



**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
PRESTATIONS DE SERVICE ET MATÉRIEL
ET
ANNEXE CONTRACTUELLE RGPD**

27/04/2018 – V5

Article 1. Préambule

1. Après avoir étudié de manière détaillée l'offre présentée par le fournisseur et exprimé ses besoins, le client reconnaît expressément que l'offre du fournisseur correspond parfaitement à ses besoins à la date de ladite commande.
2. Le client déclare disposer pour ce faire de l'ensemble des informations et des conseils associés afin d'opérer les choix en cause.
3. Le client déclare disposer de la compétence technique pour évaluer les spécifications techniques et leurs limites associées correspondant aux produits et prestations proposés par le fournisseur.
4. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes les conditions générales ou les conditions particulières d'achat utilisées par le client.
5. Après une phase de négociations, les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

Article 2. Objet

6. Le présent document constitue les conditions générales de vente et de prestation de service du fournisseur communes à l'ensemble de ses prestations et matériel. Elles sont complétées le cas échéant par des conditions particulières en fonction de la prestation commandée (maintenance/infogérance, assistance, consulting, développement spécifique, formation).

Article 3. Documents contractuels

7. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :
 - les bons de commande et/ou les propositions commerciales du fournisseur ;
 - le cas échéant, une ou plusieurs conditions particulières ;
 - les présentes conditions générales.
8. En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation. En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres.
9. Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il sera fait application de critères de rang selon les principes suivants :
 - obligation par obligation ;
 - ou, à défaut, alinéa par alinéa ;
 - ou, à défaut, article par article.

Article 4. Durée – Entrée en vigueur

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

- leur signature par le client ou leur acceptation en ligne ;
- la signature d'un bon de commande ou l'acceptation d'une proposition commerciale par le client ;
- la première demande d'intervention du client.

11. Les présentes sont en tout état de cause considérées comme valablement acceptées par le client au plus tard à compter de :

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

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

13. Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des présentes, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour.

Article 5. Maîtrise d'œuvre

14. Le client reste le maître d'ouvrage des prestations prévues aux présentes, même s'il ne dispose pas de direction des systèmes d'information ou de télécommunications. Si le client ne dispose pas des compétences nécessaires, le client s'engage à recourir aux services d'un maître d'ouvrage compétent.

15. Le fournisseur est maître d'œuvre et assume la responsabilité de ses propres prestations uniquement. Si, au cours de l'exécution des présentes, le fournisseur venait à devoir assumer d'autres responsabilités, il conviendra de :

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

Article 6. Propriété et transfert

6.1 Réserve de propriété

16. A défaut de paiement intégral de la part du client de tout ou partie du prix des livrables dans les délais impartis, le fournisseur bénéficiera de plein droit d'une réserve de propriété sur les produits fournis au client dans le cadre des présentes.

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

18. En cas de revente, le client s'engage par avance à informer le tiers acquéreur, à la conclusion de chaque revente, de la présente clause de réserve de propriété affectant les produits qu'il se propose d'acheter et du droit que se réserve le fournisseur de revendiquer soit les produits livrés, soit leur prix.

6.2 Réserve de cession de droits

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

Article 7. Informatique et libertés

20. Chaque partie s'engage pour ce qui la concerne à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

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

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

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

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

- ne pas divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données concernées.

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

Article 8. Demande d'intervention

25. Les conditions matérielles et financières d'intervention ainsi que le calendrier d'intervention sont par principe formalisés par un bon de commande, devis ou demande d'intervention validée par le client.

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

27. L'intervention peut, selon les circonstances, être commandée par téléphone, mél ou par télécopie.

Article 9. Commande

28. La commande sera exécutée, après validation par le fournisseur, dans le délai maximum précisé au client dans le bon de commande, à compter du jour suivant celui où le client a passé sa commande.

29. Toute modification de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue au fournisseur par courrier ou courrier électronique avant l'expédition des produits ou le commencement des services.

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

31. Les devis, précédant l'émission d'un bon de commande, et précisant les spécifications de l'offre retenue, disposent d'une durée de validité de trente (30) jours, sauf précision contraire.

Article 10. Catalogue

32. Les caractéristiques des produits et services pourront être définis dans un catalogue. Le catalogue fourni pourra être soit le catalogue du fournisseur, soit le catalogue fabricant. Lorsque les caractéristiques des produits et services sont illustrés par une photographie ou une vidéo, ces dernières n'ont aucune valeur contractuelle.

