications**

19.1 Chaque notification, en vertu du présent contrat devra être effectuée par écrit, et remise en mains propres ou envoyée par courrier recommandé avec accusé-réception ou par télécopie à l'adresse du siège social de l'autre Partie, ou à toute autre adresse que les Parties pourront indiquer par écrit.

19.2 Ces notifications seront réputées avoir été reçues au moment de leur remise en mains propres ou conformément à l'accusé réception ou, en cas d'envoi par télécopie, à la date à laquelle est reçue la confirmation de transmission.

## **20 Modifications du contrat**

20.1 la SOCIETE se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, sous réserve de ses obligations légales éventuelles.

20.2 Les nouvelles Conditions Générales de Vente seront le cas échéant portées à la connaissance du CLIENT par courriel ou par courrier et seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification.

20.3 Lorsque l'évolution du contrat est la conséquence d'une modification législative, réglementaire, jurisprudentielle ou de toute autre obligation légale (nationale ou internationale) qui s'impose à la SOCIETE, le CLIENT ne dispose pas du droit de refuser ladite modification du contrat qui s'imposera à lui et qui s'appliquera également aux commandes déjà passées.

20.4 Chacun des documents contractuels qui composent le contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé par les deux Parties.

20.5 Le contrat représente l'intégralité des engagements existant entre les Parties et remplace et annule tout engagement oral et écrit antérieur relatif à son sujet.

20.6 En cas de contradiction entre un document commercial pré-imprimé d'une Partie, des conditions particulières, et les conditions générales du contrat, ce dernier prévaudra.

20.7 La nullité ou l'inapplicabilité d'une quelconque des stipulations du contrat n'emportera pas la nullité des autres stipulations qui conservent toute leur force et leur portée.

20.8 Les Parties pourront, d'un commun accord, convenir éventuellement de remplacer la ou les stipulations invalidées.

## **21 Cession et transfert de contrat**

Le contrat est conclu entre le CLIENT et la SOCIETE. Le CLIENT ne peut céder ou transférer le contrat ou l'un quelconque de ses droits ou obligations au titre du contrat sans avoir obtenu préalablement et dans un délai raisonnable le consentement écrit de la SOCIETE, ce consentement ne devant pas être refusé de manière illégitime.

La SOCIETE a la faculté de céder son contrat à un tiers ayant la capacité de l'exécuter. Dans un tel cas, le CLIENT devra être informé et la SOCIETE sera alors déchargé de ses obligations par la suite.

## **22 Relation entre les Parties**

Le présent contrat ne crée aucune relation d'association, aucune société commune, relation de travail, franchises ou mandant entre les Parties.

## **23 Loi Informatique et Libertés**

23.1 la SOCIETE pourra être amenée Durant l'exécution du contrat à avoir connaissance de fichiers comprenant des informations confidentielles ayant notamment un caractère nominatif et personnel.

23.2 la SOCIETE s'engage à n'utiliser ces données que dans le seul but de l'exécution du présent contrat, et à ne permettre l'accès à ces données qu'aux personnes qui ont strictement besoin d'y accéder pour l'exécution du présent contrat.

23.3 la SOCIETE s'interdit toute autre utilisation de ces données ainsi que toute cessions à un tiers à titre gratuit ou onéreux à quelle que fin que ce soit.

23.4 A la date d'expiration du contrat pour quelque cause que ce soit la SOCIETE s'engage à restituer sans délais ces fichiers au CLIENT dans le cadre d'une prestation rémunérée fournie par la SOCIETE. En outre, la SOCIETE s'interdit d'en conserver des copies.

23.5 Dans la mesure où des données personnelles sont communiquées par la SOCIETE au CLIENT, la SOCIETE reconnaît que les personnes concernées par les données fournies par la SOCIETE ont consenti à leur traitement par le CLIENT, y compris à l'extérieur de l'Union Européenne. Les Parties assureront à tout moment que des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées soient prises contre le traitement non autorisé ou illégal de données personnelles et contre la perte accidentelle, la destruction ou l'altération desdites données.

23.6 Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, la SOCIETE collecte et traite des données personnelles concernant les interlocuteurs désignés par le CLIENT, ou les utilisateurs des services fournis par la SOCIETE autorisés par le CLIENT en exécution des présentes. Ces données ne seront utilisées qu'aux fins d'exécution du présent contrat, ou à des fins statistiques. Toutes données personnelles ne seront accessibles qu'aux personnes qui ont strictement besoin d'y accéder pour l'exécution du présent contrat. Le CLIENT dispose, conformément à la loi, d'un droit d'accès et de rectification qu'il peut exercer en écrivant au Dirigeant de la SOCIETE.

