

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1. OBJET ET PERIMETRE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la société **NOREST TELECOM SAS 25 Rue de la Gare 67690 HATTEN** (ci-après le « **Prestataire** ») fournit aux Clients (ci-après le(s) « **Client(s)** ») (ensemble désignés les « **Parties** ») qui lui en font la demande, des services de télécommunications et/ou d'hébergement (ci-après les « **Services** »).

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

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

ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 3. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

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

Le Prestataire étant un professionnel, connaissant les contraintes de son secteur, il fera ses meilleurs efforts aux fins d'obtenir du Client les informations nécessaires afin de vérifier que les spécifications du Client sont suffisantes, adaptées et pertinentes. Le Client doit informer le Prestataire de toute information pertinente et de toute modification de ces informations (notamment changement d'adresse etc. ...). **Il est précisé que le Client a pu apprécier, d'une part, l'intérêt pour lui de recourir aux Services et mesurer l'adéquation de ceux-ci à ses besoins et d'autre part, la qualité et la disponibilité de ceux-ci au regard de ses propres contraintes.**

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

ARTICLE 4. COMMANDE – FOURNITURE DU SERVICE

4.1. La commande de Services s'effectue par l'établissement d'un Bon de Commande et son acceptation expresse et par écrit par le Prestataire, matérialisée par un accusé de réception émanant du Prestataire.

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

Pour les commandes passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes CGV et le cas échéant les documents mis en ligne par le Prestataire, en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

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

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

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

Ainsi pour être recevable la demande d'annulation doit être effectuée via la création d'un ticket au Support Technique du Prestataire.

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

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

- La demande doit être effectuée avant la date de mise en service par l'opérateur. Cette date est indiquée dans le ticket de la commande et confirmée lors de l'installation.
- Elle doit être formulée par écrit (ouverture d'un ticket).

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

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

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

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

ARTICLE 5. DUREE DE L'ENGAGEMENT

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

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

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

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

Le Service MetaCentrex et Enreach est souscrit pour une Période Minimale d'Engagement de soixante (60) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, et sauf mention contraire dans le Bon

de Commande, le Service MetaCentrex et Enreach sera tacitement reconduit pour des durées successives de douze mois (12), sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article 13. La durée de reconduction est également indiquée dans le Bon de Commande.

Les Services Voix et Connect sont souscrits pour une Période Minimale d'Engagement de trente-six (36) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, et sauf mention contraire dans le Bon de Commande, les Services Voix seront tacitement reconduits pour des durées successives de douze mois (12), sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article 13. La durée de reconduction est également indiquée dans le Bon de Commande.

ARTICLE 6. EQUIPEMENTS

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

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

Les divers Equipements fournis par le Prestataire sont proposés :

- À la location ;
- À la vente.

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

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

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

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

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

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

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

6.2. Vente des Equipements

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

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

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

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

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

6.3. Location des Equipements et mise à disposition

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

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

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

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

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

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

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

6.4. Restitution des Equipements loués ou mis à disposition

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

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

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

ARTICLE 7. TARIFS

7.1 Indication des prix des Services à leur date de souscription

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

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

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

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

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

Pour tout autre Service, le Prestataire en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de trente (30) jours par tout moyen écrit. Si le Client est en désaccord avec les nouveaux tarifs, il pourra résilier le Bon de Commande afférent au Service dans les conditions indiquées à l'Article 13. A défaut d'opposition du Client dans le délai de trente (30) jours, la révision sera réputée acceptée par le Client.

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

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

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

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

7.4. Clause d'indexation

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

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

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

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

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

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

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

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

7.5 Prix des Equipements

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

ARTICLE 8. MODALITES DE PAIEMENT

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

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

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

Il est précisé que tout mois entamé est dû.

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

Le paiement de toutes les sommes dues devra être effectué par prélèvement automatique.

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

Toute prestation annexe fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au moment de sa réalisation aux conditions suivantes H.T. et sans que cette énumération soit exhaustive : Changement d'adresse : 22 € - Recherches diverses : 44 € - Duplicata de documents : 22 € Défaut d'information de changement d'adresse ou domiciliation : 44 € Réémission et gestion impayées : 22 € Frais de relances liés à des échéances impayées : 22 € Transfert de titulaire de contrat : 200 € - Changement

de domiciliation bancaire : 22 € Frais d'encaissement de chèque : 22 € - Frais de passage en règlement par chèque, effet ou virement : 44 € Calcul de décompte pour résiliation anticipée : 44 € Frais de gestion sinistre assurance : 200 €. Ces frais sont mentionnés à titre indicatif et pourront être modifiés à la hausse comme à la baisse

