

ARTICLE 1 DEFINITION

1.1 Définitions générales

Abonné : Désigne tout Client ayant souscrit un Abonnement relatif à la réalisation d'une Prestation proposée par @T ;

Abonnement : Désigne toute offre de Prestation à exécution successive proposée par @T pour une durée déterminée ou indéterminée au profit d'un Client ;

Annexe(s): Désigne les Annexes techniques, commerciales, financières ou de toute autre nature, formant le Contrat avec le Bon de Commande et les CGSV ;

Avenant : Désigne tout avenant au Contrat signé par les Parties ;

@T ou @ction télécom : Désigne le Prestataire ;

Bon de Commande : Désigne le document, valant conditions particulières de service et de vente et intégrant une partie des éléments d'information précontractuelle prévus notamment aux articles LIII-1 à LIII-3 du Code de la consommation, intégrant l'ensemble des Informations relatives à (i) l'achat et/ou la location d'un Matériel et/ou (ii) la demande d'exécution d'une Prestation isolée et/ou (iii) la souscription d'un Abonnement relatif à l'exécution de Prestations sur une période de temps donnée, étant rappelé que ces éléments contractuels ont fait l'objet d'une information et d'une négociation préalable entre les Parties. Le Bon de Commande, les CGSV et les Annexes forment le Contrat ;

Bailleur : Désigne @T lorsqu'elle réalise directement une prestation de location ou de prêt de matériel informatique auprès d'un Client ou, le cas échéant, le Leaser proposant le Matériel à la location par l'intermédiaire d'un contrat spécifique ;

Client(s): Désigne exclusivement les professionnels ayant effectué une Commande relative aux Prestations proposées par @T et/ou ayant acquis un Produit auprès d'@T ;

Commande : Désigne toute Commande passée par un Client en vue de bénéficier (i) des Prestations d'@T et/ou de (ii) réaliser une vente ou une location d'un Produit et/ou d'un Matériel ;

Conditions Générales de Services et de Vente (CGSV): Désigne les présentes Conditions Générales de Services et de Vente, intégrant une partie des éléments d'information précontractuelle prévus notamment aux articles LIII-1 à LIII-3 du Code de la consommation et formant avec le Bon de Commande et les Annexes le Contrat liant les Parties ;

Contrat : Désigne le contrat conclu entre les Parties, ledit Contrat étant formé par le Bon de Commande, les CGSV, les éventuelles Annexes et les Avenants ;

Date de Livraison : Désigne la première date de livraison du Matériel au Client indiquée au procès-verbal de livraison ;

Date de Commande: Désigne la date de signature du Contrat par les Parties ;

Donnée(s) à Caractère Personnelle(s) : Désigne toute information se rapportant à une personne physique ou morale identifiée ou identifiable ; est réputée être une « personne physique ou morale identifiable » une personne physique ou morale 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 sociale ;

Donnée(s): Ensemble des informations, incluant notamment les Données à Caractère Personnel, collectées par @T, directement et indirectement, et concernant le Client et/ou les Prestations ;

Force Majeure : A le sens qui lui est donné par les dispositions de l'article 1218 du Code civil, étant précisé que l'un ou l'autre des évènements suivants dans la mesure où leur survenance affecte l'exécution du Contrat : les catastrophes naturelles ; les inondations ; les incendies ; la foudre ; les virus et attaques informatiques ; les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétiques perturbant le réseau informatique ; les grèves ; les actes de terrorisme ; les actes de sabotage ; les restrictions de déplacement édictées par l'Etat et empêchant tout déplacement du personnel d'@T ; les attentats ; toute défaillance du réseau dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un opérateur Tiers, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure; toute interruption ou modification substantielle de fourniture d'un ou plusieurs Service(s) dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un opérateur et/ou un cocontractant d'@T, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure; toute restriction à la fourniture ou à la consommation de services de télécommunications imposée par la loi et/ou les autorités compétentes; et tout autre évènement de force majeure au sens de la jurisprudence en vigueur ;

Heures Ouvrées : Désigne les heures comprises entre 9h et 18h, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Jour(s) Ouvré(s) : désigne un jour (autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié en France)

Leaser : Désigne l'organisme de financement proposant au Client la location du Matériel, par l'intermédiaire d'un contrat de location spécifique ;

Client : Désigne le Client bénéficiant de la prestation de location de prêt de matériel informatique ;

Logiciel(s) : désigne, selon le cas, tous programmes (logiciels de base, logiciels d'application, logiciels d'exploitation...) sur tous supports, intégrés ou non dans les Matériels et/ou Produits fournis au Client par @T, et/ou tous programmes fournis par @T dans le cadre d'une Prestations, ainsi que les éventuels programmes développés par @T dans le cadre d'une Prestation, ainsi que la documentation s'y rapportant (manuels d'utilisation inclus) et/ou tous programmes, objets des Prestations ;

Matériel : Désigne l'ensemble des matériels informatiques proposés à la location et/ou à la vente par @T au titre du Contrat ;

Parties: Désigne toute personne physique ou morale qui a signé et a adhéré au Contrat, ainsi qu'aux principes et aux obligations qu'il contient ;

Prestataire: Désigne la société @ction Telecom, société par actions simplifiée au capital social de 7.500 €, dont le siège est sis 364 impasse Sun Valley, ZAC des Champs de Lescaze, 47310 Roquefort, immatriculée au RCS d'AGEN sous le numéro 451 817 860 ;

Prestation(s): Désigne les prestations de services proposées par @T et décrites au Contrat ;

Prix : Désigne le prix proposé par @T en fonction de la Prestation, de l'Abonnement ou de la Vente proposée au titre du Contrat ;

Produit(s): Désigne tout élément corporel ou immatériel (licence, Logiciel, code, etc.) pouvant être vendu ou loué, directement ou indirectement, par @T au titre du Contrat ;

Tiers : Désigne toute autre personne à l'exception des Parties ;

Vente : Désigne toute vente de Matériel ou de Produit informatique effectuée par @T au titre du Contrat.

1.2 Principes d'interprétation

Les titres des articles et paragraphes sont utilisés uniquement à titre indicatif et n'affecteront en aucun cas l'interprétation des présentes Conditions Générales et du Contrat. À moins que le contexte ne l'exige autrement, les références aux articles et aux annexes s'entendront des articles et des annexes des présentes Conditions Générales. Le Bon de Commande et les Annexes font partie intégrante du Contrat et sont dotés de la même force juridique que les autres stipulations du Contrat. Selon le contexte, les mots faisant référence à un genre incluront tous les genres, les mots utilisés au singulier incluront le pluriel et inversement, et les mots faisant référence à un ensemble incluront une référence à une partie de cet ensemble. Si une période de temps est indiquée dans le Contrat, la date à compter de laquelle cette période est calculée sera exclue et si le dernier jour de cette période n'est pas un Jour Ouvré, la période se terminera le Jour Ouvré suivant. Les délais stipulés dans les présentes se comptent selon les règles fixées par les articles 640 à 642 du Code de procédure civile et expirent automatiquement et de plein droit dès la survenance de leur échéance, sans qu'une quelconque mise en demeure ou autre notification ne soit nécessaire. Les Parties reconnaissent que tous les délais fixés aux présentes l'ont été après détermination concertée de leur durée et que les conséquences du respect ou non de ces délais sont acceptées, y compris lorsqu'elles se traduisent par la perte d'une faculté pour une Partie. Sous cette réserve, le défaut d'exercice partiel ou total de l'un quelconque des droits résultant des stipulations du Pacte ne pourra valoir renonciation au bénéfice de ce droit pour l'avenir ou à tout autre droit résultant des présentes. Les mots « y compris », « en ce compris » et « notamment » doivent s'interpréter comme faisant référence à des exemples uniquement et ne pourront limiter la généralité des mots les précédents.

TITRE I – STIPULATIONS GENERALES CONCERNANT LES MODALITES DE FORMATION ET D'ACCEPTATION DU CONTRAT

ARTICLE 2 ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES ET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales de service et de vente (« CGVS »), établies en conformité avec l'article L. 441-1 du Code de commerce, s'appliquent de plein droit aux Prestations réalisées par la société @ction Télécom, à la vente et à la location de tous Produits et Matériels proposés par @T et ses partenaires, à la souscription d'un ou plusieurs Abonnements liées à l'exécution d'une ou plusieurs Prestations par @T. Ces CGVS prévalent sur toute condition d'achat opposée par un Client. @T se réserve le droit de modifier lesdites CGSV et ses tarifs à tout moment, étant précisé que les CGSV applicables sont celles en vigueur à la Date de Commande. Toute Commande acceptée est immédiatement ferme et définitive. Toute modification de Commande ne sera possible qu'avec l'accord préalable et écrit d'@T.

Le fait de passer Commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux CGSV, aux conditions particulières attachées à tous Produits, Matériel ou Prestation conformément au Contrat, à la proposition technique et commerciale éventuellement associée, ainsi que le respect des obligations nées du Code de la propriété intellectuelle et des licences d'utilisation des Produits et Services.

Toute Commande implique l'acceptation (i) du Bon de Commande et (ii) des présentes Conditions Générales de Services et de Ventes.

Cette acceptation peut se matérialiser par :

§ Une signature manuscrite ou électronique conformément aux dispositions de l'article 1367 du Code civil ;

§ Un opt-in matérialisé par une coche spécifique prévue à cet effet.

Le Client qui accepte les Conditions Générales de Services et de Ventes accepte également :

§ Les Prestations, leur fourniture, leurs modalités de mise à disposition et leur exécution ;

§ Les Produits et Matériels proposés à la vente et/ou la location, leur description et leur fourniture ;

§ Les modalités de livraison des Produits et Matériels ;

§ Tous les éléments relatifs aux Prestations proposées par @T ;

§ Les Prix ainsi que les modalités de paiement proposées par @T ;

§ Tout document informatif et/ ou complémentaire quant aux Services et à leur utilisation proposée par @T ;

§ L'ensemble des obligations incombant au Client au titre du Contrat.

Conformément à l'article 1119 alinéa 1er du Code civil, dès lors qu'un Client a pris connaissance des Conditions Générales de Service et de Vente et, plus largement, des termes du Contrat, et les a acceptées, chacune des clauses lui sont opposables et peuvent être invoquées contre lui. Toute éventuelle dérogation au Contrat par le Client nécessitera l'acceptation préalable et écrite d'@T.

ARTICLE 3 OBJET DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales de Services et de Ventes s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des Prestations et des Ventes réalisées par @T auprès de ses Clients. À cet égard, les présentes Conditions Générales de Services et de Ventes ont vocation à s'appliquer exclusivement dans les rapports entre @T et un Client. Les Conditions Générales de Services et de Ventes ont notamment pour objet de déterminer les obligations et les modalités d'exécution des missions confiées à @T, ainsi que de rappeler aux Clients leurs obligations. Ces Conditions Générales de Services et de Ventes ne sont opposables au Client et à @T qu'à compter de la conclusion d'un Contrat, incluant notamment un Bon de Commande accepté.

ARTICLE 4 BON DE COMMANDE

Le Bon de Commande est une composante du Contrat et correspond à une offre de services, valable pour une durée d'un (1) mois à compter de sa date d'édition. La réalisation d'une étude préalable et l'édition d'un Bon de Commune sont gratuites, sauf information préalable effectuée par @T auprès du Client concernant des frais spécifiques d'étude technique et/ou commerciale ou d'audit, nécessaires à l'édition d'un Bon de Commande adapté.

Les éventuels études et audits, ainsi que tout ou partie de leur contenu, réalisés préalablement à l'édition d'un Bon de Commande restent l'entière propriété d'@T et ne pourront faire l'objet d'une utilisation par le Client dans le cadre de relations avec un Tiers, sauf acceptation préalable et exprès d'@T.

Toute mention rajoutée sur le Bon de Commande, postérieurement à son acceptation, n'engagera aucune Partie.

@T se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

ARTICLE 5 ABSENCE DE DELAI DE REFLEXION

Les Parties n'entendent pas soumettre leur engagement à un délai de réflexion, les engagements pris au titre du Contrat étant opposables à compter de la Date de Commande.

ARTICLE 6 PROCESSUS DE COMMANDE – SUITE DE LA COMMANDE

6.1 Validation du Contrat et conservation

La signature du Contrat est l'aboutissement des discussions menées par les Parties aux fins de permettre au Client de bénéficier des Prestations, des Produits ou du Matériel fournis par @T ou ses partenaires. Le Client doit signer un Bon de Commande pour valider sa Commande, sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation, selon les conditions et modalités stipulées à l'ARTICLE 2 des présentes.

Un exemplaire du Bon de Commande signé et, plus largement du Contrat, devra être conservé par le Client en tout état de cause.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code civil). Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Il est d'ores et déjà accepté par les Parties que le Contrat pourra être conservé par l'intermédiaire d'un procédé de stockage électronique.

6.2 Modification du Contrat

La modification de tout élément présent sur le Bon de Commande signé doit faire l'objet d'un Avenant signé par les Parties pour être recevable et opposable. Toute modification des stipulations du Bon de Commande et, plus largement du Contrat, pourra notamment emporter modification des Prix initialement convenus, de la durée d'un Abonnement et/ou des modalités de paiement.

ARTICLE 7 DELAI DE RETRACTATION

Le Client professionnel ne dispose pas, par principe, d'un délai de rétractation. Toutefois, et selon les dispositions de l'article L221-3 du Code de la consommation, le Client professionnel dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la validation de la commande, sous réserve que le contrat ait été conclu hors établissement et n'entre pas dans le champ de l'activité principale du client professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq. L'annulation de la commande, pendant le délai de rétractation, n'entraîne aucune pénalité et n'a pas à être justifiée. Le droit de rétractation doit être exercé par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou par email comprenant le formulaire de rétractation rempli et signé ou une rétractation explicite, à l'adresse email du Prestataire (contact@action-telecom.fr) ou par voie postale à l'adresse du Prestataire : 364 impasse Sun Valley, ZAC des Champs de Lescaze, 47310 Roquefort.

ARTICLE 8 ANNULATION D'UNE COMMANDE A DEFAUT DE DROIT DE RETRACTATION

Toute Commande effectuée doit en principe être honorée, sauf Avenant signé par les Parties et contenant l'accord exprès d'@T. Dans l'hypothèse de la Vente d'un Matériel ou d'un Produit, la vente est réputée parfaite à compter de la livraison effective du Produit ou du Matériel au Client.

À défaut d'exécution de la livraison du Matériel ou du Produit au Client, toute annulation de Commande effectuée par le Client préalablement à la livraison du Matériel ou du Produit entraînera :

§ La conservation de l'acompte versé par le Client à @T, ce montant étant qualifié d'indemnité de dédit ;

§ À défaut de versement d'acompte à la Commande, le paiement d'une pénalité égale à 30% HT du montant du Produit et/ou du Matériel dont la Commande est annulée par le Client, cette pénalité étant aussi qualifiée d'indemnité de dédit.

Toute demande d'annulation de la Commande postérieurement à la livraison du Matériel sera sans effet, le Contrat étant réputé formé et le Client s'obligeant à ce titre à l'exécuter dans son intégralité.

ARTICLE 9 LIVRAISONS – DELAIS – RECLAMATIONS – RETOURS

À compter de la signature du Contrat, @T s'engage à procéder à la délivrance du Produit ou du Matériel auprès du Client, à l'adresse qui aura été indiquée par ce dernier, dans les meilleurs délais.

Les délais de livraison figurant au Contrat sont donnés à titre indicatif, étant précisé que la livraison ne peut excéder de plus de trois (3) mois la date de livraison indiquée. Un retard de livraison ou une livraison incomplète ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la Commande ou le versement d'une quelconque indemnité par @T.

En tout état de cause, le Client s'engage à être présent au jour de la livraison afin de la valider.

L'article 133-3 du Code de Commerce est seul applicable au transport et à la livraison des Produits, Matériels et Logiciels. Le Client devra faire toutes réserves dans les délais requis auprès du transporteur et prendre toutes mesures utiles pour la sauvegarde de ses droits. Les réclamations portant sur les Produits, Matériels et/ou lesdits Logiciels livrés doivent être notifiées en parallèle à @T par LRAR au plus tard cinq (5) jours après la date de livraison. Le Client devra justifier de la réalité des défauts constatés. Il devra laisser à @T toute facilité pour procéder à la constatation de ces défauts et pour y remédier.

Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir des Tiers. Aucun retour ne pourra être effectué sans l'autorisation préalable d'@T. Le Produit et/ou le Matériel sera retourné aux frais et risques du Client et devra indiquer les coordonnées du Client et celles d'@T.