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

34. Le client renonce à toute action du fait d'éventuelles non-conformités à l'encontre du fournisseur.

35. L'offre des produits et services est valable dans la limite des stocks disponibles.

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

37. Dans ce cas, le client pourra annuler sa commande et se faire rembourser l'éventuel acompte qu'il aura versé au fournisseur dans les 30 jours suivants l'annulation de sa commande.

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

39. En cas de mise à disposition d'un catalogue électronique, disponible en ligne, ce dernier pourra faire l'objet de modifications par adjonction ou retrait de produits et de services, en temps réel pour toutes les caractéristiques y compris le prix. Les commandes concernent le catalogue en vigueur au jour de la commande.

Article 11. Transport et livraison

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

41. Le fournisseur pourra, sur demande expresse du client et aux frais de cette dernière, souscrire une assurance pour le transport du matériel.

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

43. Dès la livraison, il appartient au client :

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

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

45. Tout retour du matériel doit faire l'objet d'un accord préalable du fournisseur.

46. Les ventes pour des livraisons hors France métropolitaine sont soumises à des conditions particulières disponibles sur demande¹.

47. Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée par le client dans le bon de commande. Les délais de livraison sont indicatifs. Le client, en cas de dépassement des délais de livraison,

¹ Option.

renonce expressément à toute remise, dommages et intérêts, ou annulation des commandes en cours.

48. En cas de rupture des stocks, le fournisseur s'engage à communiquer un nouveau délai de livraison. Dans ce cas, le client aura la possibilité d'annuler sa commande, notifiée par lettre recommandée avec AR dans un délai de huit (8) jours à compter de l'information du nouveau délai.

49. Le client, en cas d'annulation, renonce expressément à toute remise sur le prix ou tous dommages et intérêts.

Article 12. Installation

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

51. Le fournisseur installe les marchandises sur l'ensemble du territoire français métropolitain. Toute installation hors France métropolitaine sera soumise à des conditions particulières.

Article 13. Recette

52. La recette est l'acceptation par le client de la conformité des prestations à leurs spécifications contractuelles. Les prestations fournies par le fournisseur doivent faire l'objet d'une recette. Les modalités de la recette sont définies dans les conditions particulières s'il y a lieu.

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

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

Article 14. Garantie légale

54. Les produits vendus par le fournisseur bénéficient de la garantie légale contre tout défaut ou vice caché, au sens donné par la loi française à cette garantie, qui affecterait les produits.

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

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

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

Article 15. Réclamations

58. Les réclamations doivent être formulées par le client par lettre recommandée avec AR dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison.

59. Le client reconnaît qu'il ne pourra effectuer de réclamations auprès du fournisseur en cas d'absence de réclamation sur tout ou partie d'une prestation ou d'un matériel dans le délai précité à compter de la livraison du produit ou de la fin de la prestation.

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

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

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

Article 16. Obligations des parties

16.1 Obligations du fournisseur

63. Le fournisseur s'engage à :

- mettre en œuvre des prestations de qualité et conforme à l'expression des besoins du client et à l'état de l'art, le cas échéant ;
- mettre tous les moyens en œuvre pour faire bénéficier le client, de son expertise, son savoir-faire, ses méthodes et son expérience, concrétisés par l'intervention de son personnel, professionnel et compétent ;
- veiller et contrôler le maintien constant des compétences de ses équipes ;
- maintenir le niveau de réactivité de ses intervenants ;
- conseiller le client, à date, sur la meilleure adéquation entre son besoin et les possibles solutions concernant les prestations et les matériels pouvant être mis à sa disposition, étant rappelé que le fournisseur ne fournit pas de conseil juridique, ni de conseil ayant trait à la veille technologique ou à l'innovation ;
- fournir au client le matériel commandé tel que spécifié dans le bon de commande ;
- veiller au respect de l'image de marque du client.