23.7 Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourraient leur être adressée en cas de contrôle.

23.8 Dans le cadre d'une prestation additionnelle rémunérée, qui devra être expressément détaillée aux Commandes de services, fournie sur devis et sous réserve de faisabilité, la SOCIETE s'engage à coopérer avec le CLIENT et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des données à caractère personnel qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en vertu des articles 38 à 43 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

23.9 Dans le cadre de la stricte exécution du présent contrat, chacune des Parties s'engage à respecter les dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 06 août 2004.

23.10 Par ailleurs, la SOCIETE s'engage à ne pas transférer de données à destination d'une personne physique ou morale, quelle qu'elle soit, installée dans un Etat hors Union européenne, sauf accord exprès préalable du CLIENT.

23.11 Dans cette hypothèse et afin que le CLIENT puisse examiner les modalités de transfert ainsi que les conditions dans lesquelles les données seraient conservées et/ou traitées, la SOCIETE s'engage à fournir au CLIENT, toutes informations nécessaires à l'examen de ce transfert et toutes garanties requises.

## **24 Confidentialité**

24.1 Chaque Partie assurera la confidentialité des informations et de la documentation afférentes au présent contrat (y compris les dispositions du présent contrat), incluant notamment les informations concernant l'activité, les secrets commerciaux, procédés, savoir-faire ou méthodes utilisées par l'autre Partie dans le cadre de ses activités (ci-après les « Informations Confidentielles »), obtenus de l'autre Partie en application ou dans le cadre du présent contrat.

24.2 Chaque Partie accepte en outre de ne pas copier ou divulguer à un tiers les Informations Confidentielles sans l'accord écrit du représentant autorisé de l'autre Partie. Toutefois, les deux Parties seront autorisées à divulguer le présent contrat à leurs personnels, conseils, mandataires ou représentants (notamment à ceux assistant l'une ou l'autre Partie dans le cadre du présent contrat), ainsi qu'à ceux de leurs Sociétés Affiliées sous réserve du respect par ceux-ci d'obligations de confidentialité appropriées.

24.3 Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles pour lesquelles le destinataire de l'information démontre, de façon jugée satisfaisante par la Partie divulgatrice :

- a- Qu'elles étaient connues du destinataire (sans obligation de confidentialité) à la date de la divulgation;
- b- Qu'elles sont licitement obtenues d'un tiers (non soumis à une obligation de confidentialité), après la date de divulgation, en toute bonne foi par le destinataire;
- c- Qu'elles étaient en sa possession au moment de la divulgation ou qu'elles sont tombées dans le domaine public autrement que par négligence ou manquement de sa part aux limitations stipulées dans le présent contrat ou dans tout autre contrat;
- d- Qu'elles ont été développées de manière indépendante par ou pour le compte du destinataire, sans avoir eu accès aux Informations Confidentielles;
- e- Que leur divulgation a été requise dans le cadre d'une procédure judiciaire, d'une action en justice, de procédures boursières, ou par une autorité administrative. Dans ce cas, le destinataire devra prendre toutes les mesures appropriées pour consulter et prendre en compte les exigences raisonnables de l'autre Partie concernant cette divulgation ;
- f- Qu'un accord écrit ait été donné pour la divulgation.

## **25 Communication**

25.1 Chaque Partie accorde à l'autre le droit non exclusif, incessible et gratuit d'utiliser le nom et le logo de l'autre Partie pour des fins de Communications.