ARTICLE 9. DEFAUT DE PAIEMENT

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

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

- La déchéance de tous les termes des créances du Prestataire sur le Client et leur exigibilité immédiate ;
- L'application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage ;
- L'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale aux frais engagés par le Prestataire pour assurer le recouvrement de sa créance et d'un montant minimum de quarante euros (40€) conformément à l'article D 441- 5 du Code de commerce ;
- La faculté pour le Prestataire de mettre en œuvre la garantie de paiement constituée par le Client, le cas échéant ;
- La suspension des engagements de qualité de Service éventuellement visés aux Conditions Particulières.

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

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

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

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

ARTICLE 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

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

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

telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data.

ARTICLE 11. RESPONSABILITES

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

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

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

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

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

- (a)** perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes « perte d'économies » signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat ; ou,
- (b)** un quelconque dommage immatériel et/ou indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

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

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

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

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

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

- a)** Se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate.
- b)** Eviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du Prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client.
- c)** En cas d'utilisation par le Client d'un Equipement dans des conditions portant gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau ou des Services.

- d)** En cas d'atteinte à la sécurité du Service ou du réseau par suite notamment de tentatives de piratage/ « hacks » par le Client et/ou d'un tiers via le Client.
- e)** Eviter toute perte lorsque le Client ne paie pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire.
- f)** En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 13 ci-dessous.

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

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

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

ARTICLE 13. RESILIATION

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

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

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

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

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

13.2. Sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, le Client peut résilier le Service en notifiant le Prestataire six (6) mois avant la fin de la Période Minimale d'Engagement.

A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, les Services qui se poursuivent pour une durée indéterminée peuvent être résiliés, à tout moment, par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois minimum.

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

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

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

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

ARTICLE 14. SUPPORT TECHNIQUE

Le Prestataire prendra en charge les jours du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 8 heures à 18 heures, les tickets ouverts par le Client pour déclarer un tout dysfonctionnement du ou des Services ou faire une demande technique quelconque (ci-après les « Ticket(s) d'Incident »).

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

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

ARTICLE 15. FORCE MAJEURE

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

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

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

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

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

ARTICLE 16. CESSION

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

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

ARTICLE 17. CONFIDENTIALITE

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

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

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

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

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

ARTICLE 18. PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

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

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

ARTICLE 19. CONVENTION DE PREUVE

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

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

ARTICLE 20. ASSURANCES

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

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

ARTICLE 21. IMPREVISION

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

ARTICLE 22. EXECUTION FORCEEE EN NATURE

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

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

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

ARTICLE 23. NOTIFICATIONS

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

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

ARTICLE 24. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les obligations des Parties relatives au traitement des Données Personnelles sont définies à l'Annexe 1 : Accord de traitement des Données Personnelles.

ARTICLE 25. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

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

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

ARTICLE 26. ACCEPTATION DU CLIENT

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

Annexe 1 : Accord sur le traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à respecter toutes les obligations résultant de l'application de la réglementation, en particulier les dispositions issues du RGPD. A cette fin, elles reconnaissent être soumises à une obligation de collaboration pendant toute la durée du Contrat et s'engagent donc mutuellement à se transmettre sans délai toute information, renseignement, document ou fichier leur permettant de maintenir ou de démontrer leur conformité à la réglementation applicable et à s'informer immédiatement de tout manquement ou risque de manquement à ladite réglementation.

Le présent accord répond à l'obligation de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des Données Personnelles et à la libre circulation de ces données applicable depuis le 25 mai 2018, ci-après le « RGPD ».

Les termes commençant par une majuscule qu'ils soient au singulier ou au pluriel sont définis ci-dessous ou dans les documents contractuels liant les Parties et par l'article 4 du RGPD :