Le retour de tout ou partie du Produit et/ou du Matériel livré ne dispense pas le Client de ses obligations de payer les factures correspondantes à l'échéance convenue. Les Produits et/ou Matériels retournés seront, au choix d'@T : remplacés, remis en état dans ses ateliers, remboursés ou déduits des factures ultérieures.

ARTICLE 10 RESERVE DE PROPRIETE – TRANSFERT DES RISQUES – ASSURANCE

La propriété des Produits et/ou Matériels vendus n'est transférée au Client qu'après le paiement effectif et intégral du prix. En cas de redressement ou liquidation judiciaire du Client, @T peut revendiquer la propriété des Produits et/ou Matériels conformément aux dispositions légales si le Prix n'a pas été payé ou s'il le Matériel ou le Produit a été mis à disposition dans le cadre d'une Location. La charge des risques de toute nature que pourraient subir les Produits et/ou Matériels et/ou Logiciels est transférée au Client dès la mise à disposition des Produits, Matériels et/ou Logiciels chez le Client. Le Client devra souscrire les assurances nécessaires à la couverture de ces risques, notamment les pertes, vols, détériorations ou les dommages aux personnes dus au non-respect des conditions de mise en service.

ARTICLE 11 DECHETS D'EQUIPEMENTS ELECTRONIQUES ET ELECTRONIQUES PROFESSIONNELLS

Pour les Matériels exclus du champ du décret n°2005-829 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, et conformément à l'article L. 541-2 du code de l'environnement, il appartient au Client, détenteur du déchet, d'en assurer ou d'en faire assurer l'élimination.

ARTICLE 12 RAPPEL DES PRODUITS ET MATERIELS

@T peut être amenée à effectuer le rappel de certains Produits et/ou Matériels notamment, sans que ces hypothèses soient limitatives, à la demande d'un constructeur ou encore à la demande d'une administration. Dans ce cas, @T avertira le Client des modalités et des raisons de ce rappel. En contrepartie, le Client s'engage à apporter son concours à tout rappel. À défaut, le Client pourrait ne plus bénéficier de certaines Prestations ou garanties.

TITRE II – STIPULATIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS HORS ABONNEMENT

ARTICLE 13 PRESTATIONS SPECIFIQUES HORS ABONNEMENT

13.1 Détail des Prestations spécifiques hors Abonnement

13.1.1Vente de Matériel ou de Produit

@T propose à la Vente la vente et l'installation de matériels informatiques, indépendamment ou en complément des Prestations sur Abonnement. En cas de vente d'un Matériel ou d'un Produit et de souscription d'un Abonnement, les deux composantes du Contrat seront indépendantes de sorte que la suspension ou la résolution de l'Abonnement n'aura aucun effet sur la vente du Produit ou du Matériel, et inversement.

En tout état de cause, les Produits et Matériels proposés à la Vente par @T font l'objet d'un descriptif au Bon de Commande permettant au Client de connaître leurs caractéristiques principales (spécifications, illustrations, indications de dimensions et/ou de capacité des Produits, prix).

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de Commande. Le choix et l'achat d'un Produit et/ou d'un Matériel sont de la seule responsabilité du Client. Le Client utilisera le Matériel conformément aux recommandations du Prestataire et aux indications des documents d'utilisation. Les Matériels et Produits vendus par @T bénéficient des garanties rappelées à l'ARTICLE 39 des Conditions Générales de Vente et de Service.

13.1.2 Location de Matériel(s) et de Produit(s) par @T

Les Produits et Matériels loués seront décrits et présentés dans le Bon de Commande émis par @T au profit du Client.

Sous réserve d'un accord spécifique et de la signature d'un Bon de Commande, @T donne en location au Client, le matériel informatique déterminé dans le Bon de Commande, précisant la marque, le modèle, les références, le numéro de série et les caractéristiques permettant de l'identifier. @T remettra au Client une notice technique concernant les explications utiles à l'installation du Matériel loué. Le site d'installation devra être aménagé conformément aux normes définies dans la notice technique concernant les raccordements aux réseaux, les branchements électriques, le conditionnement d'air, les revêtements de sols, les isolations techniques, etc. Il est admis que le Client puisse déplacer le Matériel, sans autorisation particulière, mais à la condition d'en informer @T au moins 15 Jours Ouvrés à l'avance. En tout état de cause, les frais de déplacement seront à la charge du Client.

13.1.2.1 Durée du contrat de location

La location de Matériel et/ou de Produit prend effet pour la durée déterminée par @T et le Client au sein du Bon de commande. Cette durée est ferme et irrévocable et débute à compter de la livraison du Matériel au Client.

13.1.2.2 Obligations d'@T au titre de la location de Matériel

@T s'engage à respecter les délais convenus de mise à disposition, tels qu'ils ont été prévus dans le Bon de Commande, en remettant la totalité du Matériel, au Client, dans un bon état de fonctionnement. @T s'engage à fournir un Matériel conforme aux spécifications de la notice technique. @T s'engage, en outre, à remettre gratuitement au Client, la dernière version de la documentation d'aide à l'utilisation du Matériel en langue française.

13.1.2.3 Obligations du Client au titre de la location de Matériel

Le Client s'engage à prendre livraison du Matériel chez @T par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un transporteur de son choix. Il assumera alors les frais et risques de transport et de livraison sur son site. Le Client devra veiller à ce que le site et l'environnement soient conformes aux instructions de la notice technique remise par @T, afin que le Matériel puisse être installé dans les temps impartis. Le Client ne laissera utiliser le Matériel que par un personnel compétent. Le Client garantit au Bailleur le paiement de la Prestation commandée conformément au prix établi au Bon de Commande.

Le Client est informé que le Matériel est de la propriété exclusive du Bailleur. En conséquence, il s'interdit d'en disposer et d'en conférer des droits à des Tiers, à titre onéreux ou gratuit, sous réserve d'une autorisation expresse et préalable du Bailleur. Le Client devra prévenir tout Tiers sur la situation de ce Matériel en location. Le Client ayant une obligation de garde, il s'engage à maintenir le Matériel en parfait état de conservation et de fonctionnement.

Le Client s'engage, en cas de sinistre, à alerter @T dans les 4 (quatre) Jours Ouvrés, sans préjudice de la déclaration à faire à la Compagnie d'Assurance dans les délais prévus. À la suite d'un sinistre partiel, la remise en l'état du Matériel sera à la charge du Client. Si un sinistre total survenait, la location prendrait fin et le Client devrait verser une indemnité égale à 50% du montant des loyers restants à courir à la date du sinistre. En fin de location, le Matériel devra être immédiatement restitué au Bailleur, aux frais et risque du Client. Sauf nouvel accord entre les Parties, la restitution du Matériel sera faite dans les mêmes conditions que la livraison. Le Client s'engage à restituer le Matériel dans l'état où il se trouvait au moment du début de la location, sous réserve du vieillissement d'usage inhérent à la période de location en cause.

13.1.2.4 Dépôt de garantie en cas de location de Matériel

Afin de garantir le paiement de la location, @T peut demander un dépôt de garantie au Client à la date de signature de la Commande. Le Client remettra alors à @T, au titre de dépôt de garantie, un montant initial fixé au Bon de Commande.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, @T pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. @T informera l'Abonné de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et l'Abonné devra reconstituer le dépôt de garantie. Le Client procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur. Au cas où le Client ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les dispositions des présentes CGSV relatives au retard ou au non-paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. À défaut pour le Client de verser le dépôt de garantie avant la date de début de la location, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du service sera suspendue. Néanmoins, le Client paiera les redevances liées au service à partir de la date prévisionnelle de début du service indiquée sur la commande. À défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucun lien d'accès ne pourra être commandé par l'Abonné jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt.

En l'absence de retards de paiement du Client et/ou de différend entre les Parties, le dépôt de garantie sera restitué au Client par @T, dans un délai maximum d'un (1) mois après la fin de la location.

13.12.5 Garde du Matériel et/ou des produits par le client – respect des conditions d’utilisation

À compter de la livraison du Matériel au Client jusqu’à la fin de la location, le Client a la garde exclusive du Matériel. Il reconnaît ainsi que les Prestations liées à la location n’entraînent pas le transfert de propriété du Matériel à son profit pendant la durée de la location. Le Client ayant une obligation de garde, il s’engage à maintenir le Matériel en parfait état de conservation et de fonctionnement. En qualité de gardien du Matériel, la responsabilité du Client serait notamment engagée si un dommage survenait à celui-ci. Par conséquent, le Client utilisera le Matériel conformément à sa destination et aux conditions d’utilisation qui lui auront été préalablement fournis par le Prestataire. @T décline expressément toute responsabilité découlant du non-respect desdites dispositions.

En sa qualité de responsable du Matériel, le Client veillera à sa bonne conservation et au respect du droit de propriété du Prestataire.

En outre, le Client s’engage par ailleurs à utiliser le Matériel dans des conditions normales, dans le cadre de son activité déclarée, et à respecter les spécifications d’utilisation, d’entretien et de sécurité prévue dans la documentation relative au Matériel.

À cet égard, et pendant toute la durée de la location, le Client s’interdit notamment :

- § De modifier totalement ou partiellement le Matériel ;
- § De démonter le Matériel ;
- § De déplacer le Matériel, sauf assurance spécifique et accord d’@T ;
- § De prêter ou de sous-louer le Matériel ;
- § De céder le Matériel en tout ou partie ;
- § De concéder des sous-licences des logiciels inclus dans le Matériel ;
- § De grever le Matériel d’une sûreté quelconque ;

En cas de tentative de saisie du Matériel, le Client devra élever immédiatement toutes protestations contre la saisie et en aviser @T. Le Client fera diligence à ses frais pour obtenir la mainlevée. Le Client prendra en charge tous les dommages, directs ou indirects, causés à des personnes ou des tiers et assumera les indemnités qui pourraient être demandées à @T à quelque titre que ce soit, demeurant dans les mêmes conditions responsable de tous les risques de détérioration, perte, destruction partielle ou totale, même s’il s’agit d’un cas fortuit ou de force majeure.

13.12.6 Assurance du Matériel loué par le Client

Le Client s’engage à souscrire une police garantissant tant sa responsabilité civile en tant que détenteur et gardien utilisateur du Matériel que les risques, notamment bris de machine, vol, incendie, explosion dégâts des eaux, marchandises transportées. Le Client s’engage à payer les primes correspondantes pendant toute la durée de la location et à présenter sur simple réquisition toute pièce justificative du règlement.

Le Client devra procéder à la remise en état du Matériel à ses frais exclusifs. Dans le cas d’un sinistre total ou partiel, le montant de la franchise éventuellement prévue par les compagnies d’assurances restera à la charge du Client.

Si le Matériel ne peut être réparé, le Client devra :

- § soit remplacer à l’identique et à ses frais le Matériel dont la location continuera depuis le jour du sinistre selon les modalités prévues par le Contrat,
- § soit demander la résiliation du Contrat en se portant acquéreur du Matériel ou en le faisant acquérir par un Tiers. Le Client sera tenu de régler à @T, à titre de dommages-intérêts, une indemnité forfaitaire égale au montant des loyers restant à courir au jour de la résiliation. La résiliation ne pourra prendre effet qu’à compter de la date de règlement au loueur de l’indemnité versée par les compagnies d’assurances. Si celle-ci est réglée hors taxes, le Client restera redevable à @T de la part de TVA non prise en charge par sa compagnie d’assurance.

13.12.7 Information d’@t par le Client au cours de la Location

Le Client s’engage et s’oblige à avertir le Prestataire de tout élément important concernant sa situation et/ou la situation du Matériel.

Il s’oblige, notamment, à avertir le Prestataire dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés, en cas de survenance des événements suivants :

- § Transfert du siège social du Client ;
- § Transfert physique de la domiciliation du Matériel ;
- § Dysfonctionnement du Matériel ;
- § Perte, vol et/ou dégradation du Matériel ;
- § Changement de contrôle du Client, au sens des dispositions de l’article L 233-3 du Code de commerce.

13.12.8 Résolution du Contrat de Location

La Prestation de Location peut être résolue à tout moment par le Prestataire en cas de non-respect par le Client de ses obligations, après mise en demeure préalable émise par courrier recommandé avec demande d’avis de réception émanant d’@T. Dans l’hypothèse où le Client n’aurait pas respecté ses obligations et n’en aurait pas rapporté la preuve dans un délai de 8 jours calendaires, @T pourra résoudre le Contrat aux torts du Client, étant rappelé que le Client restera redevable de l’intégralité du Prix et des redevances dues jusqu’au terme du Contrat. @T se réserve en outre le droit de réclamer des dommages et intérêts complémentaires.

En cas de résolution du Contrat, le Client s’oblige à remettre à ses frais l’intégralité du Matériel Loué dans le délai indiqué à la mise en demeure émise. À défaut, @T conservera l’intégralité du montant du dépôt de garantie et pourra réclamer des dommages et intérêts complémentaires, à la charge du Client.En tout état de cause, les conditions stipulées à l’13.12.9 du Contrat seront pleinement applicables.

13.12.9 Remise du Matériel au terme du Contrat de Location

À la fin de la période de location ou à compter de la résiliation anticipée dans les conditions stipulées à l’13.12.8 des présentes CGSV, le Client est tenu de restituer le Matériel en bon état de fonctionnement, sauf usure normale.

S’il apparaît que le Matériel est incomplet, partiellement ou totalement défectueux, ou n’a pas été restitué, @T se réserve le droit de facturer au Client les frais de remise en état, de réparation ou de remplacement du Matériel, ce dont le Client reconnaît expressément. Le Client ne pourra réclamer aucun dommage et intérêt ou aucun manque à gagner du fait de cette situation.

Dans tous les cas, le Matériel doit être restitué dans un conditionnement complet, et un emballage adéquat, de façon à en garantir la protection jusqu’à son acheminement. Il doit être expédié à @T dans un délai de 5 (cinq) Jours à compter du terme de la location. Jusqu’à réception du Matériel par @T, le Client demeure gardien de la chose et supporte, le cas échéant, les risques liés à la perte ou à la dégradation du Matériel.

Dans l’hypothèse où le Matériel ne serait pas restitué dans les conditions stipulées ci-dessus, et quinze (15) jours calendaires après la première présentation d’une mise en demeure envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception, le Client sera de droit redevable d’une pénalité forfaitaire au titre du présent Contrat, égale à 30% (trente pour cent) du prix total HT du Matériel et des accessoires non restitués.

13.13 Location de Matériel(s) et/ou de Produit(s) auprès d’un organisme de financement

@T propose une offre de location financière par l’intermédiaire de partenaires financiers, concernant la location avec ou sans option d’achat de Matériels. Dans ce contexte, il est rappelé que le présent Contrat et le contrat de location financière conclu entre le Client et le partenaire financier sont des contrats interdépendants au sens des dispositions de l’Article 1186 du Code civil.

À cet égard, en cas de souscription d’une offre de location financière de Matériel par le Client, un contrat de financement sera signé entre le Client et ledit partenaire, hors de la vue d’@T et sans qu’@T puisse voir sa responsabilité recherchée à ce titre.

En tout état de cause, le partenaire financier ayant conclu un contrat de location financière avec le Client reste seul responsable des suites de ce Contrat, que le Client s’oblige par ailleurs à honorer.

À défaut de respect du contrat de location financière par le Client, @T pourra en tout état de cause suspendre ou résoudre tout ou partie du Contrat, notamment concernant les Prestations de maintenance ou d’infogérance du Matériel loué, en fonction des manquements constatés, aux torts exclusifs du Client, dans les conditions stipulées à l’ARTICLE 25.2 et à l’ARTICLE 26 du Contrat.

13.14 Formations

@T bénéficie de son propre organisme de formation lui permettant d’accompagner ses Clients dans la maîtrise de ses outils numériques. À cet égard, @T propose directement et indirectement à ses Clients et aux Tiers une offre de formation complète, pouvant bénéficier d’une prise en charge totale ou partielle.

Deux principaux types de formations sont ainsi proposées :

- § Formation interentreprises : Formation réalisée dans nos locaux ou dans des locaux extérieurs loués pour l’occasion et conforme à la législation pour recevoir du public ;
- § Formation intraentreprise : Formation réalisée sur mesure pour le compte d’un Client réalisée dans nos locaux, dans les locaux du Client ou dans des locaux loués par le Client.

Toute demande de formation implique l’acceptation d’un Bon de Commande et des présentes CGSV, incluant les conditions particulières de formation en ANNEXE 3. En tout état de cause, le non-respect des conditions particulières de formation par le Client pourra entraîner la suspension et la résolution de tout ou partie des Prestations.

