

1. Déclaration du client

LE FAIT, POUR LE CLIENT, DE PASSER COMMANDE AUPRES DU PRESTATAIRE, VAUT ACCEPTATION PLEINE ET ENTIERE, DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE, CE QUE LE CLIENT RECONNAIT, EN RENONÇANT A SES PROPRES CONDITIONS D'ACHAT, LORSQU'IL EN A ETABLIS.

LE CLIENT RECONNAT AVOIR REÇU DU PRESTATAIRE TOUTES LES INFORMATIONS ET LES CONSEILS NECESSAIRES PREALABLEMENT A LA COMMANDE ET NOTAMMENT :

- LES PREREQUIS ET LES IMPERATIFS TECHNIQUES ;
- LES INFORMATIONS EN TERMES DE FORMATION DU PERSONNEL ET LE CAS ECHEANT DE CONDUITE DU CHANGEMENT EN INTERNE ;
- LES INFORMATIONS SUR LA PERENNITE / OBSOLESCENCE DU MATERIEL ;
- LES INFORMATIONS ET OBLIGATIONS EN MATIERE DE SECURITE QUANT A L'UTILISATION DU MATERIEL ;
- LES MODALITES D'UTILISATION DU MATERIEL.

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions de vente de matériel au Client (ci-après « Client ») et de définir les responsabilités ainsi que les obligations du Client et du Prestataire (ci-après « Prestataire »).

3. Définitions

- Commande : acte par lequel le Client manifeste sa volonté de bénéficier de la vente du matériel par le Prestataire, notamment bon de commande, lettre de commande, devis accepté, proposition commerciale validée, courrier électronique, téléphone, commande en ligne via un site web ou un extranet Client. La Commande devient définitive et irrévocabile à compter (i) de l'acceptation, par le Client, de l'offre du Prestataire ou, (ii) en

l'absence d'offre préalable, de l'acceptation, par le Prestataire, de la Commande du Client.

- Contrat : convention des parties formalisée par la Commande définitive et les présentes CGV.
- Prestation : désigne les prestations de vente, éventuellement avec maintenance, assurées par le Prestataire telles que décrites dans le Contrat.

4. Acceptation et champ d'application

Le Client a pris connaissance des CGV et les a acceptées sans réserve. Les CGV opposables aux parties sont celles du Prestataire au jour de la Commande.

Le Client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des CGV, 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.

5. Informations préalables

Le Client fournit au Prestataire toutes les informations nécessaires à l'établissement de son offre commerciale et à la bonne exécution de la Commande

Le Prestataire ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise information de la part du Client.

6. Documents contractuels

Les documents contractuels qui s'imposent aux parties sont, par ordre de priorité décroissant :

- les conditions particulières s'il y a lieu ;
- les présentes conditions de vente.

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.

Les présentes annulent et remplacent l'ensemble des éléments, documents et informations de toutes natures échangés entre les parties préalablement à l'engagement du Client.

Les différents documents que constituent le contrat ne pourront être modifiés que par voie d'avenant entre les parties.

7. Commande

La Commande peut être matérialisée par tout moyen : bon de commande, lettre de commande, devis accepté, proposition commerciale validée, courrier électronique, téléphone, commande en ligne via un site web ou un extranet Client.

Le Prestataire est tenu par son offre pendant sa durée de validité et à défaut de précision pour une durée qui ne saurait être supérieure à 30 (trente) jours.

Le Prestataire s'engage à fournir au Client le matériel commandé tel que spécifié dans la Commande, sous réserve de sa disponibilité.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive du matériel, le Client et le Prestataire se rapprocheront pour envisager d'autres solutions et à défaut d'accord entre eux, le Client pourra annuler sa Commande.

Une fois la Commande devenue définitive, aucune modification ou annulation ne pourra être opérée sans l'accord écrit du Prestataire.

Les Commandes sont distinctes les unes des autres. L'annulation d'une Commande acceptée par le Prestataire est sans effet sur les autres Commandes.

Le Client est le seul décisionnaire de l'adéquation du matériel à ses besoins.

Le Prestataire est libre de ne pas accepter une Commande notamment pour des raisons techniques ou en cas de manquement du Client à

l'une de ses obligations ou de garanties financières insuffisantes.