| TERMES | DEFINITIONS |
|--|---|
| Client | Toute personne physique ou morale bénéficiant des Services du Prestataire |
| Donnée Personnelle ou Donnée à Caractère Personnel | Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «Personne Concernée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, 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 social. |
| Personne Concernée | Désigne la personne physique à laquelle sont relatives les Données Personnelles. |
| Réglementation | Désigne l'ensemble des lois et règlements applicables en France en matière de protection des Données Personnelles, notamment la loi dite « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le RGPD et leurs textes subséquents. |
| Responsable de Traitement | Désigne la personne morale (entreprise, commune, etc.) ou physique qui détermine les finalités et les moyens d'un Traitement, c'est à dire l'objectif et la façon de le réaliser. |
| Service | Désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites dans les documents contractuels liant les Parties. |
| Sous-Traitant | Le Sous-Traitant est la personne physique ou morale (entreprise ou organisme public) qui traite des Données pour le compte d'un autre organisme (« le Responsable de Traitement »), dans le cadre d'un Service ou d'une prestation. |
| Sous-Traitant Ultérieur | Désigne la personne morale qui est choisie par le Sous-Traitant pour mener des activités de Traitement spécifiques. |
| Traitement | Désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles ou des ensembles de Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction. |
| Utilisateur | Désigne toute personne physique qui bénéficie des Services. |
| Violation de Données Personnelles | Désigne la violation de la sécurité entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à des Données Personnelles. |

A. Lorsque Le Prestataire agit en qualité de Sous-traitant

1. Description des Traitements mis en œuvre par le Prestataire en qualité de Sous-Traitant.

a. Nature des traitements de données personnelles :

Le Prestataire collecte, enregistre, héberge, conserve, communique, supprime, détruit, les Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant.

b. Finalité des Traitements de Données Personnelles

Le Prestataire traitera les Données Personnelles dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant et selon les instructions du Client.

c. Catégories de Données Personnelles :

Le Client peut fournir des Données Personnelles, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, lesquelles peuvent inclure, sans s'y limiter, les catégories suivantes de Données Personnelles :

- Des données relatives à l'identité (exemple : nom, prénom, etc.) ;
- Des données de contact (exemple : adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, etc.) ;
- Des données d'identification ;
- Des données de connexion et d'usage (exemple : adresse IP, logs de connexion, etc.).

d. Catégories de Personnes Concernées :

Le Client peut fournir des Données Personnelles au Prestataire relatives aux catégories suivantes de Personnes Concernées, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, et sans toutefois s'y limiter :

- Employés ou contacts des prospects, clients, partenaires et fournisseurs du Client ;
- Employés du Client ;
- Utilisateurs du Client.

e. Durée de conservation :

Les Données Personnelles pour lesquelles le Prestataire est Sous-Traitant seront conservées pendant la période convenue avec le Client, Responsable de Traitement, sauf si la législation exige une autre durée nécessaire à l'accomplissement des finalités telles que les obligations réglementaires, fiscales ou comptables du Prestataire.

2. Obligations du Prestataire et du Client lorsque le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant

a. En qualité de Sous-Traitant, le Prestataire s'engage à :

- Ne traiter les Données Personnelles que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les Transferts de Données Personnelles vers un pays tiers, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit français ; dans ce cas nous vous informons de cette obligation juridique avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
- Informer le Client si, selon le Prestataire, une instruction donnée par le Client constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions de la Règlementation.
- Mettre en place, conformément aux instructions du Responsable de Traitement, les mesures techniques et organisationnelles, afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles dans le cadre des Services.
- S'assurer que les salariés du Prestataire autorisés à traiter les Données Personnelles dans le cadre du Contrat sont soumis à une obligation de confidentialité.
- Dans le cas de demandes reçues d'une autorité compétente et relatives aux Données Personnelles traitées par le Prestataire en qualité de Sous-Traitant en vertu du Contrat, à informer le Client (à moins que les lois applicables ou l'injonction d'une autorité compétente ne l'interdisent), et à limiter la communication des Données Personnelles à ce que l'autorité a expressément demandé.
- Tenir compte de la nature du Traitement, aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les Personnes Concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD.
- Aider raisonnablement le Client à garantir le respect de ses obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, dans la mesure du possible et compte-tenu de la nature du Traitement et des informations à la disposition du Prestataire.
- En cas de Violation de Données Personnelles, le Prestataire s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais. La notification doit décrire la nature de la Violation de Données Personnelles, décrire les conséquences probables de l'incident, ainsi que les mesures prises ou proposées par le Prestataire en réponse à la Violation de Données Personnelles.
- Prendre en compte et intégrer les principes de protection des Données Personnelles dès la conception, dans la mesure du possible, et de protection des Données Personnelles par défaut en ce qui concerne les outils utilisés ou mis à votre disposition dans le cadre du Contrat.
- Ne pas communiquer, divulguer ou donner accès aux Données Personnelles, à un tiers non-autorisé sans l'accord préalable et écrit du Client, sauf demande des autorités judiciaires ou administratives habilitées.