13.15 Mise à disposition et accès au Compte Client

L’Abonné a la possibilité de souscrire aux différents services d’@T via la transmission des informations nécessaires à l’ouverture d’un compte qui lui permet d’obtenir un accès à son interface de gestion sur @T, en utilisant le login et le mot de passe fourni par @T. L’Abonné s’assurera de la confidentialité du login et du mot de passe qui lui a été confié. Toute transmission de données effectuée à partir du login de l’Abonné sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

Toutes pertes, détournements ou utilisations non autorisées du login et/ou du mot de passe et leurs conséquences relèvent de la responsabilité de l’Abonné. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l’Abonné s’engage à avertir @T sans délai, par tout moyen qu’il jugera nécessaire, afin que cette dernière procède au changement immédiat du login confié lors de la souscription de l’Abonnement.

L’ensemble des services fournis par @T est disponible sur le catalogue tarifaire auquel l’Abonné peut avoir accès depuis son interface dédiée. Dès la première connexion, l’Abonné doit prendre connaissance des présentes CGSV et du catalogue tarifaire. En cas de désaccord avec ces dernières, l’Abonné est libre d’annuler son inscription immédiatement, faute de quoi elles seront considérées comme acceptées, sans restriction.

13.2 Prix et modalités de paiement des Prestations Hors Abonnement

Le Prix et les modalités de Paiement des Prestations hors Abonnement sont indiqués au Bon de Commande. À cet égard, le Client s’oblige notamment à respecter les stipulations de l’ARTICLE 34 du présent Contrat.

TITRE III – STIPULATIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS EXECUTEES PAR L’INTERMEDIAIRE D’UN ABONNEMENT - ENGAGEMENT

ARTICLE 14 DETAIL DES PRESTATIONS PROPOSEES PAR ABONNEMENT

14.1 Abonnements « informatique »

14.1.1 Hébergement – Solution Cloud

@T commercialise également des offres Cloud qui permettent à l’Abonné de bénéficier de ressources de mémoire et de calcul de serveurs répartis dans les centres de données d’@T et reliés par des réseaux - lesdites ressources étant extensibles et, le cas échéant, virtualisables. @T fait son affaire de l’infrastructure qui supporte le ou les machine(s) virtuelle(s) qu’il met à disposition de l’Abonné, mais n’est aucunement responsable – ni juridiquement, ni techniquement – du/des service(s) opérés par l’Abonné sur son/ses machine(s) virtuelles(s). Les Offres de Cloud du catalogue @T consiste notamment en la mise à disposition de l’Abonné d’une ou plusieurs Machine(s) Virtuelle(s), au sein de l’Infrastructure Mutualisée d’@T ou de l’infrastructure dédiée à l’Abonné, selon l’offre souscrite ainsi que le cas échéant des services connexes comme l’infogérance de la Virtualisation d’une Infrastructure Dédiée.

Les engagements de Qualité de Service (Machines Virtuelles, bande passante, puissance de calcul, etc.) sont définis dans le Bon de Commande et la documentation technique communiquée, le cas échéant. L’Abonné est responsable des applications, développements, données, bases de données, logiciels, etc. placés sur une Machine Virtuelle, afin de les rendre accessible à des utilisateurs via Internet.

Le Prix de l’Abonnement Cloud et sa durée initiale sont déterminés au Bon de Commande, étant rappelé que l’Abonnement souscrit est tacitement reconduit à chaque terme selon les conditions stipulées à l’ARTICLE 19 et son Prix indexé conformément aux stipulations de l’ARTICLE 20 des présentes.

Les conditions techniques de mise à disposition et d’exécution des Prestations de l’abonnement Cloud sont détaillées à l’ANNEXE 6.

@T s’engage à :

- opérer, maintenir, gérer, etc. l’Infrastructure Mutualisée qui soutient les Machines Virtuelles de l’Abonné ;
- si l’Abonné a souscrit une Infrastructure Dédiée, @T doit l’opérer et la maintenir et, le cas échéant, assurer l’infogérance de sa Virtualisation, si cela est prévu au Contrat ;
- mettre à disposition de l’Abonné les Machines Virtuelles qu’il a commandées avec le système d’exploitation prévu au Contrat, ainsi que les outils de sécurité souscrits par l’Abonné ;
- s’assurer que les Machines Virtuelles disposent bien des ressources mémoire, calcul et de bande passante conformément au Contrat.

L’Abonné est seul responsable juridiquement et techniquement, il est aussi responsable de ses noms de domaine, certificats SSL, de la gestion des logs de son service conformément à la loi, etc.

L’Abonné doit respecter les obligations suivantes :

- ne pas proposer un service contraire aux différentes normes, lois, décrets, etc. nationaux et internationaux (incitation à la haine raciale, pédophilie, contrariété à l’ordre public, diffamation, droit de la presse et de la communication audiovisuelle, ordre public économique, spam, criminalité informatique, etc.) au moyen de l’infrastructure mise à disposition ;
 - ne pas commettre ou faciliter – directement ou indirectement – des actes de contrefaçon ou de concurrence déloyale via l’infrastructure ;
 - veiller à la législation afférente à la protection de la vie privée sur son infrastructure ;
 - de manière générale, en particulier s’il propose un site Internet ouvert au public, respecter toutes les obligations légales à cet égard.
- Par ailleurs, si l’Abonné envisage de lancer une opération susceptible de provoquer un accroissement important de sa consommation de ressources (bande passante, mémoire ou calcul), il lui revient, dans le cadre de son devoir de collaboration, d’en informer @T préalablement au lancement de ladite opération, et ce dans un délai raisonnable.

14.1.1 Principaux détails techniques de l’infrastructure Cloud

Les principaux détails techniques de l’infrastructure Cloud sont les suivants :

- DataCenter – Adresse du site : 10 Rue des Frères Peugeot, ZI Vidailhan, 31130 Balma
- Adduction : double arrivée fibre optique/ Connectivité Neo Telecoms : 2x 10 Gbps
- Réplication de la sauvegarde par fibre noire de 10Gb vers licence VEEAM
- Précisions sur les caractéristiques techniques du Datacenter sur demande

14.1.2Maintenance des Infrastructures

@T avertira l’Abonné dans le cas d’opérations de maintenance de son Infrastructure Mutualisée qui rendront les Machines Virtuelles partiellement ou complètement indisponibles à certaines périodes. @T planifiera, autant que possible, ses opérations de maintenance dans la nuit (entre 22 heures et 8 heures du matin) pour en minimiser la gêne pour l’Abonné et ses Utilisateurs. Ces opérations ne donneront pas lieu à des pénalités (lorsqu’elles sont applicables) sous réserve que l’Abonné ait été averti de l’opération de maintenance au moins 2 (deux) jours francs à l’avance.

14.1.3 Enggagement de niveau de service

Les services Cloud sont accessibles 24h/24, 7J/7 avec un Taux de Disponibilité contractuel de 99,9 %. Le Temps d’Indisponibilité désigne le nombre de minutes pendant lequel le service pour lequel le Client dispose des autorisations appropriées n’est pas accessible en IP. Il ne tient pas compte d’une défaillance, chez le Client, de ses moyens d’accès à Internet ni de son infrastructure ou de ses logiciels.

@T s’engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures à compter de la signalisation de l’Interruption par l’Abonné pendant les heures ouvrables.

En cas de dysfonctionnement ou d’indisponibilité établi(e) du service objet du présent contrat, le CLIENT peut réclamer le versement de pénalités selon le barème ci-dessous, en réparation de son désagrément. Le délai de réclamation est de 7 jours calendaires qui suivent la constatation du dysfonctionnement. Les réclamations doivent être adressées au PRESTATAIRE, par courrier recommandé avec demande d’avis de réception.

Taux de disponibilité du service	Pénalités (imputables sur la redevance mensuelle suivante)
<= 99,9 % > 99%	25% du service de base hors option
<= 99 % > 95 %	50% du service de base hors option
<= 95 %	100% du service de base hors option

Le présent Engagement de Services ne s’applique pas aux dysfonctionnements ou aux indisponibilités dus à :

- des facteurs indépendants de la volonté du Prestataire ;
- une défaillance de l’accès Internet du Client et, plus largement, de ses connexions réseau ;
- une défaillance des matériels et/ou logiciels du Client ;
- une mauvaise utilisation d’un Service par le Client, ou une absence de changement du Client dans son utilisation d’un service malgré les recommandations du Prestataire ;
- des actions ou à des inactions non autorisées réalisées par le client, ses collaborateurs, représentants, prestataires, fournisseurs ou toute personne ayant accès au réseau du Prestataire en utilisant les identifiants ou équipements du Client ;
- la non-conformité, du fait du Client, à tous les besoins de configuration requis ;
- l’utilisation, par le Client, de plateformes non prises en charge ;
- le non-respect, par le CLIENT, des règles de bon usage des Services.

Le présent engagement de service ne s’applique pas aux services en version Bêta ou précommerciale

14.1.4 Réversibilité de la Prestation Cloud

De convention expresse, les Prestations ne comprennent pas d’obligation de réversibilité (à savoir, l’aide de l’Abonné pour qu’il puisse migrer son Service vers un autre prestataire).

L’Abonné – seul maître de son Service – doit donc tout mettre en œuvre pour faciliter cette opération en tant que de besoin (ce qui implique, notamment, la mise en place d’une documentation rigoureuse : Cahier de réversibilité) et l’élaboration de plans de réversibilité.

Si la réversibilité n’est pas comprise dans le périmètre des prestations, en revanche, en cas d’arrêt des prestations, pour quelque cause que ce soit – y compris une faute de l’Abonné –, @T s’engage à fournir à l’Abonné une image de sa/ses Machines Virtuelles dans un format standard, sauf dans le cas où une décision de justice empêchait l’application de cette clause.

14.1.2Infogérance

14.1.21 Objet de l’Abonnement d’Infogérance

Sous réserve d’une acceptation expresse du Bon de Commande et de la Prestation d’Infogérance, @T fournit au Client un ensemble de Prestations relatif au maintien en conditions opérationnelles du système informatique, réseaux et télécoms du Client, à l’amélioration de la performance de ce système, ainsi qu’à l’assistance aux utilisateurs, à l’administrateur et au dirigeant du Client.

Ce contrat concerne la supervision du serveur, gestion du niveau l à 3 du serveur.

L’offre Infogérance est conçue de manière modulable, le client pouvant choisir le périmètre, les services et les options qui seront effectivement inclus dans le Contrat.

L’ensemble des Options pouvant être choisies figure au Bon de Commande.

Le Prix de l’Abonnement Cloud et sa durée initiale sont déterminés au Bon de Commande, étant rappelé que l’Abonnement souscrit est tacitement reconduit à chaque terme selon les conditions stipulées à l’ARTICLE 19 et son Prix indexé conformément aux stipulations de l’ARTICLE 20 des présentes.

14.1.22 Missions d’@T au titre de l’Infogérance

Les prérequis techniques, les engagements des Parties ainsi que détail des missions et des conditions d’intervention d’@T au titre de l’Abonnement d’Infogérance est déterminé à l’ANNEXE 4

Les Prestations fournies au Client sont en tout état de cause définies au Bon de Commande. À défaut de précision, l’intégralité des missions détaillées à l’ANNEXE 4sera pris en charge par @T.

14.1.23 Périmètre de l’Infogérance

La liste du Matériel et des Produits inclus dans le périmètre de l’Abonnement d’Infogérance figure dans une annexe spéciale au Bon de Commande. En tout état de cause, le Client reste responsable de l’édiction de cette annexe.

@T se réserve le droit de suspendre le Contrat dans l’hypothèse où le Matériel et/ou les Produits du Client ne correspondraient pas au périmètre préalablement communiqué.

Toute modification du Matériel et des Produits pourra faire l’objet d’un Avenant entre les Parties.

14.1.3 Sauvegarde externalisée

14.1.31 Détail de l’Abonnement de Sauvegarde

La Prestation de Sauvegarde consiste en la mise à disposition, en contrepartie de la souscription d’un Abonnement, d’un espace de stockage et de restauration numérique en ligne permettant au Client de stocker des Données sur un serveur dédié (serveur géré par @T ou service tiers). Le détail de l’Abonnement de Sauvegarde, son Prix et sa Durée, sont précisées au Bon de Commande. Il est rappelé que l’Abonnement de Sauvegarde souscrit est tacitement reconduit à chaque terme selon les conditions stipulées à l’ARTICLE 19, et son Prix indexé conformément aux stipulations de l’ARTICLE 20 des présentes.

14.1.3.2 Obligations d’@T au titre de l’Abonnement de Sauvegarde

@T s’oblige à fournir directement ou indirectement au Client une Prestation de sauvegarde conforme au Bon de Commande pendant la durée de l’Abonnement et à garantir le bon fonctionnement de la Prestation, hors hypothèse de Force Majeure. @T s’engage ainsi à mettre à disposition du Client des mesures conformes à l’état de l’art, en fonction des besoins exprimés par le Client. En tout état de cause, les Données stockées resteront strictement confidentielles et @T ne pourra, directement ou indirectement, pas y avoir accès sauf en cas d’accord exprès du Client.

@T s’oblige à permettre l’accès au serveur de stockage 7j/7 et 24h/24, avec un taux de disponibilité au moins égal à 99.8%, sous réserve des éventuels cas de Force Majeure, pannes ou opérations de maintenance programmées. Toute interruption des services programmée fera l’objet d’une notification préalable d’@T, émise dans un délai raisonnable à destination du Client. @T n’étant toutefois pas maître des différents éléments logiciels et matériels permettant d’acheminer les Données depuis leur source jusqu’à leur destination sur les serveurs de stockage, @T ne peut être tenu qu’à une obligation de moyens. @T consent par ailleurs au Client une licence d’utilisation du Logiciel lui permettant d’accéder à l’espace de Sauvegarde, étant rappelé que cette licence d’utilisation prendra fin au terme de l’Abonnement sans que le Client ne puisse se prévaloir d’un quelconque droit de propriété intellectuelle. Il est en outre rappelé qu’@T n’est pas responsable des Données et des traitements effectués sur l’espace de Sauvegarde par le Client. @T ne saurait par ailleurs être responsable en cas de perte ou de détérioration des Données en cas de Force Majeure ou de non-respect des présentes par le Client. Pour toute demande d’information technique ou opérationnelle concernant les modalités de stockage, @T s’engage à rester disponible et à communiquer au Client toute information utile.

14.1.3.3 Obligation du Client au titre de l’Abonnement de Sauvegarde

Il appartient au Client de vérifier l’adéquation de l’Abonnement proposé par rapport à ses besoins fonctionnels et techniques, notamment en matière de compatibilité, et de fournir à @T toute information à cet égard. À défaut de communication d’éléments pouvant avoir un impact sur la Prestation, notamment quant au type de Données traitées, leur taille ou la compatibilité de certains Logiciels, @T pourra suspendre la Prestation sans préavis et proposer un Avenant au Contrat. En tout état de cause, le Client reste responsable des moyens de collecte et de traitement des Données qu’il souhaite stocker sur les serveurs, le Client s’engageant à contacter @T en cas de doute concernant les conditions et les modalités de sauvegarde. En tout état de cause, le Client reste seul responsable des Données qu’il choisit de sauvegarder et s’oblige en tout état de cause à procéder à une vérification desdites Données, en installant notamment un anti-virus à jour sur son Infrastructure. Le Client s’interdit de stocker sur les serveurs des Données ne respectant pas les lois et règlements en vigueur, étant rappelé qu’il est strictement interdit au Client d’envoyer des fichiers dont le contenu serait en infraction avec la Loi et les Règlements applicables sur le territoire Français, et notamment des fichiers au contenu illicite et/ou portant atteinte à la dignité humaine (incitation à la haine raciale, images, vidéos ou contenu à caractère pédopornographique, etc.) ou portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers (fichiers musicaux, films, photographies piratés), le Prestataire disposant à ce titre de tous recours contre le Client.

En cas de poursuite judiciaire mise en œuvre en raison du contenu stocké par le Client sur les Serveurs du Prestataire, par l’intermédiaire du Service, le Client reconnaît et accepte qu’il assume pleinement et entièrement la responsabilité dudit contenu dégageant de ce fait toute responsabilité à la charge d’@T. En tout état de cause, le Client s’oblige à n’utiliser l’Abonnement de Sauvegarde que pour ses besoins professionnels propres et à ne pas donner accès aux Serveurs à des Tiers.

14.2 Abonnements « Opérateur »

14.2.1 Accès Internet

14.2.1.1 Objet de l'Abonnement « Accès Internet »

Les Services "Data" permettent à l'Abonné disposant d'un équipement adapté, pouvant être le cas échéant loué ou vendu par @T, d'accéder à Internet et d'échanger des données. Suivant l'offre proposée par @T, les Services "Data" peuvent être souscrits seuls ou en complément d'autres services de communication.

