

## 1 DEFINITIONS

**Annexe** désigne toute annexe des Conditions Spécifiques Domaine qui décrit notamment les Services pouvant faire l'objet d'une Commande par le Client, les prix et les modalités de fourniture de ces Services ;

**Bénéficiaire** désigne de manière générale toute Société Affiliée et/ou Partenaire désigné(s) par le Client, qui est susceptible d'utiliser ou d'accéder à tout Service fourni au titre d'une Convention de Services. Les renseignements concernant les Bénéficiaires sont précisés pour chaque Domaine dans la Convention de Services concernée ;

**Bon de Commande** désigne les formulaires/bordereaux types joints aux Conventions de Services ou le cas échéant disponibles en ligne qui spécifient les informations requises à la fourniture des Services par le Prestataire ;

**Client** désigne la personne morale titulaire du Contrat conclu avec le Prestataire ;

**Commande** désigne le ou les Services fournis au titre du Bon de Commande signé par le Client et accepté par le Prestataire. Toute Commande est souscrite dans le cadre d'une Convention de Services à laquelle elle fait référence ;

**Conditions Générales Orange Business Services** désigne le présent document ;

**Conditions Spécifiques Domaine** désigne dans une Convention de Services, l'ensemble des conditions spécifiques liées à un Domaine ;

**Contrat** désigne l'ensemble contractuel constitué des documents énumérés à l'article 3.1 des présentes ;

**Convention de Services** désigne les Conditions Spécifiques Domaine et ses Annexes et faisant référence aux Conditions Générales Orange Business Services ;

**Date Contractuelle de Mise en Service** désigne la date de mise en service convenue entre le Prestataire et le Client qui figure sur une Commande ;

**Date d'Activation ou Date de Mise en Service** désigne la date effective de mise en service par le Prestataire de tout ou partie d'une Commande ; cette date marque le point de départ de la facturation et de la durée minimale de la Commande ;

**Domaine** désigne une famille de Services ;

**Équipement(s)** désigne tous les équipements ainsi que la documentation associée permettant au Client de bénéficier du Service dans le cadre du Contrat ;

**Engagement Client** désigne les conditions d'engagement du Client associées au niveau tarifaire octroyé par le Prestataire pour un Service donné. Les Engagements Client sont définis dans la Convention de Services concernée ;

**Impôts, Droits et Taxes** désignent (a) la TVA et toutes les autres taxes sur le chiffre d'affaires, (b) les retenues à la source applicables sur les paiements effectués par le Client, (c) les droits de douanes, les droits d'accises, les droits d'enregistrement et les droits de timbre et, (d) les droits et frais prévus par la législation ou le régulateur en charge des télécommunications qui sont fondés sur le chiffre d'affaires.

**Jours/Heures** désigne tous les jours/heures ouvrés c'est à dire légalement travaillés dans le pays de fourniture du Service considéré à l'exception des jours fériés ou jours de fête nationale dans le pays ou la localité où le Service est fourni ; le cas échéant, les jours ou heures ouvrés peuvent être précisés dans les Conventions de Services. Sauf mention particulière définie au Contrat, les délais doivent être entendus en jours/heures ouvrés ;

**Logiciels** désigne tous les logiciels, tous les programmes d'ordinateurs caractérisés par des séquences d'instructions destinées à mettre en œuvre une application, tous progiciels, configurations, paramétrages et la documentation associée ;

**Partenaire** désigne toute société avec laquelle le Client entretient des relations privilégiées dans le cadre de ses

activités et que le Client souhaite voir bénéficier des Services dans les conditions de l'article 4 des présentes, à l'exclusion de toute société exerçant une activité concurrente à celle du Prestataire dans le cadre du Contrat ;

**Prestataire** désigne France Télécom SA ;

**Service** désigne tout service fourni au titre du Contrat et décrit en Annexe ;

**Société Affiliée** désigne au regard de l'une des parties, toute entité qui, à ce jour ou ultérieurement, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous le même contrôle que l'une des parties. Dans le cadre du Contrat, le terme « contrôle » de même que les expressions dérivées telles que « contrôlée par » et « sous le même contrôle » sont définis par référence aux dispositions de l'article L 233-16 II du code de commerce.