25.2 Les documents de communication presse devront faire l'objet d'un accord préalable et écrit des Parties.

25.3 En aucun cas, la SOCIETE ne mentionnera les locaux occupés ou le cas échéant les services souscrits par le CLIENT.

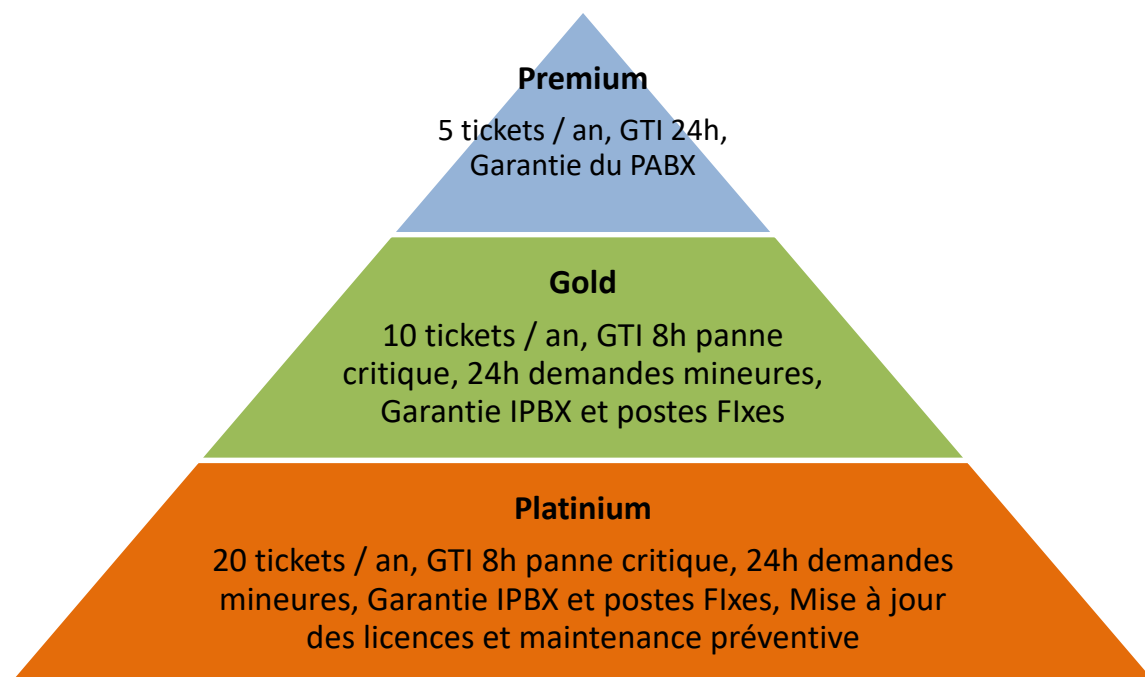
25.4 En aucun cas, la SOCIETE ou le CLIENT n'aura le droit de dénigrer dans sa communication l'autre partie, sous peine des Sanctions applicables en la matière.

## **26 Droit applicable et règlement des litiges**

Le contrat est régi par le droit français. Tout litige susceptible de s'élever entre les Parties, à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat, sera porté à défaut d'accord amiable des Parties devant le tribunal de Commerce de Nice.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

**Contrat de maintenance sur le matériel installé par la SOCIETE :**



La SOCIETE propose 3 types de contrat de maintenance :

Premium  
Gold  
Platinum.

**Le contrat Premium intègre :**

5 tickets à la Hotline / an  
Une GTI (Garantie de Temps d'Intervention) : 24H, heures et jours ouvrés  
Le remplacement de toutes pièces du Standard (IPBX) en cas de panne  
La main d'œuvre et les déplacements occasionnés dans ce cadre : panne de l'IPBX  
La télégestion et télémaintenance à distance  
Le prêt de matériel, si disponible dans nos stocks

**Le contrat Gold intègre :**

Avec 10 tickets à la Hotline / an  
Une GTI (Garantie de Temps d'Intervention) :  
24H, heures et jours ouvrés pour les pannes et demandes mineures (mineures = non critique = hors panne de l'IPBX ou du poste accueil)  
8H, heures et jours ouvrés, pour les pannes majeurs (IPBX, ou poste(s) accueil(s) )  
Le remplacement des postes téléphoniques Fixe et IPBX / Standard en cas de panne.  
La main d'œuvre et les déplacements occasionnés dans ce cadre.  
La télégestion et télémaintenance à distance  
Le prêt de matériel

**Le contrat Platinum intègre :**

Avec 20 tickets à la Hotline / an

Une GTI (Garantie de Temps d'Intervention) :

24H, heures et jours ouvrés pour les pannes et demandes mineures (mineures = non critique = hors panne de l'IPBX ou du poste accueil)

8H, heures et jours ouvrés, pour les pannes majeurs (IPBX, ou poste(s) accueil(s) )

Le remplacement des postes téléphoniques Fixe et IPBX / Standard en cas de panne.

La main d'œuvre et les déplacements occasionnés dans ce cadre.

La télégestion et télémaintenance à distance

La mise à jour des licences

La maintenance préventive, une intervention physique par an minimum

Le prêt de matériel

Un coût SAV maîtrisé et la flexibilité d'une équipe de proximité pour permettre la pleine utilisation de la solution installée.

**Modification / extension** : Ayant la responsabilité du bon fonctionnement de l'installation il est convenu que tous travaux d'extension, et de transformation seront exclusivement effectués par les soins de la SOCIETE.