8. Obligation de conseil sur les produits informatiques

Le Prestataire est tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels. Il est expressément convenu entre les parties que cette obligation est une obligation de moyens.

L'obligation de conseil n'est en rien une prestation de service. Si le Client souhaite être accompagné par le Prestataire il lui revient de convenir avec lui d'une prestation de service adaptée à son besoin.

La qualité des conseils que peut apporter le Prestataire dépend de la qualité des informations communiquées par le Client. Tout défaut d'information de la part du Client exonère le Prestataire de sa responsabilité.

L'obligation de conseil est une obligation spécifique qui ne porte que sur le matériel commandé.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par le Prestataire et en assume les conséquences.

Le Prestataire rappelle au titre des présentes le besoin impérieux pour le Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées et particulièrement celles qui lui seront communiquées par le Prestataire ou par le Fabricant dans les notices d'informations.

9. Livraison

La livraison est effectuée, selon les stipulations de la Commande, soit par la remise directe du matériel au Client, soit par sa mise à disposition du Client, soit par la remise du matériel commandé à un expéditeur ou à un transporteur.

À défaut de mention dans le Contrat, la livraison a lieu à l'enlèvement du matériel, soit par le Client,

en cas de mise à disposition, soit par le transporteur, en cas de livraison par transporteur.

La livraison peut être partielle ou totale en fonction de la disponibilité des matériels.

En cas d'indisponibilité partielle des matériels, le Prestataire en avise le Client dans les meilleurs délais en lui proposant de réduire sa Commande aux quantités disponibles. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours pour accepter ou refuser l'exécution partielle de la Commande proposée par le Prestataire. À défaut de réponse dans ce délai, il sera réputé avoir accepté l'exécution partielle de la Commande.

À défaut de précision dans la Commande, les matériels seront livrés au siège social du Client.

Les frais et risques de transport sont à la charge du Client. Dans le cas où les frais de transport sont engagés par le Prestataire pour le compte du Client et à sa demande, ils sont facturés par le Prestataire au Client. Dans tous les cas, la prise en charge du transport par le Prestataire pour le compte du Client ne fait pas peser sur le Prestataire la responsabilité dudit transport. En cas de demandes particulières du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport du matériel commandé, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

Le Client est invité à souscrire une assurance pour le transport du matériel.

Dès qu'il prend possession du matériel, il appartient au Client :

- De vérifier l'état extérieur de l'emballage et/ou du matériel et de ses accessoires ;
- De déballer ou déconditionner, en présence du transporteur, ledit matériel ;
- 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 et réclamations précises et motivées sur le titre de transport et de confirmer ces réserves par lettre recommandée avec accusé de réception communiquée au transporteur dans un délai de trois (3) jours (jours fériés exclus) à compter de la date de livraison.

En cas de difficulté quant à la livraison, le Client doit en faire part immédiatement au Prestataire. Dans tous les cas, la lettre de réclamation ou de réserve doit être communiquée au Prestataire dans les mêmes délais.

Tout retour de matériel et de ses accessoires doit faire l'objet d'un accord préalable du Prestataire.

Les délais de livraison annoncés par le Prestataire sont indicatifs et non garantis. Le Prestataire est en droit de suspendre la livraison dans le cas où le Client ne respecterait pas ses propres engagements notamment le paiement de tout ou partie du matériel ou dans le cas d'impayé sur des factures antérieures dont le terme est échu.

Sauf accord contraire des parties, aucun retard ou suspension de livraison ne pourra engager la responsabilité du Prestataire, ni donner lieu à retenue de paiements, au paiement d'une indemnité ou à l'annulation des Commandes en cours. Par dérogation à ce qui précède, le Client pourra résilier le Contrat en cas de retard de livraison supérieur à six (6) semaines, sans pénalité pour le Prestataire, qui restituera au Client les éventuels acomptes reçus.

Les ventes hors France métropolitaine peuvent faire l'objet de conditions particulières.

Le Client s'engage à se rendre disponible le jour de la livraison et à rendre ses locaux accessibles.