## 2 OBJET

Les Conditions Générales Orange Business Services ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Client pourra souscrire à des Services de la gamme Orange Business Services, quel que soit le Domaine dont les Services relèvent.

## 3 DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1. Les Conditions Générales Orange Business Services constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services de la gamme Orange Business Services. Elles sont complétées par des Conventions de Services, indépendantes les unes des autres, pour le Service que le Client a choisi et par les Commandes.

3.2. Le Client ne peut, en conséquence se prévaloir d'une quelconque stipulation de ses propres conditions générales et/ou particulières, des correspondances et/ou des propositions commerciales antérieures relatives au même objet que le Contrat.

## 4 CHAMP D'APPLICATION ET CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

4.1. Chaque Commande est réputée conclue par le Client en son nom propre.

4.2. Dans le cadre de l'article 4.1 des présentes, des Bénéficiaires pourront utiliser ou accéder au Service. Le Client s'engage à communiquer auxdits Bénéficiaires le contenu des Conditions Générales Orange Business Services et des Conventions de Services ainsi que toute modification qui y serait apportée ultérieurement. En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles par les Bénéficiaires. En conséquence, le Prestataire n'est pas tenu de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande relative à l'objet du Contrat.

4.3. Le Client pourra également, le cas échéant, souscrire des Commandes au nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) en qualité de mandataire, sous réserve :

(i) que la Convention de Services concernée le mentionne expressément ; (ii) de la communication par le Client des renseignements concernant les Bénéficiaires. Ces informations figureront en Annexe et le Client informera, dans les plus brefs délais et par écrit, le Prestataire de toute modification pouvant intervenir qui aurait pour effet d'exclure un Bénéficiaire du bénéfice du Contrat ; (iii) que le Client s'oblige à obtenir les mandats de la part des Bénéficiaires pour gérer vis-à-vis du Prestataire la relation contractuelle avec le Bénéficiaire. En conséquence, le Prestataire n'est pas tenu de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande ;

(iv) que le Client s'engage à remettre copie des mandats au Prestataire à première demande de celui-ci et garantit solidairement les engagements des Bénéficiaires auprès du Prestataire ; (v) que les Services souscrits par le Client au nom et pour le compte des Partenaires désignés comme Bénéficiaires le soient pour des besoins de communication ou de connexion croisée avec le Client ou l'une de ses Sociétés Affiliées.

4.4. Le Prestataire se réserve le droit d'exiger du Client, préalablement à la signature d'une Commande ou à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'une garantie financière telle que, notamment, le versement d'un dépôt de garantie, une garantie à première demande ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable. Le montant ainsi que la date de versement ou de mise en place de la garantie financière demandée seront indiqués au Client par le Prestataire.

4.5. Au cours de l'exécution du Contrat, la non production ou l'absence de réactualisation de la garantie financière demandée par le Client entraînera la suspension, sans préavis et jusqu'à la mise en place de la garantie financière, de la ou des Commandes concernées, et ce sans préjudice des autres recours dont le Prestataire dispose et notamment l'application de l'article 13 des présentes. Néanmoins, pendant cette période, le Client reste redevable du prix des Services concernés par ladite suspension qui ont été rendus avant cette suspension.

4.6. Le dépôt de garantie ne produit pas d'intérêts. La restitution ou la main levée de la garantie interviendra dans un délai d'un mois suivant l'expiration de deux années sans incident de paiement ou la résiliation de tout ou partie du Contrat concerné par la garantie financière, et ce sous réserve du paiement des sommes restant dues au Prestataire.

4.7. Les dettes préalables contractées au titre d'une Commande ou d'un contrat distinct conclu avec le Prestataire devront être réglées préalablement à la souscription de toute nouvelle Commande.

## **5 DUREE ET DATE D'EFFET DES CONDITIONS GÉNÉRALES ORANGE BUSINESS SERVICES**

Les Conditions Générales Orange Business Services prennent effet à compter de la signature de la première Commande et prendront fin au terme de la dernière Commande en vigueur.

## **6 COMMANDE**

Chaque Commande est relative à la fourniture d'un Service préalablement décrit en Annexe. Toute fourniture de Service est subordonnée à l'émission d'une Commande.