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

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

16.2 Obligations du client

66. Le client s'engage à :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 17. Conditions financières

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

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

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

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

80. En tout état de cause, conformément aux dispositions de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives, le fournisseur est en droit de réclamer au client une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

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

Article 18. Révision des prix

82. Les prix des prestations sont révisés annuellement selon la formule suivante :

- $P(t) = P(t-1) \times [S(t) / S(t-1)]$, dans laquelle :
 - $P(t-1)$ est le prix de base ou le prix correspondant à la dernière révision ;
 - $P(t)$ est le prix après révision ;
 - $S(t-1)$ est le dernier indice Syntec connu à la date de signature ;
 - $S(t)$ est l'indice Syntec publié à la date de signature du contrat où l'indice correspond à la date de la dernière révision.

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

84. En cas de disparition de l'indice de révision et à défaut d'accord sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce du ressort du lieu d'établissement du fournisseur pour définir un indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

85. Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

Article 19. Responsabilité et préjudices

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

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

88. 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.

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

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

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

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

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

Article 20. Assurances

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

Article 21. Propriété

21.1 Propriété matérielle

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

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

21.2 Propriété immatérielle

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

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

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

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

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

Article 22. Sous-traitance

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

Article 23. Extranet

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

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

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

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

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

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

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

Article 24. Résiliation

110. En cas de manquement grave d'une des parties aux obligations des présentes non réparé dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra prononcer de plein droit la résiliation des conditions particulières ou de la commande en cours sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquelles elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

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

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

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

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

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

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

Article 25. Force Majeure

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

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

118. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants :

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

Article 26. Collaboration

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

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

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

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

Article 27. Confidentialité

123. Relèveront du présent accord de confidentialité uniquement les informations expressément confidentielles se rapportant directement ou non à la conclusion, à l'exécution

ou à l'inexécution des présentes, quels qu'en soient la forme, le support ou le moyen, et désignées comme telles par l'apposition d'un tampon « Informations confidentielles » ou d'une formule, ou par la remise d'une notification écrite. Par exception, les savoir-faire, méthodes, et expériences communiqués par les parties restent strictement confidentiels en toutes circonstances.

124. Les parties s'engagent naturellement à :

- ne pas utiliser les informations et documents pour un usage autre que celui de l'exécution des présentes ;
- traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles de même importance.

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

126. Le caractère confidentiel ne s'applique pas aux informations connues de la partie réceptrice préalablement à sa communication, à celles obtenues de tiers par des moyens légitimes et sans obligation de secret, à celles développées indépendamment, ou encore à celles rendues publiques par la partie qui les a communiquées.

Article 28. Convention de preuve

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

Article 29. Dispositions générales

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

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

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

131. Les parties déclarent sincères les présents engagements.

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

133. Les parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des commerçants indépendants et ne seront pas considérés agent l'une de l'autre.

134. Les présentes ne constituent ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des parties à l'autre partie.

135. Aucune des parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie.

136. En outre, chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, Prestations, Produits et personnels.

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

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

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

140. Si une ou plusieurs stipulations des présentes ont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

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

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

143. Pour l'exécution des présentes, et sauf dispositions particulières, les parties conviennent de s'adresser toute correspondance à leur siège social respectif.

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

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

146. Les présentes sont régies par la loi française.

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

Article 30. Jurisdiction compétente

148. EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DU RESSORT DU LIEU D'ETABLISSEMENT DU FOURNISSEUR, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

Annexe contractuelle RGPD

1. OBJET

Le présent document vise à répondre aux exigences du RGPD dans le cadre de la relation entre notre entreprise et nos clients. Le présent document ne s'applique que dans le cas où nous traitons, à la demande de nos clients, des données à caractère personnel pour le compte de nos clients dans les conditions fixées par le RGPD. Le présent document est considéré comme une annexe contractuelle qui s'impose aux parties et ne modifie pas les termes des contrats conclus. En cas d'écart entre le présent document et le ou les contrats conclus, la présente annexe prime s'agissant de la seule question du traitement des données personnelles.

2. DEFINITIONS

Pour la présente annexe, les termes ci-dessous ont entre les parties la signification suivante :

- « **données à caractère personnel** » : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;
- « **traitement de données à caractère personnel** » : désigne toute opération ou ensemble d'opérations portant sur des données à caractère personnel, quel que soit le procédé utilisé telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction ;
- « **violation de données à caractère personnel** » : désigne une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

3. QUALIFICATION DES PARTIES

Au sens du RGPD, et pour la bonne application des présentes, vous (notre client) êtes qualifié de « responsable de traitement » et nous (le prestataire) agissons en qualité de « sous-traitant ».