Le Prix de l'Abonnement « Accès Internet » et sa durée initiale sont déterminés au Bon de Commande, étant rappelé que l'Abonnement souscrit est tacitement reconduit à chaque terme selon les conditions stipulées à l'ARTICLE 19 et son Prix indexé conformément aux stipulations de l'ARTICLE 20 des présentes.

14.2.1.2 Modalités d'exécution de l'Abonnement « Accès Internet »

Les principales modalités d'exécution de l'Abonnement « Accès Internet » sont décrites au Bon de Commande ainsi qu'aux Conditions Techniques Opérateur communiquées en ANNEXE 5. Ces conditions d'intervention comportent l'ensemble des droits et obligations des Parties au titre de l'installation, de la mise en service et de l'utilisation de l'Abonnement « Accès Internet ».

14.2.2 Accès Mobile

La souscription d'un Abonnement « Accès Mobile » est relative à la mise à disposition, par @T, de forfaits 3G/4G sélectionnés auprès d'opérateurs français. A cet égard, et en cas de souscription à une offre « Accès Mobile », le Client s'oblige à accepter les conditions générales de service proposées par l'opérateur en question.

Toute prestation annexe liée à la Portabilité d'un numéro notamment fera l'objet d'une mention au Bon de Commande.

Le Prix de l'Abonnement « Accès Mobile » et sa durée initiale sont déterminés au Bon de Commande, étant rappelé que l'Abonnement souscrit est tacitement reconduit à chaque terme selon les conditions stipulées à l'ARTICLE 19 et son Prix indexé conformément aux stipulations de l'ARTICLE 20 des présentes.

14.2.3 Accès Voix

14.2.3.1 Description de la Prestation d'Abonnement « Accès Voix »

La souscription d'un Abonnement « Accès Voix » permet d'émettre des appels et/ou de recevoir des communications téléphoniques vocales en Voix sur IP au moyen d'une connexion IP, Trunk SIP, s'interfaçant avec le standard téléphonique de l'Abonné. Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté. Le Prix de l'Abonnement « Accès Voix » et sa durée initiale sont déterminés au Bon de Commande, étant rappelé que l'Abonnement souscrit est tacitement reconduit à chaque terme selon les conditions stipulées à l'ARTICLE 19 et son Prix indexé conformément aux stipulations de l'ARTICLE 20 des présentes.

Le Service comprend de manière optionnelle :

-l'attribution par @T de numéros géographiques ou non géographiques à l'Abonné, distincts des numéros fournis par l'Opérateur Historique. À ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribué par @T sont incessibles sous quelque forme que ce soit par l'Abonné. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant ;

-l'Abonné pourra conserver ses numéros existants, selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros.

-la mise en place d'une liaison Internet primaire (xDSL), redondée par une liaison Internet secondaire (accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie ADSL).

-les appels illimités ou au compteur vers les destinations précisées dans les grilles tarifaires.

L'Abonné est expressément informé que les appels émis par celui-ci, lui seront facturés selon la grille tarifaire spécifique communiqué par @T directement ou indirectement. L'Abonné reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation. C'est pourquoi il s'engage régulièrement à consulter sur le site Internet du @T l'évolution de la grille des tarifs.

En outre, l'Abonné reconnaît comme une utilisation abusive du service :

-l'utilisation à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),

-l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour,

-l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,

-l'utilisation avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.

-sa cession ou sa revente, totale ou partielle,

-l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchat, de charme) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

14.2.3.2 Conditions techniques de l'Abonnement « Accès Voix »

Les conditions techniques d'accès, de mise en service et d'utilisation de l'Abonnement « Accès Voix » sont précisées et détaillées à l'ANNEXE 5.

14.3 Abonnement « Visioconférence »

L'Abonnement « Visioconférence » est relatif à la fourniture d'une prestation d'installation et de mise en service de Matériels et Produits de visioconférence utilisés par le Client, ces derniers ayant pu être achetés ou loués par ce dernier. Cette Prestation peut être couplée avec la Prestation d'Infogérance du Matériel de Visioconférence, qui s'exercera dans les conditions rappelées à l'ANNEXE 4 concernant la réalisation des Prestations d'Infogérance.

14.4 Abonnement « Sécurité du bâtiment »

L'Abonnement « Sécurité du bâtiment » correspond à une offre d'audit, d'installation, de mise en service de Matériels et de Produits de vidéoprotection et de sécurité, que ce Matériels et Produits soient vendus ou loués par @T directement ou indirectement. Cette offre peut être couplée avec la Prestation générale d'Infogérance, dont les conditions sont précisées à l'ANNEXE 4, afin d'assurer la maintenance du Matériel. Les Prix ainsi que la durée de l'Abonnement « Sécurité du bâtiment » sont stipulées au Bon de Commande, en fonction de la situation des locaux et des offres souscrites par le Client, étant rappelé que l'Abonnement souscrit est tacitement reconduit à chaque terme selon les conditions stipulées à l'ARTICLE 19 et son Prix indexé conformément aux stipulations de l'ARTICLE 20 des présentes.

14.5 Abonnement « TPE »

L'Abonnement « TPE » correspond à une Prestation d'audit, d'installation, de mise en service de carte SIM liées à des terminaux de paiement électronique (TPE) loués ou achetés par le Client. Le montant de l'Abonnement et la Durée de l'Abonnement « TPE » sont précisés au Bon de Commande. Il est rappelé qu'au terme de l'Abonnement « TPE » ce dernier sera renouvelé dans les conditions stipulées à l'ARTICLE 19 du présent Contrat.

Cette Offre peut être couplée avec la Prestation Générale d'Infogérance, dans les conditions précisées à l'ANNEXE 4.

14.6 Autres Prestations

@T commercialise également des Applications et des services connexes de télécommunication (hébergement de site, gestion d'accès aux réseaux Internet, intranet et extranet, messagerie collaborative, etc.).

14.6.1 Outil d'administrations Abonné

@T fournit à l'Abonné un outil d'administration lui permettant d'accéder à la gestion et aux informations liées aux Applications souscrites.

Cet outil d'administration est accessible via une interface Web par identifiant et mot de passe. La gestion de cet outil est à la charge de l'Abonné en tant qu'administrateur.

La connexion au serveur distant est subordonnée à l'utilisation par l'Abonné de son identifiant et de son mot de passe (les "identifiants"), personnels et confidentiels, transmis par @T. L'Abonné s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des Tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses Identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des Identifiants de l'Abonné sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. L'Abonné doit informer @T, immédiatement, de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, @T ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au serveur distant ou de donner de nouveaux Identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants de l'Abonné, la responsabilité de l'Abonné ne sera dérogée à l'égard d'@T qu'à compter d'un délai d'un (1) jour ouvrable après la réception par le Service Clients de la lettre recommandée avec avis de réception de l'Abonné l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée.

14.6.2 Service de messagerie

L'Abonné pourra se voir proposer la création de boîtes aux lettres électroniques pour son usage exclusif, dans les conditions prévues aux fiches tarifaires d'@T. Les boîtes aux lettres ainsi attribuées par @T à l'Abonné ne peuvent en aucun cas être cédées, concédées ou autrement transférées en tout ou partie à des Tiers, à titre gratuit ou onéreux.

@T ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de toute boîte aux lettres électronique et notamment de la perte de messages pouvant résulter de cette situation.

Dans le cas où l'Abonné aurait souhaité enregistrer un ou plusieurs noms de domaines avec l'assistance d'@T, la mise en service sera effectuée sous réserve de l'obtention par @T de la confirmation par les organismes compétents de l'enregistrement des noms de domaine correspondant aux sites Web concernés.

ARTICLE 15 FRAIS DE MISE EN SERVICE

En cas de souscription d'un Abonnement et, le cas échéant, d'installation de Matériel et/ou de Produits, le montant des Frais de Mise en Service seront stipulés au Bon de Commande, étant rappelé que des frais supplémentaires de déplacement pourront s'appliquer.

ARTICLE 16 FRAIS DE DEPLACEMENT

En sus du Prix et des Frais de Mise en Service, @T sera amenée à facturer des Frais de Déplacement en cas de nécessité d'intervention technique sur le site du Client.

Ces frais sont calculés de manière forfaitaire en fonction de la distance entre la plus proche des agences @T et le site du Client, selon le barème suivant :

-Déplacement Entre 15 Et 29 Km 55,00 € HT

-Déplacement Entre 30 Et 49 Km 65,00 € HT

-Déplacement Entre 50 Et 99 Km 90,00 € HT

-Déplacement inférieur 15 Km 35,00 € HT

-Déplacement supp ou égal 100 Km 135,00 € HT

Le Client s'engage à être présent à la date et au lieu prévus d'un commun accord entre les Parties pour toute intervention et à prévenir @T dans un délai raisonnable en cas d'empêchement. En cas d'impossibilité d'accéder au Site en raison de la carence du Client, les frais de déplacement resteront en tout état de cause dus par le Client à @T.

ARTICLE 17 PRESTATIONS TECHNIQUES – TAUX HORAIRE

@T pourra proposer certaines interventions spécifiques, en sus des prestations de mises en service ou des frais de déplacement, relatifs à la mise à disposition d'un technicien, d'un architecte solution et/ou d'un chef de projet. En cas de souscription d'un nouvel Abonnement ou de Prestation ponctuelle, @T établira au profit du Client un devis ou intégrera cet élément au Bon de Commande, sur la base d'un taux horaire forfaitaire, au regard notamment du profil mis à disposition et du domaine d'expertise requis. @T établira ensuite une facture à l'attention du Client, indiquant le détail du temps passé, le taux horaire ainsi que le montant total dû au titre de l'intervention.

ARTICLE 18 EVOLUTION DES PRESTATIONS – MISE A NIVEAU

Tout Abonné accepte que toute évolution technique, mise à jour et mise à niveau soit effectuée sur son Matériel par @T, aux fins de continuer et/ou d'améliorer les Prestations et/ou de respecter des obligations réglementaires, législatives ou judiciaires. Tout Abonné sera averti de toute mise à jour, mise à niveau, remplacement ou évolution pouvant potentiellement avoir un impact sur les éventuelles connexions avec des Logiciels Tiers. À cet égard, le Client s'oblige à vérifier que les mises à niveau prévues n'aient pas pour effet de rompre la continuité d'un service ou d'une connexion dont il bénéficierait et à en avertir @T. En cas de doute, le Client s'oblige en tout état de cause à contacter @T afin de vérifier que les mises à niveau, mise à jour, remplacement ou évolution technique n'aient pas d'impact néfaste en matière de compatibilité avec les autres Logiciels ou matériels dont le Client bénéficie. Dans l'hypothèse où le Client ne souhaiterait pas bénéficier des mises à jour, mise à niveau ou remplacement des Logiciels fournis dans le cadre de l'Abonnement, ce dernier s'oblige à en avertir par écrit @T.

ARTICLE 19 DUREE D'ABONNEMENT ET RENOUVELLEMENT DES ABONNEMENTS

19.1 Durée des Abonnements

La durée de chaque Abonnement souscrit par le Client est stipulée au Bon de Commande. À cet égard, il est rappelé que la Durée d'Abonnement est un élément ayant fait l'objet d'une discussion et d'une négociation entre les Parties.

Cette durée déterminée est ferme et non-révocable, les Parties ne peuvent y déroger ou la modifier, sauf à prévoir un Avenant.

À cet égard, il est rappelé que le Client ne dispose d'aucun droit de retrait ou de résolution unilatérale du Contrat préalablement à son terme, sauf à prouver une faute d'@T empêchant la continuation du Contrat jusqu'à son terme.

Au terme du Contrat, l'Abonnement souscrit fait l'objet d'une reconduction tacite dans les conditions stipulées à l'Article 19.2 des présentes.

19.2 Renouvellement des Abonnements à leur terme

À défaut de résolution de l'Abonnement, dans les conditions stipulées ci-dessous, l'Abonnement se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes successives égales à la durée initiale de l'Abonnement souscrit par le Client, sauf dérogation indiquée au Bon de Commande. Les éventuelles quantités de Prestations non consommées avant la fin du terme annuel ne sont pas reportées sur les périodes suivantes. Le Client conserve la possibilité de refuser la tacite reconduction, à condition d'envoyer une notification de refus de renouvellement à @T, par courrier recommandé avec demande de réception, en respectant un préavis de six (6) mois avant le terme initial ou le terme du renouvellement.

En tout état de cause, le Client s'oblige à respecter le Contrat jusqu'à son terme et à régler l'intégralité du Prix et des redevances dus à @T.

ARTICLE 20 PRIX DES ABONNEMENTS – REVISION GENERALE DES PRIX DES ABONNEMENTS – INDEXATION

Le Prix, ainsi que la périodicité de paiement de chaque Abonnement sont spécifiés au Bon de Commande signé entre les Parties.

Or stipulations spécifiques et dérogatoires du Contrat ou accord exprès entre les Parties, le Prix des Abonnements sera automatiquement révisé à chaque échéance de renouvellement, par application de la formule ci-dessous :

PI = P0 x (SI / S0)

Où :

PI : Nouveau montant du Prix de l'Abonnement

P0 : Dernier montant actualisé du Prix de l'Abonnement

S0 : Indice SYNTEC publié à la Date de Commande

SI : Dernier indice publié à la date du renouvellement

L'indice SYNTEC révisé est celui publié par la Fédération Syntec sur son site internet (<https://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec/#anchor-7>).

Dans le cas où l'application de la formule entraînerait une diminution du prix des Abonnements par rapport à ceux de la période annuelle précédente, le Client et @T conviennent de ne pas appliquer ladite formule. En cas de cessation de publication de l'indice SYNTEC et à défaut d'accord sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de Paris statuant en référé pour définir un nouvel indice qui s'intégrera dans la formule de révision. Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que le Client et @T ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

ARTICLE 21 MISE A JOUR DES TARIFS EN COURS D'ABONNEMENT

Le Prestataire pourra proposer au Client la mise à jour des conditions tarifaires de l'Abonnement en cours en cas notamment de modification d'éventuelles hausses des tarifs des sous-traitants ou des éditeurs en charge de la gestion des licences octroyées.

A cet égard, le Prestataire informera par courrier électronique, au moins 1 mois avant la modification du tarif, le Client des nouvelles conditions tarifaires, des raisons de cette modification et de la portée de cette modification sur la durée d'engagement, le cas échéant.

S'agissant de la fourniture de services de communication à des clients ayant la qualité de consommateur, le Client dispose en tout état de cause d'un délai de 4 mois à compter de la modification tarifaire pour résilier le Contrat sans frais et sans droit à dédommagement, conformément à l'article L224-33 du Code de la consommation.

ARTICLE 22 SUSPENSION D'UN ABONNEMENT

22.1 Suspension en cas de Force Majeure

@T peut suspendre l'exécution d'un Abonnement en tout ou partie et rendre indisponible l'accès aux Prestations en cas de survenance d'un évènement de Force Majeure tel que défini à l'ARTICLE 45.

Si l'évènement de Force Majeure se prolonge au-delà de trois (3) mois, l'Abonnement (ou la Prestation suspendue, le cas échéant) prendra automatiquement fin, sans qu'il soit besoin de notification entre les Parties et sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

22.2 Suspension en cas de défaut de paiement du Prix par le Client

@T peut également suspendre de plein droit et avec effet immédiat, l'exécution de tout ou partie d'un Abonnement et rendre indisponible l'accès aux Prestations en cas de manquement par l'Abonné aux stipulations et engagements pris au titre du Contrat. Cette suspension fera l'objet d'une information par email, à l'adresse électronique indiquée par le Client.

22.3 Suspension en cas de non-respect des engagements pris au titre du Contrat

@T peut en outre suspendre de plein droit et avec effet immédiat, l'exécution de tout ou partie d'un Abonnement et rendre indisponible l'accès aux Prestations en cas de manquement par l'Abonné aux stipulations et engagements pris au titre du Contrat. Cette suspension fera l'objet d'une information par email, à l'adresse électronique indiquée par le Client.

ARTICLE 23 RESOLUTION D'UN ABONNEMENT

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations non réparé dans un délai de huit (8) Jours Ouvrés à compter de la réception de la LRAR notifiant le manquement, l'autre Partie pourra résilier l'Abonnement immédiatement et de plein droit, sans formalité judiciaire et sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

La résolution d'un abonnement devra faire l'objet de l'envoi d'une LRAR par le Client en respectant un préavis de six (6) mois.