## **7 OBLIGATIONS DU CLIENT**

7.1. Le Client s'engage à faire un usage du Service (a) en conformité avec les stipulations du Contrat et/ou de toutes instructions spécifiques communiquées par le Prestataire ; (b) dans le respect de toute législation ou réglementation applicable dans tout pays où le Service serait fourni ; (c) pour ses seuls besoins propres ou, le cas échéant, des Bénéficiaires : le Contrat exclut tout droit de revente, de distribution ou de mise à disposition du Service, directement ou indirectement, à un tiers sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

7.2. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client au Contrat. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu du Prestataire toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au Contrat en connaissance de cause. Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire, notamment en lui communiquant de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant en particulier son organisation, les contraintes particulières éventuelles susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture des Services, son environnement technique et informatique notamment ainsi que plus généralement toutes informations

susceptibles de permettre ou de faciliter la fourniture du Service.

## **8 INSTALLATION ET MAINTENANCE**

8.1. Le Service ne pourra être fourni au Client qu'une fois les locaux, mis à disposition à titre gratuit, conformes aux conditions et pré requis visés à l'article 14.2 et lorsque les conditions d'installation et de raccordement précisées dans les Conventions de Services auront été respectées. Il appartient en conséquence au Client de procéder à ses frais aux éventuels ajustements ou mises en conformité des locaux. Le Prestataire reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire des locaux ou son représentant à l'occasion de la fourniture du Service.

8.2. Au moment de toute intervention justifiée par l'installation, l'exploitation ou la maintenance d'un Service, le Client doit permettre au Prestataire et aux personnes mandatées par lui et qui justifient de leur qualité, d'accéder à ses locaux. Si cette installation ou intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le Client fait son affaire d'obtenir l'accord de ce tiers. Le Client s'engage à ce que lui-même ou son représentant soit présent dans ses locaux pour toute intervention du Prestataire. Toute période pendant laquelle les locaux d'un Client ne sont pas accessibles, conformément aux stipulations ci-dessus, pour le Prestataire ou les personnes mandatées par lui, ne sera pas prise en compte pour le calcul des délais impartis au Prestataire pour l'exécution de ses obligations. Le Client est tenu d'informer les intervenants susvisés de l'existence et de l'emplacement de canalisations (ex. gaz, électricité, eau ...) et équipements de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où les intervenants ont accès pour les besoins du Service. Le Client fournira avant l'intervention du Prestataire toutes les informations nécessaires relatives aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ses locaux.

8.3. Le Service est maintenu dans les conditions décrites dans chaque Convention de Services concernée. Pour assurer le maintien de la qualité d'un Service, le Prestataire peut être amené à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces travaux seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture du Service au Client, le Prestataire devra prévenir le Client au minimum deux jours calendaires avant la date d'intervention, par lettre, courrier électronique ou télécopie, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Si le Service dont bénéficie le Client est seul susceptible d'être affecté par les travaux, le Prestataire convient avec lui de la plage horaire d'intervention. Si, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrée, les frais supplémentaires en résultant sont à la charge du Client. Les interruptions de service dues à des travaux qui ont été programmés par le Prestataire, soit dans le respect du préavis minimum susvisé, soit en accord avec le Client et réalisés sur la plage horaire négociée, ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service du Prestataire.

8.4. Les incidents, dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine l'un des cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité prévus notamment à l'article 12.4 des présentes ne sont pas couverts par les prestations de maintenance dues par le Prestataire. La remise en état consécutive à ces dégâts pourra être effectuée, le cas échéant, par le Prestataire aux frais du Client.

## **9 PRIX ET ENGAGEMENTS CLIENT**

9.1. Les prix des Services et les structures tarifaires associées figurent soit dans la Convention de Services concernée soit au catalogue des prix du Prestataire. Pour toute Commande effectuée directement sur le site Internet du Prestataire, le



Client s'informerera préalablement du prix en vigueur auprès du Prestataire.

9.2. Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. La TVA éventuellement exigible en France en vertu du Contrat sera supportée par le Client en plus des prix des Services. Le paiement par le Client ou le Bénéficiaire dans une autre monnaie nécessite l'accord préalable du Prestataire. En tout état de cause, la somme totale due au Prestataire sera convertie en utilisant le taux de conversion convenu entre les parties au titre de la Convention de Services concernée.