**Résiliation** : en cas de non observation de l'une des clauses ci-dessus, la SOCIETE peut résilier la présente convention de plein droit par simple lettre recommandée

**Tarification** : La redevance mensuelle se fait par prélèvement. Elle est révisable en fonction du matériel adjoint en cours de contrat, et prélevée en début de mois.

**Révision des tarifs**

D'une manière générale, le réexamen des tarifs sera déclenché dès lors qu'une nouvelle charge affecterait la consistance et les conditions économiques et techniques du service assuré par la Société (mise en place d'appareils supplémentaires pour la sécurité, augmentation substantielle du coût de l'énergie, modification de la réglementation en vigueur, nouvelles taxes, coût de la vie, augmentation des tarifs fournisseurs...).

L'augmentation des contrats 100 % liés aux salaires est indexé sur l'index SYNTEC :

$$\text{Nouveau prix (P1)} = [\text{Ancien prix (P0)}] \times [\text{Indice Syntec de référence connu (S1)}] / [\text{Indice Syntec de référence (S0)}]$$

**Durée** : Le présent contrat de Maintenance est valable à signature, pour une durée de **5 ans**, renouvelable ensuite par tacite reconduction d'année en année, s'il n'est pas dénoncé de part et d'autre, par lettre recommandée, au moins quatre mois avant son expiration. A défaut de paiement, et en cas de résiliation anticipée, les montants restants dus seront payables immédiatement. Le Contrat démarre à la date de la signature ou de l'installation des équipements.

**Engagements :**

**La Garantie de Temps d'Intervention (GTI) est de : 4H sur les pannes majeures :**

- Coupure totale de la téléphonie liée à l'installation (IPBX hors service par exemple ou routage d'appel HS,...)
- Coupure d'un élément essentiel pour le client et définis tel quel dans le contrat (exemple Standard, ou Borne pour les DECT situé à un endroit critique)

**GTI : 8H pour les autres pannes.**

**Suivi, et maintenance préventive : 1 fois par an (Physiquement ou à Distance)**

**Responsabilité :**

la SOCIETE interviendra durant ses heures et jours ouvrés, en sorte de maintenir l'installation en état de parfait fonctionnement et d'exécuter à ses frais toutes réparations ou remplacements de pièces nécessités par l'usure et usage normal.

La responsabilité de la SOCIETE ne peut être engagée au sujet de dégâts ou détériorations provenant d'une cause telle que : incendie, inondation, humidité, dégâts de surtensions ou de toute autre cause de même ordre.

Les DECT, Pieuvres, Casques, Batteries et des consommables tels que les piles etc... ne font pas parti du périmètre maintenu par le Contrat de Maintenance.

Une modification liée à l'opérateur de télécommunication pourra être facturée si la SOCIETE n'est pas à l'origine de la demande.

Outre la garantie légale des vices cachés à laquelle elle est tenue, la SOCIETE se limite à la garantie "pièce" du constructeur du matériel installé, pour tous les défauts de matière, logiciel ou construction et ceci tant que le matériel ne fait pas l'objet du retrait du support constructeur devenant par la même non réparable. L'abonnement au support constructeur, intégrant les corrections et mises à jour logicielles, fera l'objet d'une commande séparée.

Le libre accès de l'installation sera permis au personnel de la SOCIETE ou mandaté par la SOCIETE.

Le Client s'engage à notifier sans délai la SOCIETE de tout acte, travaux ou incident affectant le fonctionnement de l'installation, en précisant si possible son importance. Le Client s'engage à se conformer aux instructions qui pourraient lui être données dans l'intérêt commun pour le meilleur maintien de l'installation et son usage.

**Non responsabilité :** La responsabilité et engagements de la SOCIETE sont dégagés en cas de grève ou d'une cause extérieure empêchant la bonne marche de l'entreprise tels que définit dans les CGV.

**Modification / extension :** Ayant la responsabilité du bon fonctionnement de l'installation il est convenu que tous travaux d'extension, et de transformation seront exclusivement effectués par nos soins.

Le tarif mensuel peut évoluer en fonction des extensions ajoutées, et évolue chaque année en fonction de l'indice Syntec.

**Force majeure :** Non-Paiement ou non- respect des principes du contrat (du bon respect du matériel sous contrat), ou du non-respect des règles de sécurité, ou de liquidation judiciaire du client, la SOCIETE pourra suspendre de plein droit ce contrat de maintenance ou même le résilier.

Il ne sera en aucun cas responsable des conséquences, et ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Le Client sera contraint de payer le Contrat du.

**Description de l'installation :**

Conformément au devis initial, intégrant le Contrat de Maintenance.