En cas de résolution d'un Abonnement avant son terme du fait du Client, le Client restera redevable envers @T d'une indemnité de résiliation égale à l'intégralité des montants restants dus jusqu'au terme de la durée de l'Abonnement en cours et dont la résolution est demandée, majorée d'une pénalité de 15% du montant HT de l'intégralité de sommes restant dues par le Client jusqu'au terme du Contrat à titre d'indemnité complémentaire.

L'intégralité des frais de recouvrement mis en œuvre par le Prestataire sera en outre mise à la charge du Client.

En tout état de cause, l'Abonnement pourra être résolu dans les conditions de l'ARTICLE 25.

ARTICLE 24 INTUITU PERSONAE – TRANSFERT DES DROITS ET ENGAGEMENTS AU TITRE D'UN ABONNEMENT

Tout Abonnement engage chacune des Parties, leurs successeurs et ayants droit respectifs. L'Abonné ne pourra pas céder, apporter, transmettre, concéder ou autrement transféré à des tiers tout ou partie de ses droits ou obligations au titre de l'Abonnement, sans le consentement préalable et écrit d'@T. Tout transfert, cession, transmission, apport ou concession de quelque manière que ce soit en violation des présentes dispositions sera nul et sans effet et ouvrira droit à résiliation par @T. Sauf consentement exprès, préalable et écrit D'@T, l'Abonné restera garant de l'exécution de ses obligations issues de l'Abonnement par tout cessionnaire agréé.

@T pourra librement céder, apporter, transmettre, concéder ou tout autrement transférer à un Tiers tout ou partie de ses droits et obligations au titre de l'Abonnement (notamment concernant l'un ou l'autre des Services) sous réserve de le notifier préalablement à l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trente (30) jours à l'avance. Les obligations cédées par @T libéreront cette dernière de leur exécution envers l'Abonné, qui l'accepte expressément.

TITRES IV – OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES AU TITRE DU CONTRAT – RESPONSABILITE

ARTICLE 25 CAUSES GENERALES DE RESOLUTION DU CONTRAT

Hormis les causes spéciales de résolution de tout ou partie du Contrat stipulées aux présentes, les causes générales de résolution du Contrat sont rappelées ci-dessous. Conformément à l'ARTICLE 23, la résolution d'un abonnement devra faire l'objet de l'envoi d'une LRAR par le Client en respectant un préavis de six (6) mois.

25.1 Résolution pour imprévision

La Résolution pour l'impossibilité de l'exécution d'une obligation devenue excessivement onéreuse ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, intervenir que 30 jours après la réception d'une mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

25.2 Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La Partie victime de la défaillance pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie Défaillante, la Résolution fautive des présentes, 30 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

25.3 Résolution pour force majeure

La Résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, avoir lieu que 30 jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

ARTICLE 26 CONSEQUENCES FINANCIERES DE LA RESOLUTION DU CONTRAT

26.1 Résolution d'un Contrat d'Abonnement

En cas de résolution d'un Contrat d'Abonnement, le Client sera redevable d'une indemnité de résiliation telle que déterminée à l'ARTICLE 23.

26.2 Résolution d'un Contrat de Location

Les conséquences financières d'une Prestation de Location sont rappelées à l'Article 13.12.8 du présent Contrat.

ARTICLE 27 CONSEQUENCES DE LA RESOLUTION DU CONTRAT

La résolution du Contrat pour quelque cause que ce soit entrainera la restitution du Matériel dans les conditions déterminées à l'13.12.9 des présentes CGSV. En outre, la résolution du Contrat ne mettra pas un terme aux obligations stipulées à l'ARTICLE 40 et l'ARTICLE 41, lesquelles continueront de produire leurs effets plein et entier.

En tout état de cause, la résolution du Contrat au titre du non-respect du Client au titre de l'une des Prestations fournies par @T autorisera @T à suspendre tout ou partie des autres Prestations fournies au Client.

ARTICLE 28 OBLIGATIONS DU CLIENT

28.1 Paiement des Prestations

Le Client s'engage à payer la Prestation commandée selon les modalités énoncées à l'ARTICLE 34.

28.2 Fourniture des informations demandées

Le Client s'engage à fournir à @T l'ensemble des informations dont il pourrait avoir besoin dans le cadre de l'exécution des présentes, dans des formats exploitables par @T.

Le Client devra avoir la propriété ou une licence d'exploitation des contenus transférés et garantir @T contre tout recours de Tiers en matière de propriété intellectuelle notamment.

28.3 Collaboration du Client – accès aux locaux – accès au support

Le Client s'engage à collaborer de manière active et loyale dans le cadre de la réalisation des Prestations par @T en lui fournissant l'ensemble des éléments, contenus et informations nécessaires à la bonne exécution des présentes, sans quoi @T ne pourrait être tenu responsable de tout report d'un délai ou de toute inexécution d'une Prestation.

Le Client s'engage à fournir à @T toute information nécessaire à l'exécution du Contrat et, plus généralement, à collaborer avec @T et les tiers sous-traitants d'@T qui l'aident à fournir les Prestations ou à commercialiser d'autres services auprès du Client.

Par la souscription à une offre d'@T, le Client donne mandat à @T pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les opérations nécessaires à la fourniture de la Prestation. Le Client s'engage à coopérer avec @T ou tout tiers mandaté par @T, pour permettre d'effectuer les interventions qu'il conviendra d'effectuer en vue de la bonne exécution des Prestations ou à toutes fins de vérification, de maintenance et/ou rétablissement, le cas échéant.

Si lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, @T ou le Tiers mandaté ne peut accéder à un Site, ou d'une manière générale faire l'intervention prévue, @T pourra facturer le Client un forfait de déplacement infructueux au tarif figurant sur le Catalogue Tarifaire en vigueur au moment de l'intervention. Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce qu'@T (ou tout mandataire de celle-ci) ait pu accéder au Site ou effectuer l'intervention prévue. À défaut d'accès au Site au troisième rendez-vous, @T pourra résoudre le Contrat aux torts exclusifs du Client, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. Le Client informera @T de tout changement d'adresse ou coordonnées pertinentes au moins sept (7) jours à l'avance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration du Client ne saurait engager la responsabilité d'@T, qui sera en droit de facturer les Prestations ou tout frais ou coûts engendrés par @T du fait des inexactitudes et/ou erreurs du Client.

28.4 Respect des normes de sécurité informatique par le Client

Le Client s'engage à utiliser le Matériel mis à sa disposition dans des conditions normales et s'engage à respecter l'ensemble des normes de sécurité informatique transmises par @T.

28.5 Sauvegarde et conservation des Données du Client – contrôle d'accès

Le Client est seul responsable de la sauvegarde, de la récupération et de la conservation de ses Données. @T exclut toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client ou causés au Matériel du fait d'une altération des systèmes d'enregistrement et de leur support. Le Client est seul responsable de sa politique de sécurité en matière de contrôle d'accès de son site et de son propre réseau. Le Client est également seul responsable de son accès à Internet. Il lui appartient de prendre toutes dispositions pour maintenir cet accès. Le Client est informé que lorsque les Prestations sont fournies par @T via le réseau Internet, des aléas techniques peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités des Prestations. @T ne peut être tenue responsable des conséquences dommageables dues à des perturbations du réseau Internet. En outre, @T ne peut garantir la sécurité du réseau Internet, ni assurer qu'un accès non autorisé, un piratage, une perte de données ou d'autres violations ne se produiront jamais.

28.6 Droit à l'image – affichage – références

Le Client octroie un droit d'image à @T permettant à @T d'apposer le nom du Client et son logo sur son propre site internet et ses communications. Le Client peut s'opposer à l'octroi de ce droit de diffusion à tout moment en contactant @T.

ARTICLE 29 RESPONSABILITÉ

29.1 Conformité des Prestations aux normes applicables

@T s'engage à vendre des Prestations conformes à la réglementation et aux normes en vigueur en France au moment de la Prestation.

29.2 Utilisation des Produits

@T décline toute responsabilité et ne pourra être tenu pour responsable de tous dommages causés au Client ou à un Tiers dus à une utilisation du Produit et/ou du Matériel non conforme à sa destination.

29.3 Responsabilités du Client

Le Client détermine seul le contenu diffusé sur le Site Client et sur les autres supports de visibilité. Ainsi, il est l'unique et l'entier responsable des conséquences juridiques et financières du fait du contenu diffusé. Le Client garantit @T contre toute action en éviction, revendication, contrefaçon, atteintes aux droits des tiers, concurrence déloyale, parasitisme ou contre toute action intentée à l'encontre d'@T du fait du contenu diffusé.

ARTICLE 30 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ D'@T

Les Parties conviennent que les obligations du Prestataire au titre du Contrat sont des obligations de moyens et non de résultats, le Prestataire s'obligeant à mettre en œuvre tous les efforts nécessaires à l'exécution des services tels que décrits dans le présent Contrat. En cas de mise en cause par le Client de la responsabilité du Prestataire, la réparation de l'éventuel préjudice du Client ne pourra en aucun cas dépasser le montant correspondant au Prix des Prestations concernées et effectivement payées au Prestataire par le Client, au titre exclusivement des six derniers mois précédant la mise en jeu de la responsabilité du Prestataire. La responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être recherchée pour des conséquences indirectes éventuellement préjudiciables résultant de l'exécution du Contrat, et ce, que le préjudice soit né dans le chef du Client ou de ses clients, fournisseurs, prestataires, partenaires ou quelque Tiers aux présentes que ce soit. Notamment et sans que cette liste soit exhaustive, la responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être recherchée pour d'éventuels préjudices économiques, financiers ou commerciaux, un manque à gagner, une atteinte à l'image de la marque ou à la e-réputation. Toute assurance couvrant les préjudices indirects reste strictement à la charge du Client. En outre, le Client convient qu'aucune responsabilité n'incombe au Prestataire à la suite de dommages directs ou indirects résultant d'un cas de Force Majeure.

ARTICLE 31 ASSURANCE

Le Prestataire déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs. Le Prestataire s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent contrat et à en apporter la preuve sur demande de l'autre partie.

TITRE V – PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

ARTICLE 32 PRIX

En contrepartie de la Prestation rendue et/ou du Produit vendu, le Prestataire recevra une somme globale déterminée dans le Bon de Commande. Cette somme lui sera versée selon les périodicités déterminées au Bon de Commande. Concernant les Prestations, au prix déterminé s'ajoutent les éventuels frais de transport du Prestataire, le cas échéant. Par conséquent, les parties conviennent que le remboursement des frais de transport, qui s'entend comme tout déplacement nécessaire à l'accomplissement de la Prestation, se fera sur la base du barème fiscal des indemnités kilométriques, pour un véhicule dont la puissance fiscale est de 7 chevaux fiscaux, et ce, peu importe le mode de transport employé. Tous les prix s'entendent hors taxes et doivent être majorés de la TVA au taux en vigueur. Les tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, @T se réservant le droit, en dehors de cette période de validité, de modifier les prix à tout moment. @T se réserve le droit d'accorder de manière ponctuelle et non déterminée des remises.

ARTICLE 33 FRAIS ADMINISTRATIFS COMPLEMENTAIRES

Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaiterait procéder au paiement du Prix de l'Abonnement par chèque ou par virement (au lieu de la mise en œuvre d'un prélèvement automatique), des frais administratifs seraient facturés en complément par @T, à hauteur de 3 € HT par facture émise.

ARTICLE 34 CONDITIONS DE PAIEMENT

34.1 Processus de paiement

Une facture est en tout état de cause établie par @T et remise au Client électroniquement. Le Client doit régler les prestations commandées par le biais d'un règlement comptant, au regard de l'échéancier éventuellement prévu au Bon de Commande.

34.2 Modalités de paiement

@T ne sera pas tenu de mettre à disposition du Client les Prestations ou le Matériel vendu, si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités stipulées entre les Parties. Pour les Prestations (Abonnement et hors Abonnement), le Prix sera réglé par prélèvement bancaire selon les modalités définies (Abonnement Opérateur : prélèvement à date de facture, Abonnement maintenance et Licences : prélèvement à 6 jours (date de facture) et Matériels et Prestations : prélèvement à 6 jours (date de facture)). Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectifs des sommes dues, par @T.

34.3 Défaut de paiement

@T se réserve la possibilité de ne pas exécuter ses engagements, dans le cas où le Client manquerait à ses obligations, notamment en termes de respect des conditions et des modalités de paiement. En particulier, par dérogation aux articles 1344 et 1344-1 du Code civil, toute somme non payée à l'échéance prévue (soit 30 jours à compte de la date de la facture) donnera lieu de plein droit et sans mise en demeure préalable au paiement d'intérêts au taux légal au jour de la facturation majoré de 5% par mois. Tout Client professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de l'entreprise, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement ; ce montant est de 40 euros. Toutefois, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, @T est en droit demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

ARTICLE 35 COMPENSATIONS

Tout montant dû par un Client au titre du Contrat, ou à quelque autre titre, pourra être compensé par @T contre tout montant dû ou potentiellement dû par @T au titre du Contrat d'Abonnement ou à quel qu'autre titre.

TITRE VI – STIPULATIONS GENERALES DU CONTRAT

ARTICLE 36 PROPRIETE DES ELEMENTS TRANSMIS PAR LE CLIENT

Le Client demeure propriétaire des données, fichiers, informations et éléments de toute nature transmis au Prestataire dans le cadre du présent Contrat, ainsi que des traitements effectués par celui-ci.

ARTICLE 37 RESERVE DE PROPRIETE DES ELEMENTS TRANSMIS PAR LE PRESTATAIRE

Le Prestataire se réserve la propriété du Matériel jusqu'au paiement intégral de son prix en principal et intérêts.

À défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, le Prestataire pourra reprendre tout ou partie du Matériel ou se prévaloir des dispositions des présentes. Il est convenu expressément entre les Parties que tout acompte versé restera acquis au Prestataire à titre de dommages et intérêts. Le Client assume les risques liés à la détention ou à l'utilisation du matériel, dès sa remise matérielle. En conséquence, le Client s'engage à souscrire, dès à présent, un Contrat d'assurance le garantissant pour les risques de perte, vol ou destruction. Jusqu'au complet paiement du Prix, le Client s'interdit de revendre tout ou partie du Matériel.

ARTICLE 38 PREUVE DE LA TRANSACTION

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique d'@T constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

ARTICLE 39 GARANTIES DU MATERIEL ET DES PRODUITS VENDUS PAR @T

Les Produits vendus et les Prestations réalisées par @T sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

39.1 Garantie légale de conformité

Le Prestataire garantit que le matériel est conforme à la Commande, aux besoins du Client et aux spécifications techniques.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client :

-bénéficie d'un délai de deux ans, à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis d'@T ;

-peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 du Code de la consommation ;

-est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du Produit

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du Prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. Le Prestataire professionnel ne peut exclure sa garantie des vices cachés que si l'acheteur est de la même spécialité et si ce dernier peut techniquement déceler les défauts de la chose au moment de la Vente.

En cas de défaut de conformité existant lors de la délivrance, @T s'engage en fonction de ce qui est possible et raisonnable :

-soit à remplacer le Produit par un produit identique (au regard des stocks disponibles) ;

-soit à échanger le Produit avec un produit de qualité et de prix équivalent (au regard des stocks disponibles) ;

-soit à rembourser le prix du Produit dans un délai de 30 jours suivant l'exercice par le Client de la garantie légale de conformité, si le remplacement par un Produit identique ou équivalent s'avérerait impossible.

39.2 Garantie légale des vices cachés

Le Prestataire garantit les défauts cachés du Produit vendu dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Quatre conditions doivent être réunies :

1- le vice ou le défaut empêche le Client de faire un usage normal du Produit ;

2- au moment de l'achat, le Client ne pouvait pas déceler le vice ou défaut affectant le Produit ;

3- le vice ou le défaut ne doit pas être la conséquence d'une mauvaise utilisation du produit ;

4- le Client doit agir dans un délai de deux ans à compter du jour où il a découvert le vice ou défaut pour exiger le bénéfice de cette garantie.

Si ces quatre conditions sont remplies, le Client a le choix entre :

1- rendre le produit acheté et se faire rembourser le prix versé ;

2- conserver le produit et demander un remboursement partiel du prix versé.

39.3 Garantie commerciale

En complément, le matériel livré peut bénéficier d'une garantie commerciale émanant du constructeur. À cet égard, en cas de problématique liée au matériel livré, le Prestataire ou le Client pourront se rapprocher du constructeur du matériel afin de mettre en jeu sa garantie.