À défaut, en cas de nouvelle livraison, les frais correspondants lui seront facturés aussi bien pour le retour des produits que pour leur nouvelle livraison.

En cas de livraison par mise à disposition du matériel, le Client s'engage à retirer le matériel dans les délais convenus. À défaut, il pourra lui être facturé des frais de stockage, sans préjudice du droit du Prestataire de résilier le Contrat aux torts du Client, dans les conditions mentionnées aux présentes.

10. Réclamations

Le Client s'oblige à vérifier (i) la conformité du matériel livré au matériel commandé et (ii) le bon fonctionnement du matériel livré et à signaler au Prestataire, par lettre recommandée avec avis de réception, toute anomalie qu'il constaterait dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de livraison. Sans réaction du Client dans ce délai de 5 jours, le matériel est réputé conforme à la Commande et exempt de vice apparent et la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en présence d'un vice caché.

11. Maintenance

Les conditions de maintenance sont définies dans l'offre du Prestataire.

Lorsque le Client a recours à un contrat de financement (location, location avec option d'achat, ...) il est rappelé que le contrat entre le Client et l'organisme de financement est d'une durée précise

EN CONSEQUENCE, COMPTE TENU DE LA DUREE DU PRESENT CONTRAT ET DES IMPORTANTS INVESTISSEMENTS HUMAINS, MATERIELS ET FINANCIERS MIS EN OEUVRE PAR LE PRESTATAIRE AFIN D'ASSURER LES APPROVISIONNEMENTS ET LA MAINTENANCE PORTANT SUR LE MATERIEL, LA DISPONIBILITE ET LE DIMENSIONNEMENT DE SES EQUIPES, LEUR FORMATION, ... LE CLIENT S'ENGAGE A EXECUTER LE CONTRAT DE LOCATION PRECITE JUSQU'A SON TERME, SANS PREJUDICE, TOUTEFOIS, DES SANCTIONS PREVUES PAR LA LOI EN CAS D'INEXECUTION DES OBLIGATIONS DU BAILLEUR.

EN CAS DE MANQUEMENT A CETTE OBLIGATION ET DE CADUCITE CORRELATIVE DU PRESENT CONTRAT DE MAINTENANCE, LE CLIENT SERA REDEVABLE A L'EGARD DU PRESTATAIRE D'UNE PENALITE EQUIVALENTE A 90% DES SOMMES QUI AURAIENT ETE DUES SI L'EDIT CONTRAT DE

MAINTENANCE AVAIT ETE EXECUTE JUSQU'A SON TERME, LE PRESTATAIRE CONSERVANT LA FACULTE DE SOLICITER LA REPARATION DU PREJUDICE QUI EXCEDERAIT LE MONTANT DE LADITE PENALITE.

Le Client reconnaît formellement que cette pénalité correspond à l'aspect essentiellement financier du présent contrat pour compenser les pertes subies, l'opération ayant été réalisée à la demande expresse du Client, en considération de ses besoins

12. Usages professionnels

Lorsqu'il est fait référence à un « usage » au sein des présentes CGV ou dans le cadre de l'exécution de ses obligations par le Prestataire, il sera fait application des usages établis et publiés par la Fédération professionnelle EBEN tels qu'ils sont déposés au Tribunal de commerce de Paris et accessibles à l'adresse <https://www.federation-eben.com/dos-document/usages-informatique-telecom-pdf/>

13. Installations

L'installation du matériel est réalisée par le Client sous sa seule responsabilité sauf dans le cas où le Client confie cette mission au Prestataire.

14. Prix et délai de paiement

Le matériel est fourni au tarif indiqué par le Prestataire dans l'offre et à défaut, dans son catalogue de prix. Les prix sont fermes et non révisables pendant toute la durée de validité de l'Offre et à défaut pour une durée maximum de 30 (trente) jours.

Le Client s'engage à s'acquitter du prix conformément aux modalités définies dans le Contrat.

À défaut de précision particulière, les factures établies par le Prestataire au titre de la vente seront payées par le Client trente jours (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité de pénalités de retard à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France et d'une

indemnité forfaitaire minimale de quarante (40) euros pour frais de recouvrement, dues de plein droit, sans aucune formalité ni mise en demeure préalable. Les pénalités courront dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, et à défaut, elles sont exigibles le 31^{ème} jour suivant la date d'émission de la facture.