9.3. Au titre d'une Convention de Services, les prix peuvent être consentis au Client sur la base d'Engagements Client. Les Engagements Client convenus entre les parties ainsi que les conséquences d'un non-respect des Engagements Client sont définis dans les Conventions de Services concernées.

## 10 CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

10.1. La périodicité d'émission des factures afférentes à un Service et le délai de paiement associé sont précisés dans la Convention de Services correspondante.

10.2. Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au nom du Client et/ou au nom de chaque Bénéficiaire que le Client aura désigné conformément aux stipulations de l'article 4.3 des présentes. En cas de non respect de cet article, les factures seront émises au nom du Client qui sera alors réputé agir en son nom et pour son compte.

10.3. Au titre d'une Convention de Services, le Client peut désigner un tiers en tant que payeur, sous réserve que ce dernier ait manifesté, par courrier, son accord sur l'obligation de paiement et l'adresse de facturation. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement.

10.4. Les sommes facturées sur la base d'une périodicité mensuelle sont payables à trente jours date d'établissement de la facture. En cas de prélèvement automatique, le délai est augmenté de cinq jours. Dans l'hypothèse d'un délai de paiement ou d'une périodicité de facturation différent, la Convention de Services concernée précisera les règles applicables, étant entendu que le délai de paiement des factures ne pourra excéder 30 jours. Le Prestataire ne pratique pas d'escompte. Sur les factures émises par le Prestataire, les prix du Service seront affichés avec deux décimales.

10.5. Le Prestataire peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie ou à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation de tout ou partie du Contrat. Le délai de paiement est ramené à 5 jours pour les factures intercalaires.

10.6. Le paiement des factures intervient par prélèvement automatique, sur le compte bancaire ou postal désigné par le Client ou le tiers payeur, par TIP, par chèque ou par virement sur le compte indiqué par le Prestataire.

10.7. Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de 12 mois à compter de la date d'établissement de facture ou dans le délai particulier mentionné dans les Conventions de Services. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant et aucune contestation ne sera admise par le Prestataire. Toute demande du Prestataire concernant le paiement d'une facture doit être notifiée dans un délai maximum de 12 mois à compter du jour du paiement de ladite facture. Les délais précités sont interrompus par une réclamation écrite du Client au Prestataire et par l'envoi par le Prestataire au Client d'une relance de paiement, même par lettre simple.

10.8. Le Prestataire tient à la disposition du Client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le relevé des communications et tous les éléments d'information sur les Services facturés. Ces données feront foi entre les Parties.

10.9. Toute réclamation du Client suspend l'obligation de paiement de la somme contestée, sous réserve de la justification par le Client de sa réclamation ainsi que du paiement de la partie non contestée de la facture ou, le cas échéant, des abonnements majorés de l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures calculée sur les six mois précédents. Si à l'issue de la réclamation et au titre de celle-ci le Client reste redevable d'une somme au Prestataire, cette somme devient immédiatement exigible

10.10. En cas de règlement d'un ensemble de factures ou de paiement partiel, le Client s'engage à joindre au paiement le détail de l'affectation des sommes payées. A défaut, le Prestataire déterminera l'ordre d'affectation des règlements.

10.11. Les créances dues par le Client au titre d'une Commande dans le cadre du Contrat peuvent être reportées sur toute autre Commande ou tout autre contrat conclu avec le Prestataire.

10.12. En cas de défaut de paiement du Client ou d'un Bénéficiaire à la date d'exigibilité des factures, une majoration pour retard de paiement est automatiquement appliquée aux sommes restant dues sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Cette majoration est calculée par application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne pour ses opérations de refinancement au 1er janvier de l'année en cours, majoré de 7 points, sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard. Le point de départ du calcul desdites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures. Un minimum forfaitaire pour frais de dossier est perçu. Son montant est précisé soit au catalogue des prix soit dans la Convention de Services concernée.