- Tenir un registre des opérations de Traitement des Données Personnelles réalisées pour le compte du Client.

b. Les Obligations du Client :

Pour le Traitement des Données Personnelles, vous devez nous fournir par écrit :

- Toute instruction pertinente.
- Toute information nécessaire à la création du registre des activités de Traitement du Sous-Traitant.

Vous avez la responsabilité de vous assurer que :

- Le Traitement des Données Personnelles dans le cadre de l'exécution des Services a une base juridique appropriée (par exemple, le consentement de la personne concernée, les intérêts légitimes du Responsable de Traitement, etc.).
- Toutes les procédures et formalités requises (telles qu'analyse d'impact relative à la protection des données, notification et demande d'autorisation à l'autorité de contrôle compétente en matière de Traitement de Données Personnelles ou à tout autre organisme compétent, le cas échéant) ont été effectuées.
- La Personne Concernée est informée du Traitement de ses Données Personnelles de façon concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple, comme le prévoit le RGPD.
- Les Personnes Concernées sont informées et ont à tout moment la possibilité d'exercer facilement les droits relatifs aux Données Personnelles prévus par le RGPD directement auprès du Responsable du Traitement.

L'ensemble des obligations imposées par la Réglementation au Responsable de Traitement sont respectées par le Client.

Le Client est responsable de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, applications et opérations qui ne relèvent pas du périmètre de responsabilité du Prestataire.

c. Recours à un Sous-Traitant Ulérieur et transferts internationaux

Le Client reconnaît que le Sous-Traitant peut être amené à avoir recours à des Sous-Traitants Ulérieurs. A ce titre, le Sous-Traitant dispose de l'autorisation générale du Client pour ce qui est du recrutement de Sous-Traitants Ulérieurs. La liste des Sous-Traitants Ulérieurs actuelle est disponible sur demande.

le Sous-Traitant informera spécifiquement, par écrit, le Responsable de Traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de Sous-Traitants Ulérieurs au moins dix (10) jours à l'avance, donnant ainsi au Responsable de Traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des Sous-Traitants Ulérieurs concernés.

Si le Client ne soumet pas d'objection au Sous-Traitant par écrit dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de l'information précitée, il sera considéré avoir accepté le nouveau Sous-Traitant Ulérieur.

Dans le cas où dans le délai de dix (10) jours, le Client s'oppose au traitement de ses Données Personnelles par un Sous-Traitant Ulérieur qui s'avère être essentiel pour la fourniture du Service, les Parties se concerteront et le Prestataire fournira ses meilleurs efforts pour trouver une solution qui satisfiera les intérêts de l'ensemble des Parties. Si à l'issue d'un délai de trente (30) jours, les Parties ne parviennent pas à trouver un accord, et que le Client maintient son opposition, alors le Client pourra résilier le Service dans les termes et conditions de l'article 12 du Contrat.

En tout état de cause, lorsque le Prestataire recrute un Sous-Traitant Ulérieur pour mener des activités de Traitement, il le fait au moyen d'un contrat qui impose au Sous-Traitant Ulérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des Données Personnelles que celles imposées au Prestataire en vertu du présent Accord.

Le Client convient que lorsque le Prestataire recrute un Sous-Traitant Ulérieur conformément aux dispositions ci-dessus et que ces activités de Traitement impliquent un transfert de Données Personnelles au sens du chapitre V du RGPD (c'est-à-dire vers des pays tiers ou à des organisations internationales), le Prestataire et le Sous-Traitant Ulérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du RGPD en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

d. Droit des Personnes Concernées

Le Client est pleinement responsable de l'information des Personnes Concernées concernant le Traitement de leur Données Personnelles et les réponses à leurs demandes d'exercice de droits.

Dans l'hypothèse où le Prestataire serait récipiendaire d'une demande par une Personne Concernée concernant le Traitement de ses Données Personnelles ou l'exercice d'un droit, LE PRESTATAIRE s'engage à informer le Client de cette demande dans les meilleurs délais et à collaborer avec le Client pour lui permettre de répondre aux Personnes Concernées.

Le Client reconnaît et convient que, dans l'éventualité où l'assistance du Prestataire nécessiterait des ressources importantes de sa part, cette assistance pourra être facturée au Client à condition de le lui notifier et d'obtenir son accord au préalable.

e. Suppression et restitution des Données Personnelles

Au terme du Contrat le Prestataire s'engage à supprimer, selon le choix du Responsable de Traitement, toutes les Données Personnelles traitées pour le compte du Client, ou renvoyer toutes les Données Personnelles au Client et détruire les copies existantes, à moins que le droit de l'Union européenne ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le Client est seul responsable de faire en sorte que les opérations nécessaires (telles que la sauvegarde, le transfert vers une société tierce, etc.) à la conservation des Données Personnelles soient effectuées avant la résiliation ou l'expiration du Contrat.

f. Contact en cas de demandes relatives au Traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à communiquer à l'autre Partie les coordonnées de la personne à contacter pour toute demande relative au Traitement de Données Personnelles.