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.

15. Réserve de propriété – Transfert immédiat des risques

PAR DEROGATION EXPRESSE A L'ARTICLE 1196, ALINEA 1 DU CODE CIVIL ET CONFORMEMENT AUX ARTICLES 2367 ET SUIVANTS DU MEME CODE, LE TRANSFERT DE PROPRIETE DES MATERIELS VENDUS NE S'OPERERA QU'AU MOMENT OU LE PRIX DE VENTE AURA ETE INTEGRALEMENT PAYE.

LE PRESTATAIRE CONSERVERA DONC LA PROPRIETE DES MATERIELS JUSQU'AU COMPLET PAIEMENT DE CEUX-CI, MEME EN CAS DE PROCEDURE COLLECTIVE OUVERTE A L'ENCONTRE DU CLIENT.

En conséquence, en cas d'impayé de l'une quelconque des échéances, le Prestataire sera en droit d'obtenir la restitution immédiate des matériels, laquelle s'opérera sur simple demande du Prestataire notifiée par ce dernier au Client par tout moyen et à la charge exclusive de ce dernier.

Tant que le prix des matériels vendus n'a pas été intégralement payé, le Client a l'interdiction d'effectuer un quelconque acte de disposition sur lesdits matériels, notamment de les transformer, de les incorporer, de les vendre ou de les mettre en gage ; en cas de manquement à cette interdiction, le Prestataire sera en droit d'obtenir la restitution immédiate des matériels suivant les modalités ci-dessus décrites.

NONOBSTANT LA RESERVE DE PROPRIETE STIPULEE AU PRESENT ARTICLE, LE CLIENT ASSUMERA L'INTEGRALITE DES RISQUES RELATIFS AUX MATERIELS VENDUS DES L'INSTANT OU ILS SERONT VENDUS.

Le Client restera en conséquence tenu de payer le prix afférent auxdits matériels en cas d'endommagement ou de destruction, quelle qu'en soit l'origine, y compris en cas de force majeure.

Le Client, est tenu de faire assurer lesdits matériels au profit du Prestataire.

16. Garantie des vices cachés

Le Prestataire est tenu de la garantie des vices cachés dans les conditions du droit commun.

En tout état de cause, aucune garantie ne pourra être invoquée par le Client sur le matériel qui n'est pas employé dans des conditions normales. Il appartient au Client de respecter les recommandations professionnelles d'installation, d'utilisation et d'une manière générale les règles de l'art en la matière. La garantie est également exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence, défaut d'entretien, accident extérieur ou usure normale du matériel.

17. Données à caractère personnel

L'intervention du Prestataire se limitant à la vente de matériel, il ne saurait être considéré comme un « sous-traitant » au sens de la réglementation sur la protection des données personnelles. Chaque partie agit en qualité de responsable de traitement. La mise en œuvre des prestations de vente implique que des données du Client soient collectées et traitées par le Prestataire (nom du Client, du responsable de la Commande ...).

Ces traitements sont mis en œuvre dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Client est invité à prendre connaissance de la Politique Clients/contacts et la Politique Cookies disponibles sur le site du Prestataire.

18. Responsabilité – Dommages – Limitation de responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée par ce dernier.

Seuls seront réparables les dommages immédiats et directs subis par le Client, sous réserve qu'ils aient été prévisibles pour le Prestataire au jour de la Commande.

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.

LA RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE AFFERENTE A UNE COMMANDE EST LIMITEE AUX SOMMES PERÇUES PAR LE PRESTATAIRE, TOUS FAITS GENERATEURS CONFONDUS ET TOUS PREJUDICES CONFONDUS.

Conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action en responsabilité susceptible d'être intentée par le Client contre le Prestataire se prescrira après une période de 12 mois postérieurement à la livraison ou à la dernière intervention de maintenance.

Le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée si le dommage résulte notamment :

- d'éléments dont le Client serait responsable ;
- de mauvaise installation du matériel par le Client ;
- du non-respect par le Client des recommandations et des conseils du Prestataire ;
- du non-respect des mesures de sécurité prescrites par le fabriquant ;

- D'informations inexactes ou incomplètes communiquées au Prestataire par le Client.