10.13. Les divers frais qui peuvent résulter d'un impayé sont à la charge du Client.

10.14. A défaut de paiement des factures par le Client ou un Bénéficiaire et après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (avec copie par lettre simple au Client dans le cas d'un Bénéficiaire) restée sans effet pendant un délai de 15 jours, le Prestataire a la possibilité de suspendre de plein droit tout ou partie de la ou des Commandes concernées. Si le non-paiement persiste, les stipulations de l'article 13 des présentes sont applicables. La défaillance du Bénéficiaire n'exonère pas le Client de son obligation de paiement qui s'engage alors à payer au Prestataire lesdites sommes ainsi que les intérêts de retard visés à l'article 10.13 des présentes, dans les 15 jours calendaires suivant la date de mise en demeure de paiement du Prestataire.

## 11 STIPULATIONS FISCALES

**11.1. Retenues à la source :** les prix stipulés au Contrat sont nets de tous impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou taxes comparables, dus à l'étranger au titre du Contrat. Tous les impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA, dus à l'étranger au titre du Contrat sont à la charge exclusive du Client et sont payés par ce dernier aux autorités fiscales compétentes en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par le Prestataire doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées. Si le Prestataire est tenu de procéder à la liquidation de l'une ou plusieurs des impositions susvisées, le Client devra rembourser leur équivalent euro au Prestataire dans les 30 jours de l'envoi par ce dernier au Client d'une demande de remboursement ou d'une facture. Le Prestataire transmettra au Client, à sa demande, tout document justificatif adéquat permettant l'application des taux réduits ou l'exonération des retenues prévus par la convention fiscale signée par la France et l'État du Client, le cas échéant. Le Client transmettra au Prestataire, dans les meilleurs délais, tout document visé par l'administration fiscale compétente justifiant du paiement de toute retenue à la source due le cas échéant au titre de la Convention de Services.



**11.2. Conditions d'exonération de la TVA française :** Le Client adressera au Prestataire préalablement à la facturation un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente. S'il est établi dans un état membre de la Communauté européenne où il est assujéti à la TVA, il délivrera en outre au Prestataire préalablement à la facturation son numéro individuel d'identification et une attestation de l'administration de l'état membre quant à sa qualité d'assujéti à ladite taxe. Faute de disposer des documents requis, le Prestataire pourra procéder à la facturation en incluant la TVA française. Si sa situation était amenée à connaître des modifications, pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer le Prestataire de manière à lui permettre de facturer la TVA due en France. En tout état de cause, la TVA exigible en France en vertu du Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par le Prestataire le cas échéant.

**11.3. Établissement stable du Client étranger en France :** le Client dont le siège de l'activité économique est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que la France certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, d'établissement stable assujéti à la TVA en France pour le compte duquel la prestation sera rendue. Si cette déclaration s'avère devenir inexacte, pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer le Prestataire de manière à lui permettre de facturer la TVA due en France. En tout état de cause, la TVA exigible en France en vertu du Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par le Prestataire le cas échéant.

**11.4. Établissement stable du Client français hors France métropolitaine :** dans l'hypothèse où les Services seraient rendues au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, un TOM ou à l'étranger, le régime TVA de ces prestations sera, sur demande expresse et circonstanciée du Client et sous condition d'acceptation par le Prestataire, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé. En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu du Contrat sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par le Prestataire le cas échéant.

## 12 RESPONSABILITÉ - ASSURANCES

12.1. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture des Services.

12.2. La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée que pour une faute établie à son encontre. Dans ce cadre, le Prestataire répond des seuls dommages directs, personnels et certains liés à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects. Il est expressément convenu entre les parties que sont considérés comme des dommages indirects, les dommages ne résultant pas directement et exclusivement de l'inexécution par le Prestataire d'une obligation contractuelle et notamment le préjudice commercial, les pertes d'exploitation, les pertes de données, la perte de chiffre d'affaires, de profit, de clientèle ou d'économies escomptées, l'atteinte à l'image, le manque à gagner ainsi que les augmentations de frais généraux.

12.3. La responsabilité du Prestataire dans les conditions susvisées fait l'objet de plafonds déterminés dans chaque Convention de Services. Au-delà de ces plafonds, le Client ainsi que ses assureurs renoncent à tout recours contre le Prestataire et ses assureurs. Ces plafonds ne sont pas applicables en cas de dommages corporels.