4. IDENTIFICATION DU TRAITEMENT

Les éléments d'identification du traitement couverts par la présente annexe sont ceux déclarées par le Client.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

Vous vous engagez à :

- vous conformer au RGPD en qualité de responsable de traitement ;
- nous fournir toutes les instructions documentées nécessaires à la bonne exécution de nos prestations ;
- nous faire part de toute évolution sur vos traitements de données ;
- nous fournir les coordonnées de votre DPO ou référent RGPD ;

- notifier les violations de données auprès de l'autorité compétente ;
- respecter vos obligations en matière de protection des données ;
- nous fournir en tant que de besoin, les informations nécessaires à la tenue de notre registre des traitements de données.

Vous nous garissez de disposer de tous les droits nécessaires pour nous permettre de traiter les données.

6. INSTRUCTIONS DU CLIENT

Nous ne traitons vos données à caractère personnel que dans le respect des instructions documentées, que vous nous communiquez.

Les instructions documentées nous sont communiquées par écrit, sous toute forme choisie par le client. Les instructions fournies ne peuvent en aucune façon avoir pour objet ou pour effet de modifier le produit lui-même ou la prestation proposée.

Nous sommes tenus, en application du RGPD de vous informer immédiatement si, selon nous, une instruction de votre part constitue une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit français relatives à la protection des données.

7. SOUS-TRAITANCE ULTERIEURE

Vous nous autorisez à avoir recours à des sous-traitants. Si le contrat est conclu entre nous et le sous-traitant nous vous garantissons que le sous-traitant est lui-même conforme au RGPD. Dans le cas où vous souhaiteriez contracter directement avec le sous-traitant il vous appartient de vérifier sa conformité au RGPD.

8. FLUX TRANSFRONTIERES

Aucun flux transfrontière (flux hors de l'EU) ne sera réalisé sans que vous n'en soyez informés.

9. CONFIDENTIALITE RENFORCEE

Nous sensibilisons notre personnel à la protection de données personnelles et leur demandons de respecter, lorsque la prestation s'y prête, un code de bonne conduite.

10. OBLIGATION DE SECURITE

Chaque partie en sa qualité met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au regard de l'obligation de sécurisation et de protection des données à caractère personnel

En cas de violation de sécurité nous mettrons en œuvre les mesures nécessaires et nous engageons à vous communiquer tous les éléments nécessaires à procéder, le cas échéant, aux notifications auprès de la Cnil.

ATTENTION : VOUS DEVEZ EN PERMANENCE VOUS ASSURER QUE LES CODES D'ACCES ET PROFILS UTILISATEURS SONT CORRECTEMENT PARAMETRES.

11. ASSISTANCE DU CLIENT

Nous vous assistons dans le cadre de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de nature à satisfaire aux obligations de protection et de sécurisation des traitements en vous proposant les solutions, services et techniques que nous estimons appropriées.

Vous restez le seul responsable de la mise en œuvre des propositions formulées par le prestataire.

12.CONTROLE DE LA CNIL

Les parties s'informent mutuellement d'un éventuel contrôle de la Cnil et prennent les mesures nécessaires pour répondre aux questions posées par l'autorité de contrôle.

13.FIN DU CONTRAT

À l'expiration du contrat et au plus tard le dernier jour du contrat, il vous appartient de nous indiquer si nous devons supprimer ou vous restituer les données à caractère personnel.

14.AUDIT

Vous pouvez auditer notre conformité une fois l'an en nous adressant un questionnaire à cet effet. Nous y répondrons dans les meilleurs délais. Nous sommes dispensés d'audit pour toutes les prestations bénéficiant d'un certificat ou un label de la Cnil.

15.RESPONSABILITE

Conformément à l'article 82 du RGPD, notre responsabilité, en tant que sous-traitant, est limitée au cas suivant :

- nous ne respectons pas les obligations prévues dans le RGPD qui nous incombent spécifiquement en tant que sous-traitant ou ;
- nous agissons en-dehors de vos instructions documentées ou ;
- nous agissons contrairement à vos instructions écrites.

Dans tous les cas la réparation du préjudice s'inscrit dans le cadre de notre contrat de service.

16.REVISION

En cas d'évolution réglementaire ou de recommandations de la Cnil nous nous réservons le droit de modifier la présente annexe. Toute nouvelle annexe vous est notifiée avant son entrée en vigueur.