Le présent article restera applicable en cas de résolution, résiliation ou caducité, quels qu'en la cause et le périmètre.

19. Mesures de sécurité

Le Client est le seul responsable de la sécurité mise en œuvre relative à l'usage du matériel. Il s'engage notamment à (la liste n'étant pas exhaustive) :

- Passer les correctifs de sécurité qui lui seraient communiquées soit par le Prestataire soit directement par le fabriquant ;
- Modifier au premier usage l'ensemble des codes d'accès et autres identifiants fournis avec le matériel ;
- Sensibiliser et former son personnel à ce qu'il puisse assurer un niveau de sécurité élevé du matériel ;
- Mettre en place d'antivirus et outils de traitement de code malveillants ;
- Effectuer des sauvegardes régulières des données qui pourraient être stockées sur le matériel ;
- Adopter toute autre bonne pratique et usage permettant d'assurer la sécurité du matériel.

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 le 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.

La présente clause restera applicable en cas de résolution, résiliation ou caducité, quels qu'en soient la cause et le périmètre.

20. Sous-traitance

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire intervenir tout sous-traitant qu'il jugera utile. Le

Prestataire restera garant vis-à-vis du Client de l'ensemble des obligations à sa charge au titre de la Commande sauf si le Client contracte directement avec le sous-traitant.

21. Clause résolutoire

Les présentes et Commandes associées pourront être résolues de plein droit à l'initiative du Prestataire, sans qu'il soit besoin de recourir à une décision judiciaire, en cas de manquement du Client à l'une quelconque des obligations suivantes :

- non-paiement, par le Client, des sommes dues au Prestataire à leur date d'exigibilité ; dans ce cas, la résiliation sera notifiée, par lettre recommandée avec accusé de réception, trente (30) jours ouvrés après mise en demeure de payer notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée en tout ou partie sans effet. La résiliation prendra effet à réception de la notification de résiliation.

Tout contrat soumis aux présentes CGV pourra être résolu de plein droit à l'initiative du Client, sans qu'il soit besoin de recourir à une décision judiciaire, en cas de manquement du Prestataire à l'une quelconque des obligations suivantes :

- Manquement grave, par le Prestataire, à l'obligation de délivrance et notamment retard de livraison supérieur à 6 semaines ; dans ce cas, la résiliation interviendra sans pénalités pour le Prestataire, sans qu'il soit besoin de mise en demeure préalable, sur simple notification de résiliation constatant l'expiration de ce délai, adressée par lettre recommandée AR

Sauf règles particulières définies conjointement et par écrit par les parties, la résolution intervient de plein droit dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la première présentation

d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée en tout ou partie sans effet.

Le tout, sans préjudice des autres sanctions prévues par la loi en cas d'inexécution du contrat.

22. Force majeure

Les Parties sont dispensées d'exécuter leurs obligations lorsqu'elles sont empêchées par un cas de force majeure dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du code civil.

La partie se prévalant d'un cas de force majeure est tenue de le notifier, dans un délai de huit (8) jours à compter de sa survenance, à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat. Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, la résiliation prenant effet à réception d'une notification de résiliation prenant acte du cas de force majeure et de l'expiration du délai de deux (2) mois visé ci-dessus.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

23. Convention de preuve

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 validement considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties.

24. Références commerciales

Le Client autorise le Prestataire à utiliser son nom commercial ou sa dénomination sociale à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

25. Confidentialité

Nonobstant la clause de références commerciales, les conditions de négociation et les conditions tarifaires sont confidentielles.

26. Résolution - Nullité

Conformément à l'article 1230 du Code civil, la résolution n'affecte ni les clauses relatives au règlement des différends, ni celles destinées à produire effet même en cas de résolution, telles les clauses de confidentialité et de non-concurrence.

En outre, la nullité ou, plus généralement, l'inefficacité juridique de tout ou partie de l'une ou de plusieurs des stipulation(s) des présentes CGV, pour quelque cause que ce soit, n'affectera ni la validité ni l'efficacité juridique des autres stipulations et partie(s) de stipulations.