12.4. Outre les cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité qui pourraient être prévus au sein de la Convention de Services applicable à un Domaine concerné, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée, de manière générale, dans les cas suivants : (i) fait du Client et

notamment non-respect des spécifications techniques, des conditions d'utilisation des Services, des recommandations du Prestataire ou du constructeur des Equipements ; (ii) interruption de service due à une opération de maintenance programmée ; (iii) cas de force majeure tel que défini à l'article 16 des présentes ; (iv) fait d'un tiers autre qu'un sous-traitant ou fournisseur du Prestataire au titre des présentes (v) en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés ou hébergés grâce au Service.

12.5. Pour les besoins du présent article, il est précisé que le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard du Prestataire et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause par les Bénéficiaires.

12.6. Pour apprécier le préjudice subi du fait du Prestataire, il sera fait application des seules stipulations suivantes : (i) globalisation par le Client des préjudices du Client et de l'ensemble des Bénéficiaires des Services, et (ii) demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de la répartition entre les Bénéficiaires.

12.7. Chaque partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat.

12.8. Le Client garantit le Prestataire contre toute action, procédure judiciaire ou autre intentée par un tiers contre le Prestataire du fait d'une utilisation non conforme des Services et indemnisera le Prestataire des conséquences de toute action, procédure judiciaire contre le Prestataire ou de toute responsabilité encourue par le Prestataire du fait d'un tiers ou un utilisateur, à ce titre.

## 13 RÉSILIATION

13.1. Les modalités de résiliation pour convenance de tout ou partie de la Commande ou d'une Convention de Services par l'une ou l'autre des parties ainsi que les éventuelles indemnités ou frais de résiliation sont précisées dans chaque Convention de Services concernée. La résiliation d'une Convention de Services par l'une ou l'autre des parties emportera de plein droit la résiliation de l'ensemble des Commandes relatives à ladite Convention de Services.

13.2. En cas de manquement d'une partie à une obligation substantielle du Contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours à compter de sa date de notification, l'autre partie aura la faculté de résilier, de plein droit, la ou les Commandes et/ou la Convention de Services concernées, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose. Les modalités de résiliation pour manquement à un engagement de qualité de service seront, le cas échéant, précisées dans chaque Convention de Services.

13.3. Dans l'hypothèse d'une résiliation pour manquement contractuel du Prestataire, les indemnités ou frais de résiliation définis dans chaque Convention de Services ne seront pas dus par le Client. De même, les Engagements Client seront réduits au prorata du montant de la Commande ou de la Convention de Services résiliée pour manquement.

13.4. La résiliation d'une Commande ou d'une Convention de Services rendra immédiatement exigible toute somme due au Prestataire. Lors de la résiliation de tout ou partie d'une Commande ou d'une Convention de Services, pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à laisser au personnel du Prestataire le libre accès de ses locaux pour retirer les Equipements, Logiciel, document ou autre matériel appartenant à ce dernier. En cas d'obstacle, de refus, de destruction, de dégradation ou de perte de l'Équipement imputable au Client, l'Équipement lui sera facturé à sa valeur de remplacement. Le Prestataire n'est pas tenu de prendre en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une dépose de l'Équipement effectuée dans des conditions normales.

## 14 EQUIPEMENTS

14.1. Le présent article ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture des Services. Il ne concerne pas les Équipements qui sont vendus au Client par le Prestataire. Les Équipements vendus sont, dans cette hypothèse, régis par les stipulations spécifiques de la Convention de Services concernée ou du contrat distinct conclu avec le Prestataire.

14.2. L'ensemble des pré requis incombant au Client en vue de l'installation par le Prestataire des Équipements est décrit dans chaque Convention de Services concernée. Le Prestataire raccordera les Équipements et en assurera le bon état de fonctionnement dans les conditions décrites aux Conventions de Services. Le Client s'engage à ne pas modifier le raccordement de l'Équipement, à ne pas le déplacer hors du lieu où il a été livré ou installé, ni intervenir d'une quelconque manière sur celui-ci sans le consentement préalable et écrit du Prestataire. Dans l'hypothèse où la fourniture d'équipement incombe au Client, ce dernier installe ou met à disposition du Prestataire ces équipements, dans le délai précédant la Date Contractuelle de Mise en service et précisé en Annexe de la Convention de Services concernée. Tous les équipements mis en place par le Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément d'un organisme compétent devront être en conformité avec la réglementation en vigueur dans le pays dans lequel le Service concerné est fourni.