Chacune des Parties communiquera à l'autre Partie un email et une adresse postale.

Le Client est informé que nous avons désigné un DPO et peut adresser ses demandes à : contact@norest-telecom.fr

g. Dispositions spécifiques aux Audits RGPD

Dans le cadre des Traitements en sa qualité de Sous-Traitant, le Prestataire met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues dans l'Accord et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Avant de mettre en œuvre son droit d'audit, le Client avertira le Prestataire par Lettre Avec Accusé de Réception en respectant un délai de préavis de soixante (60) jours ouvrés.

Si le Client fait appel à un auditeur externe, il s'assure que ce dernier soit soumis à une obligation légale de confidentialité ou prenne un engagement formel de non-divulgence des informations recueillies chez le Prestataire. Le Client s'engage à ne pas faire appel à un prestataire concurrent.

L'audit fait l'objet d'un plan d'audit mutuellement accepté par le Client et le Prestataire qui détaille le champ et les conditions de l'audit.

Le Prestataire n'est tenu de communiquer que les informations strictement nécessaires pour l'audit, à l'exception des informations couvertes par le secret des affaires ainsi que les informations couvertes par des accords de confidentialité.

L'audit ne peut excéder deux (2) jours, il se fait pendant des jours ouvrés entre 9h00 et 18h00 et ne doit pas perturber l'exécution des services du Prestataire.

Les frais d'audit sont à la charge du Client. Si les opérations d'audit engendrent des frais pour le Prestataire, il peut en demander le remboursement au Client sur présentation des factures.

Le Client ne peut mettre en œuvre plus d'un audit tous les douze (12) mois.

B. Lorsque le Prestataire est Responsable de Traitement.

1. Description des Traitement mis en œuvre par le Prestataire

Dans le cadre de son activité le Prestataire veille à traiter uniquement les Données Personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire à la réalisation des Services souscrits par le Client conformément au principe de minimisation (article 5.1.c du RGPD).

a. Catégorie de Données Personnelles :

Le Prestataire traite les catégories de Données Personnelles suivantes :

- **Données d'identification/Données de contact** : civilité, nom, prénoms, société, poste occupé, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresse de courrier électronique, identifiants techniques de l'Utilisateur ;
- **Données de connexion et d'usage des Services** : logs de connexion, identifiants publicitaires, adresse IP notamment ;
- **Données relatives au support fourni dans le cadre de nos Services** : informations figurant sur les tickets d'incidents ou dans les enregistrements téléphoniques d'un Utilisateur du Client signalant un incident.
- **Données d'interactions avec nos Services** : compte rendu d'interventions, adresses IP utilisées pour visiter notre site, utiliser nos applications et consulter nos e-mails (système d'exploitation utilisé, type d'équipement, etc.) ;
- **Données relatives à la transaction et au suivi de la relation commerciale** : numéro de transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du produit ou Service souscrit, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de Services, retour des produits, correspondances avec le Client et service après-vente, échanges et commentaires des Clients et prospects, personne(s) en charge de la relation Client... ;
- **Données relatives aux règlements des factures** : notamment moyens de paiement, données de facturation, modalités de règlement des factures, remises consenties, soldes et impayés ;
- **Données de profil** : par exemple les retours d'informations et réponses aux enquêtes ;
- **Données de trafic et d'acheminement des communications** ;
- **Données hébergées** : Données Personnelles de l'Utilisateur qui peuvent être enregistrées ou conservées (par exemple, les annuaires), données que l'Utilisateur confie au Prestataire dans le cadre de l'utilisation du Service (données hébergées) ;
- **Cookies et autres traceurs déposés sur notre site web et nos applications**. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique cookies.

b. Finalité et base légale du Traitement :

Dans le cadre de son activité le Prestataire veille à ce que les Données Personnelles soient traitées de manière licite pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, conformément à l'article 5.1.a et 5.1.b du RGPD. Vos Données Personnelles peuvent notamment être traitées dans les conditions de licéité et finalités suivantes :