27. Renonciation

Tout retard ou omission de la part d'une partie de se prévaloir de l'une des présentes dispositions ne saurait être interprété comme une renonciation définitive au bénéfice de la clause.

28. Loi applicable et Juridiction compétente

Les CGV et le Contrat qui y est soumis sont régis par la loi française, quelle que soit la nationalité des parties et quel que soit le lieu d'exécution des obligations y afférentes.

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

----- FIN DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Office 365 est une suite de logiciels professionnels pour les entreprises, éditée par Microsoft en mode

SaaS (Software as a Service). Office 365 peut notamment inclure :

- Exchange Online,
- OneDrive Entreprise
- SharePoint Online,
- Skype Entreprise
- Office 365 Professional Plus
- Office Online

Les applications collaboratives proposées pourront être utilisées, selon les besoins du Client ou leurs spécificités soit via un navigateur Internet, soit via un ou des logiciels « client riche » qui auront été préalablement installés sur les postes des Utilisateurs. Il est à noter que le dernier mode d'utilisation permet la synchronisation des informations sur le poste de travail local et donc une utilisation en mode « hors connexion ».

Le Client reconnaît expressément savoir et accepter que les services de messagerie Office 365 de Microsoft sont des services standards qui n'ont pas été conçus pour répondre à des besoins spécifiques et que, par conséquent, aucune garantie ni responsabilité ne sont engagés pour l'aptitude des Services à atteindre les objectifs du Client ou de ses Utilisateurs.

Le Client déclare également avoir pris connaissance de l'ensemble des documents contractuels listés ci-dessous :

1. La description des services et prestations Microsoft Online :

a. Microsoft Exchange Online Service Description

b. Microsoft SharePoint Online Service Description

c. Microsoft Skype Entreprise Service Description

d. Microsoft Office Professional Plus Service Description

e. Microsoft Office Online Service Description

f. Microsoft OneDrive Entreprise Service Description

Détails sur <http://technet.microsoft.com/fr-fr/library/office-365-service-descriptions.aspx>

Le Client devra se conformer à l'évolution des versions des Services Microsoft Online et respecter les prérequis énumérés par Microsoft en vue de leur bonne utilisation (la liste des compatibilités figure dans les descriptions de services).

2. Les Conditions Générales, les Droits d'Utilisation des Services en Ligne Microsoft Online Services.

Détails sur <http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?DocumentId=7401>

3. Conditions d'utilisation des services RTC de Skype Entreprise Online. Détails sur <https://support.office.com/fr-fr/article/Conditions-d-utilisation-des-services-RTC-de-Skype-Entreprise-Online-dc6e95cd-51e8-49ca-bcd3-78dc9dae486a?ui=fr-FR&rs=fr-FR&ad=FR&fromAR=1>

Les données sont traitées de manière confidentielle et personnelle. Le contenu, la provenance et la destination des messages courriel envoyés ou reçus via l'utilisation des Services Office 365 ne sont ni contrôlés par ISISCOM-Online Ing ni divulgués.

Les Services Office 365 peuvent comprendre un filtre anti-spam et anti-virus qui est régulièrement mis à jour selon les spécifications fournies par Microsoft pour garantir une efficacité maximale. Ce filtre permet, dans les limites raisonnables, l'élimination des courriels contenant des virus ainsi que des courriels non sollicités qui entreraient dans sa boîte aux lettres électronique. Au cas où un virus serait détecté, le message infecté sera supprimé ou mis en quarantaine suivant les réglages de l'administrateur.

L'Administrateur sera seul habilité à activer/désactiver la fonction filtre Anti-Spam protégeant contre les messages non-sollicités. Cette désactivation se fera au travers de l'interface de gestion mise à sa disposition et s'appliquera systématiquement à l'ensemble du nom de domaine. Le filtre ne protège pas d'éventuelles infections provenant supports externes utilisés par l'utilisateur ou programmes téléchargés par un utilisateur. Il est vivement recommandé au Client de se

prémunir contre d'éventuelles infections par virus en installant une solution anti-virus locale. ISISCOM-Online Ing décline toute responsabilité en cas d'interruption d'accès à vos boîtes courriel et/ou de la non-réception des courriels et/ou de la réception d'un courriel qui n'aurait pas été détecté en tant que courriel infecté ou courriel non-sollicité.