14.3. A partir de la livraison des Équipements chez le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) et jusqu'à leur reprise en charge par le Prestataire, le Client assume l'ensemble des risques liés aux Équipements dont le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) ont la garde et sont seuls responsable de tout dommage causé par ces Équipements à leurs personnels ou aux tiers, sauf si le Client démontre que lesdits dommages ont été exclusivement causés par un défaut de fabrication, un vice caché ou un défaut ayant pour origine l'installation des Équipements par le Prestataire. A ce titre, une assurance couvrant lesdits dommages, en valeur à neuf des Équipements, devra être souscrite et le Client indemniser le Prestataire, au choix de ce dernier, du coût réel de réparation ou de remplacement des Équipements concernés, sur présentation des justificatifs correspondants. Le Client s'engage à aviser immédiatement le Prestataire de tout sinistre survenu aux Équipements ou provoqués par ces derniers et à procéder à toutes déclarations et/ou formalités requises dans les délais prévus par la réglementation auprès de sa compagnie d'assurance et des autorités compétentes.

14.4. Le Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des Équipements mis à sa disposition au titre d'un Service. En conséquence, le Client s'interdit de commettre ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété du Prestataire et avisera le Prestataire de toute atteinte à son droit. Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur l'Équipement. En cas de tentative de saisie ou en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client doit en aviser immédiatement le Prestataire, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

## 15 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

15.1. Le Prestataire ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle sur l'un quelconque des éléments (y compris les Logiciels) mis à la disposition du Client et/ou de(s) Bénéficiaire(s).

15.2. Lorsque des Logiciels sont nécessaires à l'utilisation des Équipements, le Prestataire concède au Client et/ou au(x) Bénéficiaire(s) un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable sur ces Logiciels, limité à l'objet et à la durée de la Commande. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) ne peut, sans autorisation préalable et écrite du Prestataire, nantir, céder,

informations ou données à toute personne autre que leurs employés et sous-traitants dans les strictes limites de la

louer, donner en licence, communiquer ou prêter, à titre onéreux ou gracieux, les Logiciels. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) s'interdit d'installer sur d'autres équipements les Logiciels, d'apporter ou de faire apporter, toute modification, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) s'interdit tout acte de modification, de traduction, d'adaptation, de désassemblage, de décompilation, de reproduction à l'exception d'une copie de sauvegarde, d'utilisation à des fins d'analyse concurrente, de distribution ou de création d'œuvres dérivées, à partir de tout ou partie des Logiciels, sauf pour les exceptions strictement définies par la loi.

15.3. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) déclare être titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés aux Logiciels qu'il met à la disposition du Prestataire dans le cadre de l'exécution de la Commande, ou du moins disposer des licences nécessaires sur ces droits, de sorte qu'il concède au Prestataire un droit d'usage sur ces Logiciels, et ce pour toute la durée de la Commande. Par ailleurs, le Client garantit le Prestataire contre toute action d'un tiers relative audit droit d'utilisation ainsi concédé et fera sien de tout litige y afférent, notamment quant à la prise en charge financière.

## 16 FORCE MAJEURE

16.1. De façon expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les attentats, les explosions, les guerres, opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture d'un Service, toute décision d'une autorité publique non imputable au Prestataire et empêchant la fourniture d'un Service.

16.2. Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles relativement à une ou plusieurs Commandes pendant plus de 30 jours consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin à la ou les Commandes concernées après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par aucune des parties.

## 17 CONFIDENTIALITÉ

17.1. Dans le cadre du Contrat, toute information reçue par une partie de l'autre partie de l'autre partie devra être maintenue confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la partie qui l'adresse à l'autre.

17.2. Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles : (i) les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la partie ayant eu connaissance de l'Information ; (ii) celles pour lesquelles la partie qui la reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat; (iii) celles communiquées postérieurement à la signature des présentes par un tiers et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la partie à qui elles ont été communiquées.

17.2. Les parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution d'une Commande et, à ne pas divulguer lesdites nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution d'une Commande, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre

partie. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant trois ans suivant l'extinction du Contrat.