39.4 Mise en œuvre de la garantie

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de la non-conformité des Produits dans un délai maximum de 14 jours à compter de la livraison des Produits ou l'existence des vices cachés dans les délais ci-dessus visés et retourner les Produits défectueux dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...). Le Prestataire remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. Les frais de retour seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de renvoi seront pris en charge par le Prestataire. Le cas échéant, les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée dans les cas suivants :

-non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier ;

-en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

La garantie du Prestataire est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

ARTICLE 40 CONFIDENTIALITE

@T s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, etc., qui lui auront été communiquées par le Client, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat. @T se porte fort, au sens de l'article 1204 du Code civil, du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

Le Client s'engage à conserver confidentiellement tous les documents et informations qui lui a été communiqués et à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'empêcher leur divulgation à des Tiers. Cette obligation demeure en vigueur tant pendant la durée des relations entre @T, ses consultants et le Client qu'après le délai de deux (2) ans suivant l'expiration de ces relations.

L'obligation de confidentialité des Parties ne peut concerner les informations faisant partie du domaine public à la date de la divulgation.

ARTICLE 41 NON-DEBAUCHAGE

Le Client prend l'engagement de ne pas débaucher, ni solliciter, directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit, l'un quelconque des intervenants ou salariés d'@T ou de ses sous-traitants. En cas de survenance d'une telle sollicitation ou débauchage, sans préjudice des dispositions des présentes CGSV, le Client devra verser à @T des dommages et intérêts qui ne sauraient être inférieurs au salaire annuel brut, auxquels viennent s'ajouter les charges sociales, de l'intervenant ou employé ainsi sollicité ou débauché.

ARTICLE 42 EXÉCUTION FORCEEE

En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance dispose du droit de requérir l'exécution forcée en nature des obligations découlant des présentes. Conformément aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, le créancier de l'obligation pourra poursuivre cette exécution forcée après une simple mise en demeure, adressée au débiteur de l'obligation par une lettre recommandée avec accusé de réception, ayant pour objet la mise en demeure, demeurée infructueuse, sauf si celle-ci s'avère impossible ou s'il existe une disproportion manifeste entre son coût pour le débiteur, de bonne foi, et son intérêt pour le créancier.

La Partie victime de la défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la Résolution du contrat selon les modalités définies aux présentes.

ARTICLE 43 IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, 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 contractant.

ARTICLE 44 EXCEPTION D'INEXECUTION

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance. Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

ARTICLE 45 FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque du leurs obligations, comme décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 46 INDEPENDANCE DES PARTIES

Chacune des Parties est une personne morale ou physique indépendante juridiquement et financièrement, agissant en son nom propre et sous sa seule responsabilité. Aucune disposition ne pourra être considérée comme créant un lien de subordination entre elles, une garantie d'embauche future ou une relation mandant-mandataire. Aucune des Parties ne pourra en aucun cas être considérée comme le représentant de l'autre et ne pourra agir ni s'engager au nom de l'autre, sauf dans les cas expressément prévus au Contrat.

ARTICLE 47 INFORMATIQUES ET LIBERTES – DONNEES NOMINATIVES

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 et du Règlement général de la Protection des données (RGPD) entrée en application le 25 mai 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont notamment nécessaires au traitement de sa Commande, à la réalisation des Prestations et à l'établissement des factures. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires d'@T chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Commandes.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ces droits peuvent être exercés dans les conditions et les modalités suivantes :

§ Par email, à l'adresse suivante : contact@action-telecom.fr ;

§ Ou par courrier, à l'adresse suivante : 364 impasse Sun Valley, ZAC des Champs de Lescaze, 47310 Roquefort

Enfin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

Pour plus d'informations, le Client est invité à se reporter à la politique de protection des données d'@T communiquée en ANNEXE 2

ARTICLE 48 « BLOCTEL » – LISTE ANTI-DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le traitement de la Commande impliquant la collecte de vos données téléphoniques, vous pouvez inscrire gratuitement, conformément aux articles L223-1 et R223-1 du Code de la consommation, votre numéro de téléphone sur le site « <http://www.bloctel.gouv.fr/> » sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dénommée « Bloctel ». Cette inscription vous permet de ne pas être sollicité par téléphone au sujet d'une offre commerciale. Il est rappelé que cette opposition n'est notamment pas applicable : En cas de relations contractuelles préexistantes entre le professionnel et le consommateur, sauf refus exprès du consommateur d'être contacté par téléphone ;

ARTICLE 49 PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble des contenus présentés et mis à disposition du Client par @T reste la propriété exclusive d'@T et de ses partenaires et reste protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur les Prestations, la marque, le logo et la charge graphique d'@T et ses partenaires demeurant propriétaires exclusifs de tous ces droits. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. Toute copie, reproduction, imitation, cession, transfert des droits sur des logiciels mis à disposition par @T et ses consultants sont strictement interdits. À cet égard, @T demeure propriétaire de ses outils, ses méthodes, sa documentation propre, son savoir-faire qu'il aura été amené à utiliser dans le cadre de l'exécution de ce contrat. Cependant, @T est autorisée à utiliser pour ses autres Clients, à titre onéreux ou non, les mêmes outils, méthodes, documentation propre et savoir-faire que ceux utilisés pour le Client.

En outre, @T reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc. sans l'autorisation expresse, écrite et préalable d'@T qui peut la conditionner à une contrepartie financière. Aucune des dispositions des présentes Conditions Générales de Service et de Vente ne pourra être interprétée comme conférant au Client une licence sur un quelconque droit de propriété intellectuelle.

ARTICLE 50 NULLITE PARTIELLE

L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses du présent contrat par une décision de justice ou encore d'un commun accord entre les Parties ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leur plein et entier effet pour autant que l'économie générale du contrat puisse être sauvegardée.

ARTICLE 51 CONTACT

@T peut être contactée, pour toute information, réclamation ou question relatives aux conditions de Services et de Ventes ou aux Prestations, dans les conditions suivantes :

-Par email, à l'adresse suivante : contact@action-telecom.fr ;

-Par téléphone au 05 53 66 30 30 ;

-Ou par courrier, à l'adresse suivante : 364 impasse Sun Valley, ZAC des Champs de Lescaze, 47310 Roquefort

Le Client devra préciser le cas échant, son numéro de Bon de Commande. Les réclamations reçues seront traitées dans les meilleurs délais à compter de leur réception.

ARTICLE 52 DROIT APPLICABLE ET LITIGES – JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales de Services et de Ventes et les opérations qui en découlent sont soumises à la loi française. Les présentes Conditions Générales de Services et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Les présentes Conditions Générales de Services et de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige. Concernant le Client professionnel non-commerçant, tous les litiges auxquels les présentes CGSV pourraient donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal compétent dans les conditions de droit commun.

Concernant le Client professionnel commerçant, tous les litiges auxquels le présent Contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au Tribunal de commerce d'AGEN.

ARTICLE 53 – ANNEXES DU CONTRAT

ANNEXE 1 – Définitions techniques

ANNEXE 2 – Politique de protection des Données à Caractère Personnel d'@T

ANNEXE 3 – Conditions particulières liées aux Prestations de Formation

ANNEXE 4 – Conditions d'intervention – Abonnement infogérance et maintenance

ANNEXE 5 – Conditions techniques – Opérateur

ANNEXE 6 – Conditions techniques – Abonnement Cloud

ANNEXE 1 – GROUPE ACTION TELECOM – DEFINITIONS TECHNIQUES

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique asymétrique. L'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'Abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'Abonné, l'autre sur la ligne d'Abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions 70 fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique.

Terme général utilisé pour indiquer la perte de puissance d'un point à un autre, un affaiblissement s'exprime en dB par unité de longueur.

Affaiblissement / Atténuation / Perte : Attention, l'échelle utilisée est logarithmique, une augmentation de 3 dB correspond au double de la valeur précédente. On utilise aussi le terme pour caractériser une perte d'amplitude du signal à travers les lignes et les équipements de transmission

Analogique : Désigne un signal présentant des variations continues et pouvant prendre des valeurs quelconques entre certaines limites. Les sons, la voix, les couleurs,tels que les perçoivent nos sens, sont des entités analogiques. En télécommunications et en informatique, ce terme est souvent opposé à numérique, qualificatif d'un signal ne pouvant prendre qu'un nombre limité de valeurs discontinues (deux si le signal est binaire).

ANI : Automatic Number Identification - Identification automatique du numéro appelant

ANPF : Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs.

ARCEP : Désigne l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes– Suite à la promulgation de la loi sur la régulation des activités postales le 20 mai 2005, l'ART est devenue l'ARCEP

ATM : Né dans les années 80, l'ATM (Asynchronous Transfer Mode, ou mode de transfert asynchrone), revendique le rôle de protocole réconciliateur de toutes les contraintes liées au transport des données multimédias sur des réseaux à très hauts débits (jusqu'à622 Mbits/s, bien au- delà des 2 Mbits/s du réseau Transpac avec X25, ou des 34 Mbits/s des services à relais de trames (Frame Relay)). C'est une variante des technologies par paquets (X25, Frame Relay) mais qui possède l'avantage de fonctionner selon un découpage des données en cellules de taille réduite et fixe.

Backbone : Littéralement épine dorsale- Artère principale et fédératrice du réseau. Désigne l'épine dorsale d'un réseau de télécommunications. Les réseaux backbone des opérateurs sont des artères à très haut débit de transmission, qui relient les principaux nœuds du réseau et sur lesquels des liaisons de plus faible capacité de transmission sont raccordées.

Bande passante : Désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s)qui peut être transmise simultanément. C'est aussi la différence entre les fréquences les plus hautes et les plus basses disponibles pour les signaux du réseau. Ce terme est égolement utilisé pour décrire le débit évalué d'un média de transmission ou d'un protocole donné.

Boucle Locale : Appelé aussi dernier kilomètre, c'est la portion de ligne téléphonique qui relie l'Abonné à son central téléphonique.

Catalogue Tarifaire : Catalogue tarifaire regroupant toutes les offres Groupe Action Telecom / ATO souscrites dans le cadre des conditions générales d'accès en vigueur. Le catalogue décrit notamment les mentions spécifiques, les périodes d'engagement, les services optionnels.

Centrex-Central Exchange : Service de commutation privée fourni par un exploitant à partir de ses ressources générales de commutation. Il évite ainsi à une entreprise de posséder son propre autocommutateur. Service permettant à une ou plusieurs entreprises d'utiliser un autocommutateur mutudlisé et hébergé en disposant de PABX.

Cloud : Service d'hébergement virtualisé et/ou de stockage utilisé dans le cadre de l'externalisation de données et/ou de services. La technologie utilisée par Groupe Action Telecom / ATO dans le cadre de l'offre Cloud réside dans le partitionnement d'un ou plusieurs serveurs physiques en plusieurs serveurs virtuels isolés les uns des autres.

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, La CNIL est une autorité administrative indépendante qui a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques.

CODEC : Abréviation de Codeur-Décodeur. Equipement ou composant électronique permettant de transformer un signal analogique (par exemple, un son ou une image) en train de données numériques et inversement.

Communications Unifiées – (com’unifiée) : L'intégration de services de communications d'entreprise en temps réel comme la messagerie instantanée, les renseignements sur la présence, la voix (y compris la téléphonie IP), les caractéristiques de mobilité (y compris la mobilité étendue et le service à numéro unique), les conférences audios, vidéos et Web, la convergence fixe-moblie, le partage de bureau, le partage des données (y compris les tableaux blancs interactifs électroniques Web), le contrôle des appels et la reconnaissance vocale dans le cas de services de communication en temps non réel comme la messagerie unifiée (messagerie vocale, courriel, messagerie texte et télécopie intégrés

CPE : Terme désignant les équipements terminaux de réseaux situés dans les limites de propriété d'un utilisateur.

CRM – Customer Relationship Management : En Français : GRC - Le CRM est une approche intégrée pour identifier, acquérir et fidéliser les clients. En permettant de gérer et coordonner les interactions clients sur plusieurs canaux, services, lignes d'activités et lieux géographiques, le CRM aide les entreprises à améliorer leur performance et à optimiser la valeur de chaque interaction client.

DATA : La data est un terme anglais utilisé dans le secteur des télécommunications pour qualifier les données qui peuvent circuler par un réseau téléphonique ou un réseau informatique, hormis les données vocales.

Débit : Quantité d'informations transportées en une unité de temps par un moyen de communication. Un débit s'exprime en Bit par seconde (ne pas confondre avec Baud). Mesure la quantité d'informations que peut transmettre un canal dans un temps donné, généralement exprimé en bits par seconde (bps) pour les transmissions numériques.

Dégroupage : Séparation en plusieurs lots de prestations de télécommunication traditionnellement regroupées en un lot unique, de façon à pouvoir les confier éventuellement à des opérateurs de télécommunication différents.

Dégroupage total : L'Utilisateur n'est plus client et ne paie plus l'abonnement de l'Opérateur Historique. Sa ligne est directement reliée (au niveau du NRA) aux équipements (DSLAM) de l'opérateur tiers.

Dégroupage partiel : L'Utilisateur n'est plus client et ne paie plus l'abonnement de l'Opérateur Historique. Sa ligne est directement reliée (au niveau du NRA) aux équipements (DSLAM) de l'opérateur tiers.

DNS : Domain Name Server - Serveur affectant à une machine un nom de domaine validé par le centre d'informations du segment Internet Local (NIC) "Raison_ sociale.fr" devient ainsi un nom réservé. Système de bases de données réparties assurant la correspondance d'un nom et d'une adresse Internet (adresse IP). C'est un serveur qui traduit une adresse de la formenom.domaine.organisation en adresse IP compréhensible par les équipements de réseau. Le Système de Noms de Domaine est un élément clé d'Internet, fournissant un mécanisme pour résoudre les noms d'hôte en adresses IP.

DSLAM : Digital Subscriber Line AccessMultiplexer - Multiplexeur DSL - Concentrateur de lignes DSL, placé dans les répartiteurs téléphoniques. Il aiguille les flux DSL vers le réseau ATM de l'opérateur. Situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur, il fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à Internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes.

EFM : Ethernet in the First Mile, Les liaisons SDSL EFM (EthernetFirst Mile) permettent de garantir la bande passante disponible et de proposer des débits symétriques en assurant un taux de disponibilité accru. Elles assurent le cadre nécessaire au bon fonctionnement des applications qui apportent des temps de réponses constants et optimum.

Engagement de services : désigne le pourcentage de Temps de Disponibilité Mensuel minimal pour un Service pour l'Abonnement Cloud exclusivement.

Eligibilité : L'éligibilité technique de la ligne téléphonique est sa capacité à supporter un service.

FAX2MAIL : Ce service permet la réception de télécopies directement sur son adresse Mail.

Fibre optique (F.O) : Câble généralement fait de silice, capable de véhiculer des signaux sous forme lumineuse.

Guide d'onde optique en forme de filament composé de substances diélectriques. Filament de silice ou de matière plastique permettant de transporter un rayonnement optique. Dans les fibres optiques multimodes à diamètre relativement élevés, plusieurs modes de propagation ne permettent pas des délais aussi élevés que dans les fibres optiques monomodes qui ont un cœur en verre très fin et qui ne permettent qu'un seul mode de propagation leur donnant un débit très élevé.

FTTH : Fiber To The Home - Réseau d'accès par fibre optique jusqu'à l'Abonné. Il existe plusieurs standards : l'EPON (Ethernet Based PON), qui vise à utiliser une couche Ethernet MAC légèrement modifiée comme protocole support, et le GPON (Gigabit PON), un type de PON pouvant fonctionner à des débits supérieurs au gigabit.

Full-Duplex : Bidirectionnel simultané - Mode de transmission d'une ligne ou d'un équipement où les informations transitent en même temps dans les deux sens.

FXO : Désigne un port qui reçoit la ligne téléphonique

FXS : Foreign eXchange Subscriber – Port raccordant le téléphone de l'Abonné.

GTI : Garantie de Temps d'Intervention - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum d'intervention sur incident.

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum de rétablissement du service.

GATEWAY : Passerelle permettant de convertir les signaux analogiques et numériques des PABX en IP.

IMS : Interruption Maximale de Service, l'IMS correspond au cumul annuel des interruptions de service du lien principal et du secours, exprimé en heures.

IPBX : Internal Protocol-Private Branch Exchange – Autocommutateur privé d'entreprise utilisé pour la téléphonie sur IP.

IPSEC : Protocole qui permet d'encrypter les données qui vont transiter sur un réseau RPV (Réseau Privé Virtuel). Ce protocole a été défini par l'IETF. Ensemble de normes de sécurité offrant des services de confidentialité et de d'authentification au niveau de la couche IP (Internet Protocol).

LAN : Local Area Network - expression anglo-saxonne équivalent du français Réseau local ou réseau local d'entreprise. Réseau d'entreprise de faible superficie (les équipements informatiques qui le composent sont géographiquement circonscrits à un étage, un bâtiment, voire un site).