La migration, la reprise des données utilisateurs existants, la configuration des services ou encore les formations correspondent à des prestations additionnelles non couvertes par les présentes Conditions.

ISISCOM-Online Ing informera le Client de toute évolution majeure signalée par Microsoft pouvant impacter le Service Microsoft Online délivré dans le cadre des présentes conditions. A ce sujet, ISISCOM-Online Ing ne saurait être considéré comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par Microsoft.

2. OBLIGATION DU CLIENT

Le Client est responsable des boîtes courriel et des options de ses utilisateurs, via l'interface fournie par ISISCOM-Online Ing. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services fournis par ISISCOM-Online Ing à des fins autres que légales. Il doit respecter les législations en vigueur, ainsi que la 'netiquette' et les 'acceptable use policies' applicables sur Internet. Ils constituent des données interdites, mais pas exclusivement, toute information à caractère illicite, inexact, obscène ou diffamatoire, qui porte atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ainsi qu'à la vie privée des utilisateurs, ou qui incite à la haine raciale et à la xénophobie.

Le Client assurera l'administration interne des services mis à sa disposition via le portail d'administration client. Ainsi, l'administrateur du Service pourra réaliser en ligne les actes de gestion et de paramétrage suivants (liste non exhaustive) :

- Création des boites aux lettres des utilisateurs
- Configuration des comptes utilisateurs
- Modifications, fermeture des comptes utilisateurs

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, dont les droits d'auteur de tiers, ainsi que nos éventuels droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages courriel non sollicités (tels que 'junk mail', 'spam', 'lettres en chaîne'). En outre, Le Client s'engage à s'abstenir d'actes de piraterie informatique, "cracking" ou "hacking". Le « Client » s'engage à protéger ses données et logiciels contre d'éventuels virus, bugs ou autres éléments préjudiciables possibles qui circulent sur l'Internet. En aucun cas ISISCOM-Online Ing ne sera responsable des dommages causés par des virus, bugs ou autres éléments préjudiciables qui circulent sur l'Internet et qui sont diffusés via vos messages courriel.

Les Utilisateurs du Client pourront accéder aux modules de collaboration d'Office 365, via un accès à

Internet. Pour cela, le Client devra au préalable s'être assuré de la comptabilité des postes de travail et des terminaux mobiles, de leurs environnements (firewalls, antivirus, réseau interne, routage, etc.) et de leurs

systèmes d'exploitation (versions logicielles et patchs, version du client Outlook et/ou de Microsoft Office), notamment avec la solution Microsoft Online.

3. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

ISISCOM-Online Ing prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 17H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par son centre support client ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à ISISCOM-Online Ing pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire en priorité via l'extranet ISISCOM-Online Ing ou par téléphone au numéro qui lui sera communiqué ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, ISISCOM-Online Ing s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de

Service ») :

Sur un mois, ISISCOM-Online Ing s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé

au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès ISISCOM-Online Ing d'un avoir égal à un pourcentage :

- a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
- b) et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service Montant de l'Avoir

- De 99,85 à 99,5% 5%
- De 99,5 à 97% 10%
- Moins de 97% 20%

ISISCOM-Online Ing s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipment défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par ISISCOM-Online Ing de la défaillance de l'Equipment (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par ISISCOM-Online Ing si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une

Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Événement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par ISISCOM-Online Ing (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec ISISCOM-Online Ing afin de rétablir le Service.

L'émission d'avoir par ISISCOM-Online Ing est soumise aux limites suivantes :

- a) le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute périodes de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant ;
- b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

4. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service.

Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

Soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur l'edit Site Client ; et

b) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur l'edit Site Client.

c) soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

- 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur l'edit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois, calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ;

- Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur l'edit Site Client.

motivée par une évolution imposée par Microsoft.

6. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à ISISCOM-Online Ing de la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, ISISCOM-Online Ing pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

5. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;

Les Redevances Mensuelles ;

Les prix de vente des Services pourront être révisés à tout moment avec un préavis d'un (1) mois ou sans délai si cette révision est