17.3. A l'issue de la Commande, pour quelque cause que ce soit, chaque partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

17.4. Le respect par chacune des parties du caractère confidentiel des termes du Contrat doit s'entendre sans préjudice de la faculté offerte à chacune des parties de céder tout ou partie du Contrat dans les conditions prévues à l'article 19 des présentes.

## 18 SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire a le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et demeure responsable vis à vis du Client de la fourniture du Service sous-traité.

## 19 CESSION

19.1. En cas de cession de tout ou partie du Contrat par le Client, les parties se réuniront afin d'analyser d'une part, l'opération de transfert, le coût de ce transfert et ses conséquences sur le Contrat, de convenir et de valider d'autre part, les modalités de la cession. Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit du Prestataire.

19.2. En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client ou du(es) éventuel(s) Bénéficiaire(s) n'ait été préalablement apuré.

19.3. Concernant les droits et obligations souscrits au titre du Contrat par le Prestataire, celui-ci peut librement en céder, ou en concéder tout ou partie à toute Société Affiliée ou se substituer toute Société Affiliée sous réserve que la Société Affiliée concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations. Le Prestataire sera libéré de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée qui sera notifiée par le Prestataire au Client dans un délai raisonnable qui ne pourra être inférieur à 30 jours.

## 20 RENONCIATION

Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette partie à s'en prévaloir ultérieurement.

## 21 NULLITÉ - NON VALIDITÉ PARTIELLE

Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les parties resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé à l'élaboration du Contrat.

## 22 COMMUNICATION ET DROITS D'ACCÈS AUX DONNÉES PERSONNELLES

22.1. Au regard des informations faisant l'objet de traitements informatisés qui sont transmises par le Prestataire au Client, ce dernier s'engage à respecter les normes juridiques (notamment le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite loi « Informatique et Liberté » modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004) encadrant une telle communication d'informations ainsi que leur utilisation, notamment pour ce qui concerne celles ayant un caractère directement ou indirectement personnel. Au regard de ce qui précède, le Client (i) reconnaît que la responsabilité du Prestataire, en sa qualité d'exploitant, ne pourra être recherchée en cas d'utilisation par le Client de ces informations à d'autres fins que celles prévues, admises ou tolérées par les réglementations relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et autres réglementations associées ; (ii)

sera responsable des dommages causés au Prestataire, dans le cas où les obligations définies par les réglementations visées au Contrat ne seraient pas respectées par le Client, ce dernier s'engageant à défendre et indemniser, dans ce cadre, le Prestataire contre toutes actions ou menaces d'actions ou revendications de tiers, qu'elles soient judiciaires ou non, concernant les informations transmises ainsi que leur utilisation par le Client.

22.2. Au surplus, conformément aux stipulations du présent article, le Client s'engage à effectuer les déclarations et démarches administratives nécessaires et afférentes aux réglementations visées au présent article, pour les données dont il a la responsabilité.

22.3. Les données à caractère personnel ou toute autre information concernant le Client recueillies dans le cadre du Contrat pour l'exécution des prestations et interventions qui y sont prévues, sont destinées au Prestataire. Il est convenu que le Prestataire peut être amené à transmettre ces données et informations à ses partenaires à des fins de suivi et gestion desdites prestations et interventions. Lesdites données ne peuvent être utilisées par des tiers ou par le Prestataire lui-même pour des produits tiers, à des fins de prospections électroniques sans l'accord exprès de la personne destinataire conformément aux dispositions de la loi sur la confiance en l'économie numérique du 21 juin 2004. Les personnes concernées bénéficient conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiés par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, d'un droit d'opposition, ainsi que d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel les concernant.

## 23 RÉFÉRENCIEMENT

Sauf avis contraire notifié au Prestataire lors de la signature de la Commande initiale pour un Service, le Prestataire pourra faire état du nom commercial du Client, de son(s) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales du Client à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication.

## 24 CONVENTION DE PREUVE

Les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1316-1 du Code civil c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

## 25 DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le Contrat est soumis à la loi française. Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, aux Tribunaux de la ville de Paris, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

## 26 NOTIFICATION

Toutes les notifications devant être faites dans le cadre du Contrat s'effectueront par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique) aux adresses respectivement indiquées dans le Bon de Commande.