- Base légale : exécution du contrat

- Finalités :
 - Facturation des Clients
 - Gestion des abonnements et d'utilisation des Services
 - Gestion des équipements
 - Gestion des commandes
 - Interventions sur le site du Client
 - Formations aux outils pour le Client
 - Déploiement du réseau
 - Authentification et identification sur le portail Client du Prestataire
 - Communication Clients dans le cadre des opérations de maintenance technique
 - Gestion des impayés
 - Traitement des réclamations et des résiliations
 - Hébergement de Données Utilisateurs
 - Communications nécessaires à l'exécution du contrat
- Base légale : Intérêts légitimes
 - Finalités :
 - Lutter contre la fraude
 - Gestion des impayés
 - Déploiement des produits et des Services du Prestataire
 - Déploiement du réseau
 - Sécurisation des technologies de l'information
 - Réponse aux enquêtes de satisfaction dans le but de déterminer les axes d'amélioration de nos Services
 - Réalisation d'études statistiques
 - Formation des salariés du Prestataire en s'appuyant sur les grilles d'analyse et/ou les enregistrements dans un intérêt pédagogique pour le salarié
 - Evaluation des salariés du Prestataire
 - Base légale : Consentement
 - Finalités :
 - Améliorer la qualité de Service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal
 - Identifier les prospects ou le Client et ses besoins ou offres
 - Faire des recommandations personnalisées aux Clients
 - Proposer des offres ciblées et adaptées aux Clients du Prestataire et ses filiales
 - Base légale : Obligation légale et réglementaire
 - Finalités :
 - Archiver les données comptables et juridiques
 - Répondre aux demandes de tiers autorisés par la réglementation
 - Répondre aux réquisitions des autorités
 - Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées
 - Gestion des précontentieux et contentieux
 - Prévention de la fraude et application des sanctions rattachées.

c. Destinataires des Données personnelles :

Afin d'accomplir les finalités mentionnées ci-dessus, vos Données Personnelles sont transmises uniquement à des destinataires habilités et compétents, conformément à la réglementation en vigueur, à savoir :

- Nos services internes
- Nos Sous-traitants et éventuels prestataires
- Les autorités compétentes à leur demande en réponse à une procédure judiciaire, à des recherches judiciaires, des sollicitations d'informations ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

d. Transferts hors Union-Européenne :

Les Données Personnelles collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union-Européenne. Dans ce cas, le Prestataire prend les dispositions nécessaires avec ses Sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection des Données Personnelles adéquat et ce en tout conformité avec le RGPD et les lois applicables en matière de protection des Données à caractère Personnel.

e. Quels sont vos droits ?

Conformément au RGPD, vous disposez de différents droits sur vos Données Personnelles.

En notre qualité de Responsable de Traitement, vous pouvez nous demander à tout moment l'accès aux Données Personnelles vous concernant, leur rectification, leur effacement (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution

de notre relation contractuelle ou le respect des obligations légales) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers de Données Personnelles vous concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Vous disposez par ailleurs du droit de vous opposer à un traitement de vos Données Personnelles dans les conditions fixées par la Réglementation. Il est donc important que les informations que vous transmettez au Prestataire soient exactes et à jour, et que vous nous informiez sans délai de tout changement significatif vous concernant.

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits en contactant le délégué à la protection des Données du Prestataire à l'adresse suivante :

contact@norest-telecom.fr

Le Prestataire vous fournira les informations sur les mesures prises à la suite de votre demande dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande conformément à l'article 12 du RGPD. Dans le cas où votre demande présente un degré de complexité et/ou dans le cas où le Prestataire fait face à un nombre de demandes important, le délai de réponse pourra être prolongé de deux mois. Dans ce dernier cas, le Prestataire vous fournira, dans un délai d'un mois après la réception de votre demande les motifs de la prolongation.

Par ailleurs, conformément à l'article 12.5 du RGPD, lorsque les demandes sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, le Prestataire peut exiger le paiement des frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées, ou refuser de donner suite à ces demandes.

f. Introduire une réclamation auprès de la CNIL

Vous pouvez aussi introduire une réclamation auprès de la [CNIL](https://www.cnil.fr/) via son site internet <https://www.cnil.fr/>, dans certains cas déterminés, par le [téléservice de plainte en ligne](#); dans les autres cas non prévus par le téléservice, par le service « [Besoin d'aide](#) » ou par courrier postal en écrivant à :

[CNIL](#)

3 Place de Fontenoy

TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07

Sources et références :

<https://www.cnil.fr/fr>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679>

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000886460>