Loadbalancing : Littéralement équilibre de charge – La répartition de charge est une technique utilisée en informatique pour distribuer un travail entre plusieurs processus, ordinateurs, disques ou autres ressources.

Mail2fax : Service permettant l'envoi de télécopie depuis son ordinateur via la connexion Internet, grâce à une interface web disponible sur le site du fournisseur, ou simplement à partir de son client final.

MPLS : MultiProtocole LabelSwitching - Protocole qui améliore le trafic dans les infra-structures des opérateurs. Il intervient également dans les procédés d'optimisation de bande passante, et est capable de mieux rééquilibrer les flux de d'informations. Il offre la possibilité de bâtir des réseaux privés Virtuels (VPN).

NDI : Numéro de Désignation d'installation - = NPI = ANI = CLI = Tête de Ligne, c'est le numéro principal du client.

NRA : Nœud de Raccordement Abonné- Central téléphonique ou encore répartiteur. C'est de là que partent toutes les lignes d'Abonnés d'une zone géographique définie. On y trouve les équipements de liaison, DSLAMs pour l'ADSL par exemple, mais aussi les commutateurs E10B3 de la téléphonie RTC.

Opérateur de boucle locale : OBL – Opérateur en télécommunications ayant installé physiquement la ligne de l'Abonné dans le cadre de la boucle locale (ensemble de liens filaires ou radioélectriques existant entre l'Abonné et le commutateur d'Abonnés auquel il est rattaché).

Opérateur historique : l'opérateur historique d'un pays est l'opérateur de télécommunications qui appartenait à l'état et détenait le monopole dans le secteur de la téléphonie (Ex : Orange pour la France), ce qui lui a permis de mettre en place, développer, et gérer le réseau national, avant d'être éventuellement privatisé et que le marché ne soit ouvert à la concurrence d'opérateurs dits alternatifs.

Opérateur de télécommunications : Est l'entité qui met à disposition des services de communication à distance. Cela implique généralement un lien vers au moins un réseau ouvert de communication (réseau commuté (RTC), Internet) mais le réseau peut se suffire à lui-même.

PABX : Private Automatic Branch Exchange - Expression anglo-saxonne pour désigner un autocommutateur privé d'entreprise, qu'on appelle plus couramment standard ou central téléphonique privé. Equipement de télécommunication effectuant de façon automatique l'aiguillage des communications.

Pénalités : désigne le montant du crédit de redevance accordé au Client. Au regard du relevé mensuel de taux de disponibilité de service d'abonnement Cloud exclusivement, le crédit de redevance accordé au Client est appuyé sur un barème exprimé en pourcentage du service de base, figurant aux CGS.

Ping : Commande permettant de déterminer la présence et l'état de fonctionnement d'un autre système.

PoE (ou POE) : Power over Ethernet – Permet d'alimenter électriquement un appareil via le câble réseau.

Portabilité : La portabilité du numéro de téléphone fixe national ou mobile national est le fait de pouvoir conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur, quel que soit le nouvel opérateur choisi.

Portabilité Opérateur tiers : Portabilité d'un numéro attribué à l'origine par un autre opérateur que France Télécom.

Portabilité Subséquente : Portabilité d'un numéro fixe national attribué à l'origine par France Télécom, mais qui a déjà été porté chez un autre Opérateur.

Portabilité totale : Portabilité de la tête de ligne (NDI) fixe national ainsi que la totalité des SDA.

Portabilité partielle simple : Portabilité d'une partie des SDA sans le NDI fixe national.

Portabilité partielle complexe : Portabilité du NDI fixe national, soit sans les SDA, soit avec une partie des SDA.

QoS : Quality of Service – La qualité de service est la capacité à véhiculer dans de bonnes conditions un type de trafic donné, en termes de disponibilité, débit (un débit permet de mesurer le flux d'une quantité relative à une unité de temps au travers d'une surface quelconque), délais de transmission.

Recette : signifie, au singulier comme au pluriel, tout à la fois la procédure mise en place dans le cadre du présent Contrat au titre du contrôle par le Client de la conformité d'une Prestation réalisée par @ction Telecom dans le cadre du présent Contrat et le document établi par @ction Telecom et constatant cette conformité.

Revendeur(s) : Revendeurs informatiques, installateurs privés ou intégrateurs qui distribuent des offres de services Télécoms & Cloud complémentaires de leurs prestations habituelles (Revente de matériel, installation, maintenance, etc.).

RNIS (ISDN) : Réseau Numérique à Intégration de Services - Réseau numérique dans lequel on utilise les mêmes commutateurs numériques et les mêmes conduits numériques pour établir des connexions pour différents services.

Routeur : Désigne une catégorie d'équipements assurant des fonctions de routage. Les routeurs, situés à des carrefours entre plusieurs nœuds de réseaux aiguillent les messages entrant en fonction de tables préprogrammées. Les fonctions type d'un routeur sont de grouper, réunir, filtrer, assembler par destination, les données véhiculées sur un réseau. Les routeurs réalisent une fonction d'adressage et doivent connaître la topologie des réseaux à interconnecter.

RSVA : Référentiel des numéros à Service à Valeur Ajoutée(SVA).

RTC : Réseau Téléphonique Commuté - C'est le réseau téléphonique ordinaire nommé PSTN en anglais.

SDA : Sélection directe à l'arrivée - = NDS = Numéro supplémentaire associé au numéro principal (NDI).

SDSL : Symmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique à débit symétrique - Version à débit symétrique de l'ADSL qui s'adresse en priorité aux entreprises. Les débits varient de 192 Kbits/sec. à 2,3 Mbits/sec. La distance entre le central et le boîtier SDSL pourra atteindre 7 km alors que l'ADSL est limité à 4,5 km.

SIP : Session Initiation Protocol - Protocole de communication basé sur IP qui établit les règles de communications entre deux applications de téléphonie souhaitant dialoguer. Emanation de l'IETF [RFC 3261] destinée à mettre en place des procédures d'appel et de contrôle lors d'une communication VOIP bi ou multipartite.

SVA : Numéro Service à Valeur Ajoutée choisi par l'Abonné parmi les tranches de numéros avec une tarification applicable et déclarée par le Groupe Action Telecom. Il désigne tout numéro de la forme 08AB, tel que défini par la décision ARCEP n°05-1085 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, donnant accès à des services à valeur ajoutée.

SSL : Secure Socket Layer - Protocole de sécurisation des échanges. Protocole généraliste de sécurisation des échanges informatiques. Actuellement le protocole le plus utilisé dans les applications de commerce électronique sur Internet.

SVI : Service Vocal Interactif - Apparu au début des années 70 aux États-Unis et au début des années 80 en France. Il fut le premier équipement à intégrer à la fois des technologies venant du monde de la téléphonie et du monde de l'informatique.

Taux de Disponibilité : Désigne le taux de disponibilité du service d'Abonnement Cloud exclusivement. Le Taux de Disponibilité se calcule par service de même valeur unitaire et s'obtient par la formule suivante :

((Nombre total de minutes dans 1 mois x quantité du Service) - Temps d'Indisponibilité) / (Nombre total de minutes dans 1 mois x qté du Service)) x

Temps d'Indisponibilité : désigne le nombre total de minutes dans un mois pendant lesquelles le Service n'est pas disponible, à l'exception du Temps d'Indisponibilité Planifié et de l'Indisponibilité du Service.

Temps d'Indisponibilité Planifié : désigne les périodes de Temps d'Indisponibilité pour une opération de maintenance ou de mise à jour du réseau, du matériel ou du Service, publiée ou notifiée par le @ction Télécom au moins 5 (cinq) jours calendaires avant le début de ladite opération.

TOIP : Téléphonie Over IP - Téléphonie sur IP - Solution de communication qui s'appuie sur un réseau en mode paquets pour acheminer des communications téléphoniques.

TO : Ligne d'accès Numéris de base de France Télécom, soit 2 canaux B à 64 kbps et 1 canal D (pour la signalisation) à 64 kbps. 1 TO = 2 appels.

T2 : Accès primaire qui comprend soit 15, 20, 25 ou 30 canaux B à 64Kbps.

Trunk SIP : Désigne une liaison virtuelle permettant d'interconnecter un IPBX ou une passerelle à un opérateur SIP. Le trunk SIP permet l'émission et la réception d'appels.

VGA : Vente en gros de l'abonnement, depuis le 1er avril 2006, la vente en gros des abonnements téléphoniques a été ouverte par Orange à la demande de l'ARCEP. Cette offre permet aux opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients un service téléphonique complet incluant l'abonnement, la plupart des services associés compris avec celui-ci et l'ensemble des communications quelle que soit la destination ainsi que les services spéciaux.

VLAN : Virtual Local Area Network - Réseau local virtuel - Il existe deux manières de définir un VLAN : On définit un VLAN comme un domaine de broadcast. Cette définition très basique, bien que correcte, ne permet pas de réaliser pleinement la notion de VLAN.

On définit également un VLAN comme un ensemble de "end-stations ". Cette définition signifie que les VLANs permettent à des postes de travail situés dans des segments physiques différents de communiquer comme s'ils se trouvaient sur un même segment logique.

Voice2Mail : Ce service permet la réception des messages vocaux d'un répondre directement sur une adresse mail.

VoIP : Voix sur IP - Aussi connue sous le nom de téléphonie Internet, est une technologie qui vous permet de téléphoner via un réseau d'ordinateurs basé sur un protocole Internet Protocole permettant de tenir une conversation téléphonique via Internet. Vous pouvez ainsi vous connecter à votre point de présence local et appeler un correspondant à l'autre bout du monde pour le prix d'une communication locale.

VPN : Virtual Private Network - Réseau Privé Virtuel. Terme très souvent utilisé pour désigner un système de communication utilisant une infrastructure public étendue (RTC, INTERNET, Frame Relay, ATM, ...) mais dédiée via des circuits permanents. Un VPN peut être encrypté via IPSEC ou tout autre protocole d'encryptage de données.

VPN IP : Réseaux privés virtuels utilisés pour des accès distants ou l'interconnexion de sites. Ils utilisent l'infrastructure publique Internet (IP) ou le réseau privé IP d'un opérateur via des tunnels et permettent de donner la priorité aux flux d'applications critiques (messagerie, transfert de fichiers...). La sécurité des informations transmises est garantie par un chiffrement et déchiffrement des données aux extrémités du réseau.

Wi-Fi : Wireless Fidelity – ASFI en français (accès sans fil à l'Internet) – Wi-Fi est aujourd'hui promu par l'alliance WECA (Wireless Ethernet Compatibility Alliance). Le Wi-Fi est un protocole de communication permettant des échanges de données sans fil sur de courtes distances, de l'ordre de dizaines de mètres et à des débits pouvant aller jusqu'à 54Mbit/s.

ZNE : correspond à une zone géographique française, souvent de la taille d'un canton et qui regroupe plusieurs blocs "ABPQ" correspondant chacun à 10 000 numéros téléphoniques géographiques français. Il existe environ 420 ZNE en France et dans les départements d'outremer.

ANNEXE 2 – GROUPE ACTION TELECOM – POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES

La présente politique de protection des données à caractère personnel est éditée par @CTION TELECOM, à destination de ses prospects, clients et partenaires. Cette politique a pour objet d'apporter une information claire et synthétique concernant les traitements opérés en matière de données à caractère personnel, ainsi que les droits et obligations des personnes concernées. Cette politique de protection répond par ailleurs aux questions légitimes que les utilisateurs des prestations fournies par @CTION TELECOM peuvent être amenés à se poser au cours de leurs relations avec notre entité et les sociétés liées. Il est ainsi rappelé que, notamment, la Loi Informatique et Libertés ainsi que le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) entré en application le 25 mai 2018, prévoient un dispositif spécifique en matière d'encadrement et de protection des Données à Caractère Personnel. Il est rappelé qu'une Données à Caractère Personnel est une donnée permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique. Dans ce contexte, la présente politique vise à fournir une information claire, complète et transparente concernant les moyens et les méthodes utilisés par @CTION TELECOM afin de protéger les Données collectées et respecter les droits des personnes concernées. En effet, dans le cadre de nos activités, nous sommes amenés à collecter, traiter et conserver un certain nombre de Données qualifiées de Données à Caractère Personnel. C'est dans ce cadre que s'inscrit la présente politique de protection des Données à Caractère Personnel. Cette Politique peut être complétée par les Conditions Générales de Service et de Vente éditées par @CTION TELECOM, ainsi que par les mentions légales du site internet @CTION TELECOM, accessible via ce [lien](#). En bénéficiant d'une ou plusieurs Prestations fournies par @CTION TELECOM, chaque personne concernée s'engage à respecter et à être liée par la présente Politique.

Définitions :

Compte : Système d'accès réservé aux Utilisateurs exigeant une adresse mail et un mot de passe ;

Donnée(e)s : Tout élément (informations, textes, photographies, messages, etc.) collecté concernant l'Utilisateur et collecté par @CTION TELECOM ;

Donnée à caractère personnel : Aux termes de l'article 4.1 du RGPD, désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; 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 sociale ;

Fonctionnalité(s) : Chaque élément implémenté, accessible et utilisable au sein des différents Services ;

Loi Informatique et Libertés : Désigne la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés accessible sur internet via ce [lien](#).

Moyens d'Accès : Méthodes et/ou fonction par lesquelles l'Utilisateur peut accéder à un ou plusieurs Services en ligne afin de les utiliser pour ses propres besoins ;

Opérateur : Société qui opère différents réseaux de télécommunications électroniques nécessaires à l'accès et à l'utilisation des Services ;

Politique : Désigne la présente politique en matière de Protection des Données à Caractère Personnel ;

Responsable de Traitement : Aux termes de l'article 4.7 du RGPD, désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un Etat membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un Etat membre ;

RGPD : Désigne le règlement (UE) 2016/679 du parlement européen

et du conseil du 27 avril 2016 accessible en ligne via ce [lien](#) ;

Services : Ensemble des prestations et services mis à disposition de l'Utilisateur par @CTION TELECOM dans le cadre de ses missions ;

@CTION TELECOM : Désigne la @CTION TELECOM, société par actions simplifiée au capital social de 7.500 €, dont le siège est sis 364 impasse Sun Valley, ZAC des Champs de Lescaze, 47310 Roquefort, immatriculée au RCS d'AGEN sous le numéro 451 817 860 ;

Sous-Traitant : Désigne, aux termes de l'article 4.8 du RGPD, la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Responsable du Traitement ;

Traitement(s) : Désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, 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 ;

Tiers : Désigne des personnes physiques ou morales qui ne sont pas liées à @CTION TELECOM ou d'autres individus sans relation avec @CTION TELECOM et/ou l'Utilisateur ;

Utilisateur(s) : Désigne toute personne physique bénéficiant directement et indirectement des Services.

1. QUI COLLECTE VOS DONNEES (IDENTIFICATION DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT) ?

Dans ce cadre de la présente Politique, il est rappelé que l'unique Responsable de Traitement en matière de Données à Caractère Personnel est la société @CTION TELECOM, société par actions simplifiée au capital social de 7.500 €, Dont le siège est sis, Immatriculée au RCS d'AGEN sous le numéro 451 817 860.

Le Responsable de Traitement peut être contacté directement :

- Par courrier postal : 364 impasse Sun Valley, ZAC des Champs de Lescaze, 47310 Roquefort
- Par téléphone : 05 53 66 30 30
- Par email : contact@action-telecom.fr

Ainsi, la société @CTION TELECOM détermine seule les moyens ainsi que la finalité de la collecte des Traitements de Données à Caractère Personnel nécessaires à l'utilisation des Services, ainsi que d'autres Données nécessaires à l'établissement de la relation contractuelle, son suivi et son amélioration notamment.

2.QUELES SONT LES ACTIVITES DE @CTION TELECOM ET LES SERVICES PROPOSES ?

@CTION TELECOM déploie une activité d'accompagnement des entreprises pour l'intégralité de leurs projets dans les domaines de la transformation numérique et digitale. @CTION TELECOM propose à ce titre un large panel de Services, détaillés aux GVSV éditées par @CTION TELECOM.Pour une information complète relative aux Services proposés par @CTION TELECOM, l'Utilisateu est invité à consulter le site internet de la société, accessible via le lien suivant : www.actiontelecom.fr. L'ensemble de ces éléments est désigné dans le cadre de la présente Politique par le terme « Services ». Afin de pouvoir vous proposer les Services les plus adaptés à vos attentes, @CTION TELECOM doit collecter et traiter un certain nombre de Données à Caractère Personnel. A cet égard, @CTION TELECOM a la charge du respect d'un certain nombre d'obligations afin d'assurer la conformité des Traitements effectués au regard de la réglementation en vigueur.

3.A QUELLES OCCASIONS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT-ELLES COLLECTEES ?

Sur l'Application, des Données à Caractère Personnel sont collectées par @CTION TELECOM :

- § Lors des visites sur notre site (coordonnées de connexion) ;
- § Lors du renseignement d'un ou plusieurs formulaires sur le site internet ;
- § Lors de la création et la connexion à un Compte en ligne par un Utilisateur ;
- § Lors des échanges entre l'Utilisateur et @CTION TELECOM ;
- § Lors de l'édition d'un Bon de Commande et du suivi d'un Contrat ;
- § Lors de nos échanges et vos actions sur nos pages de réseaux sociaux ;
- § En plus largement, à l'occasion du suivi de la relation entre @CTION TELECOM et ses Utilisateurs.

4.PAR QUEL INTERMEDIAIRE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT-ELLES COLLECTEES PAR @CTION TELECOM ?

4.1. CANAUX DE COLLECTE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Des Données à Caractère Personnel sont collectées par @CTION TELECOM par l'intermédiaire :

§ Des sites internet gérés par @CTION TELECOM ;

§ Des contacts directs (téléphone, mail, courriers, visite, interventions techniques, etc.) entre l'Utilisateur et @CTION TELECOM ;

@CTION TELECOM est par ailleurs coresponsable de traitement des pages présentes sur les réseaux sociaux sur les réseaux :

§ Facebook : <https://www.facebook.com/actiontelecomagen>

§ LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/groupeat-actiontelecom-visiolib/>

Pour toute difficulté à l'occasion de l'utilisation des pages listées ci-avant, l'Utilisateur peut contacter l'opérateur en question, soit contacter @CTION TELECOM directement.

5. POUR QUELLES FINALITES @CTION TELECOM COLLECTE-T-ELLE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ?

@CTION TELECOM collecte des Données à Caractère Personnel pour les finalités suivantes :

§ Etablissement et suivi de la relation contractuelle ;

§ Réalisation des Services tels que décrits ci-avant ;

§ Gestion financière et comptable ;

§ Prospection commerciale ;

§ Gestion des demandes de droits d'accès, de rectification, de portabilité (le cas échéant) et d'opposition ;

§ Analyses statistiques.

La collecte des Données est strictement limitée à la réalisation et au suivi des finalités évoquées ci-avant.

6. QUELS SONT LES FONDEMENTS JURIDIQUES DE LA COLLECTE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'article 6 du RGPD énonce qu'un traitement n'est licite qu'à condition qu'au moins l'une des conditions suivantes soit remplie :

« a) la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques ;

b) le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;

c) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis ;

d) le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique ;

e) le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement ;

f) le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel, notamment lorsque la personne concernée est un enfant.

Le point f) du premier alinéa ne s'applique pas au traitement effectué par les autorités publiques dans l'exécution de leurs missions. »

À cet égard, @CTION TELECOM rappelle que les Traitements effectués reposent sur :

§ La nécessité relative à l'exécution de la relation précontractuelle et contractuelle ;

§ Le respect d'obligations légales ;

§ L'intérêt légitime du Responsable de traitement.

En tout état de cause, nous nous assurons de ne pas méconnaître vos intérêts et/ou vos droits et libertés fondamentaux en vous permettant, à tout moment, de vous opposer, à tout ou partie des traitements décrits dans la présente Politique de Protection des Données Personnelles, sauf exception.

Le détail de vos droits concernant les Données à Caractère Personnel collectées par @CTION TELECOM est défini ci-après.

Dans ce cadre, en cas d'opposition, nous vous informerons des conséquences de cette opposition sur la réalisation des Services.

7.QUELES SONT LES DONNEES COLLECTEES PAR @CTION TELECOM ?

Dans le cadre de nos Services, nous sommes amenés à collecter et traiter les Données à Caractère Personnel suivantes :

§ Collecte reposant sur l'établissement de relation contractuelle ou précontractuelle :

- o Coordonnées de contact : nom, prénom, genre, adresse mail, n° de téléphone ;
- o Coordonnées bancaires : RIB, données liées à l'exécution et au suivi des paiements ;
- o Champs textes : échanges réalisés, comptes-rendus ;

§ Collecte reposant sur l'intérêt légitime :

- o Données liées à l'utilisation et au contrôle des équipements informatiques : Données liées à l'utilisation des équipements fournis par l'intermédiaire de l'Application ;
- o Données de suivi et marketing : adresse IP, Données de connexion (dates, nombre de connexion) ;

§ Collecte reposant sur le respect d'obligations légales :

o Coordonnées de facturation : nom, prénom, adresse postale, adresse de livraison, n° de TVA, suivi de la facturation ;

8. COMMENT @CTION TELECOM ASSURE-T-ELLE LA SECURITE DE MES DONNEES ?

Au regard des Données traitées, @CTION TELECOM accorde une importance fondamentale à la sécurité et la confidentialité des Données que vous êtes amenées à nous communiquer.

Cette Politique se traduit notamment par la sélection de Sous-Traitants et de partenaires répondant aux normes édictées par la réglementation en vigueur, au regard de la typologie des Données traitées et des Traitements réalisés.

En outre, chaque collaborateur de @CTION TELECOM s'engage à respecter une politique stricte en matière de sécurité et de confidentialité.

En synthèse, @CTION TELECOM met en œuvre des éléments juridiques et organisationnels permettant d'assurer la meilleure protection possible au regard de la typologie et des finalités des Données à Caractère Personnel collecté afin de protéger lesdites Données contre l'altération, la perte accidentelle ou illicite, l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé.

À cet égard, @CTION TELECOM accorde une importance fondamentale à :

- § La sensibilisation de ses collaborateurs aux exigences de confidentialité ;
- § La soumission de ses Sous-Traitants au respect de leurs obligations de confidentialité ;
- § La sécurisation de l'accès à ses locaux et à ses plateformes informatiques ;
- § La sécurisation de l'accès, du partage et du transfert des Données ;
- § La mise en œuvre d'une politique générale de sécurité informatique ;
- § La sélection exigeante de partenaires et prestataires en fonction de leur conformité au RGPD notamment ainsi qu'aux autres obligations réglementaires applicables en France.

8.1. STOCKAGE DES DONNEES

Les Données à Caractère Personnel sont sauvegardées et stockées sur des serveurs bénéficiant d'une sécurité adaptée, situés en Europe et bénéficiant des normes de sécurité adéquates au regard des Données traitées.

8.2. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

L'intégralité des collaborateurs de @CTION TELECOM est soumise à une stricte obligation de confidentialité et a été sensibilisée au respect des dispositions de la réglementation en matière de protection des Données à Caractère Personnel.

Par ailleurs, les Sous-Traitants sélectionnés par @CTION TELECOM ont affirmé respecter leurs obligations en la matière et sont soumis à une obligation de confidentialité.

9. POUR QUELLE DUREE MES DONNEES PEUVENT-ELLES ETRE CONSERVEES PAR @CTION TELECOM ?

Vous trouverez ci-dessous une liste des principales Durées de conservation appliquées par @CTION TELECOM

Type de données	Durées de conservation
Données utilisées pour la création et la mise à jour d'un Compte	Durée d'un espace personnel
	En cas d'inactivité continue de 24 mois, @CTION TELECOM pourra être amenée à supprimer le Compte après information préalable de l'Utilisateur.
Données de statistiques de mesures d'audience et données de fréquentation brutes de l'Application	13 mois
	Données liées aux enquêtes de satisfaction et avis
	36 mois
Données liées à l'édition d'un Bon de Commande	13 mois à compter du dernier contact avec l'Utilisateur
Données liées au suivi d'un Contrat	Durée du Contrat et 5 ans à compter du terme du Contrat, sauf hypothèse d'un contentieux
Données liées à la facturation	10 ans à compter de l'édition de la facture

A l'issue des durées de conservation précitées, @CTION TELECOM supprimera l'intégralité des Données à Caractère Personnel de manière définitive et sécurisée. Sur demande, l'Utilisateur pourra par ailleurs recevoir copie des Données collectées par @CTION TELECOM jusqu'à la suppression de ces dernières.

Imprimées sur papier, les Données à Caractère Personnel seront détruites en toute sécurité, notamment par déchiquetage croisé ou incinération des documents papier ou autrement et, si elles sont sauvegardées sous forme électronique, elles seront détruites.

@CTION TELECOM se réserve par ailleurs le droit de conserver des Données statistiques strictement anonymisées pour une durée supérieure aux durées évoquées ci-avant à des fins de recherche et de publication scientifique exclusivement.

10.@CTION TELECOM COLLECTE-T-ELLE DES DONNEES « SENSIBLES » ET/OU DES DONNEES RELATIVES A DES ENFANTS ?

Il est rappelé que les Données « sensibles » sont définies comme suit par le RGPD :

« Information concernant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou la vie sexuelle. En principe, les données sensibles ne peuvent être recueillies et exploitées qu'avec le consentement explicite des personnes. »

À cet égard, @CTION TELECOM précise qu'elle n'est en principe pas amenée à collecter des Données sensibles ou des Données liées à des mineurs de moins de 15 ans à l'occasion de la fourniture de Services.

11.QUELES SONT LES OBLIGATIONS A LA CHARGE DES UTILISATEURS ?

A titre liminaire, l'Utilisateur doit veiller à utiliser des programmes d'accès à internet reconnus et à jour, y compris les différents modules annexes permettant d'accéder aux Services.

En tout état de cause, l'Utilisateur s'oblige à communiquer à @CTION TELECOM des informations exactes et à jour, le concernant directement.

L'Utilisateur s'oblige enfin à ne pas communiquer (par mail par exemple) des informations n'étant pas expressément demandées par @CTION TELECOM et nécessaires à la réalisation des Services.

12.MES DONNEES DE CONTACT VONT-ELLES ETRE UTILISEES A DES FINS PUBLICITAIRES ? VAIS-JE RECEVOIR DES SPAMS DE @CTION TELECOM ?

Par principe, @CTION TELECOM n'effectue pas de prospection commerciale via l'envoi d'emails, sans l'accord préalable et exprès de l'Utilisateur concerné.

Il est rappelé que, conformément aux dispositions réglementaires et légales applicables, @CTION TELECOM ne pourra vous envoyer d'offres marketing ou d'offres commerciales qu'à condition que vous ayez donné votre consentement clair, non équivoque et explicite afin de recevoir de tels éléments.

Il est en outre rappelé que, conformément à la réglementation en vigueur, @CTION TELECOM pourra effectuer des actions de prospections commerciales à destination d'Utilisateurs étant d'ores et déjà clients de ses Services.

En tout état de cause, les écrits émis par @CTION TELECOM au titre des actions de prospection intégreront systématiquement un lien permettant à l'Utilisateur de ne plus recevoir ce type de sollicitation de la part d'@CTION TELECOM.

13.AUTOMATISATION DES TRANSMISSIONS ET DES TRAITEMENTS

Les Données à Caractère Personnel collectées par @CTION TELECOM ne font pas l'objet de décisions exclusivement basées sur une automatisation.

Une automatisé de la prise de décision ou du traitement peut être réalisée de manière annexe, mais restera toujours sous le contrôle d'une personne humaine.

14.OU SONT TRAITEES LES DONNEES COLLECTEES PAR @CTION TELECOM ?

@CTION TELECOM traite majoritairement les Données sur des serveurs internes situés en Europe.

Nos Sous-Traitants sont majoritairement établis au sein de l'Espace Economique Européen. De manière marginale et pour certains Services spécifiques, les Données recueillies par @CTION TELECOM pourraient être transmises à des Sous-Traitants établis en dehors de l'Union Européenne.

Dans cette situation, @CTION TELECOM s'assure que les garanties appropriées sont apportées par les Sous-Traitants en question pour encadrer tout transfert de Données à Caractère Personnel en souscrivant des contrats spécifiques s'assurant notamment du maintien du respect des droits des Utilisateurs.

15.QUI SONT LES DESTINATAIRES DES DONNEES COLLECTEES ?

Les Données à Caractère Personnel collectées par @CTION TELECOM peuvent être transmises aux Sous-Traitants sélectionnés par @CTION TELECOM, à condition que lesdites Données soient nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Il se peut que vos Données à Caractère Personnel soient également communiquées à des tiers. Dans ce cas, ces Données ne seront transmises qu'au titre de la stricte exécution des Services.

En dehors de ces situations, @CTION TELECOM ne transfère et ne cède aucune Données concernant directement ou indirectement ses Utilisateurs à des Tiers.

Si vous souhaitez avoir accès à la liste détaillée de nos Sous-Traitants, vous pouvez contacter directement @CTION TELECOM en utilisant un formulaire de contact ou aux coordonnées indiquées à l'Article 20 de la présente politique de protection des Données.

Il est en outre rappelé qu'@CTION TELECOM pourra être amenée à transmettre des Données à des tiers dans le cadre notamment du respect d'une réglementation spécifique, ou en cas d'injonction, réquisition ou vérification judiciaires ou émanant d'une autorité administrative ou financière.

16.QUELS SONT LES DROITS DES UTILISATEURS ?

Conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données, chaque Utilisateur a le droit d'obtenir gratuitement des informations concernant les Données à Caractère Personnel collectées par @CTION TELECOM.

Vos droits et réclamations sont notamment les suivants :

§ Article 15 RGPD – Droit à l'information sur la manière dont les Données à Caractère Personnel sont traitées par @CTION TELECOM ;

§ Article 16 RGPD – Droit de rectification des Données à Caractère Personnel collectées par @CTION TELECOM ;

§ Article 17 RGPD – Droit à l'effacement, ce droit ne concernant pas l'intégralité des Données collectées ;

§ Article 20 RGPD – Droit à un transfert des données (portabilité), ce droit ne concernant que les Données collectées sur le fondement du consentement et de l'établissement de la relation contractuelle ;

§ Article 21 RGPD – Droit d'opposition.

Pour toute demande dans ce cadre, l'Utilisateur peut adresser sa demande aux coordonnées indiquées à l'Article 20.

Le cas échéant, @CTION TELECOM pourra être amenée à vous réclamer certains éléments complémentaires (preuve d'identité, identifiant, etc.) afin de s'assurer de votre identité dans le cadre de l'exercice de vos droits.

17.QUE DEVIENNENT MES DONNEES EN CAS DE DECES ? QUI AURA ACCES AUX DONNEES TRANSMISES ?

@CTION TELECOM peut être amenée à disposer de Données à Caractère Personnel relatives à une personne décédée.

Dans ce cas, la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pose comme principe que les droits personnels du défunt s'éteignent au décès de leur titulaire.

Cependant, la réglementation prévoit deux exceptions dans lesquelles ces droits peuvent être provisoirement maintenus :

§ Le défunt a pris des directives visant à permettre à toute personne, de son vivant, d'organiser les conditions de conservation, d'effacement et de communication de ses données à caractère personnel après son décès ;

§ En l'absence de directives ou de mentions contraires émanant du défunt, il est prévu que les héritiers pourront « dans la mesure du nécessaire » exercer les droits relatifs :

§ « à l'organisation et au règlement de la succession du défunt. A ce titre, les héritiers peuvent accéder aux traitements de données à caractère personnel qui le concernent afin d'identifier et d'obtenir communication des informations utiles à la liquidation et au partage de la succession. Ils peuvent aussi recevoir communication des biens numériques ou des données s'apparentant à des souvenirs de famille, transmissibles aux héritiers »

§ « à la prise en compte, par les responsables de traitement, de son décès. A ce titre, les héritiers peuvent faire procéder à la clôture des comptes utilisateurs du défunt, s’opposer à la poursuite des traitements de données à caractère personnel le concernant ou faire procéder à leur mise à jour ».

Dans l’hypothèse où vous souhaiteriez que @CTION TELECOM recueille vos directives en matière de transmissions de Données à Caractère Personnel post-mortem, nous vous invitons à nous contacter aux coordonnées indiquées à l’Article 20 de la présente Politique.

18.COMMENT LES UTILISATEURS SONT-ILS INFORMES DES MODIFICATIONS DE LA PRESENTE POLITIQUE EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES ?

@CTION TELECOM peut modifier la présente Politique de Protection des Données à tout moment.
@CTION TELECOM informera les Utilisateurs par tout moyen des modifications apportées à la présente.
@CTION TELECOM invite les Utilisateurs à prendre régulièrement connaissance de la Politique de Protection des Données afin de se tenir parfaitement informés de ses dispositions.

19.AUTORITE DE CONTROLE

Dans l’hypothèse où vous estimeriez que @CTION TELECOM ne respecterait pas ses obligations en matière de protection des Données à Caractère Personnel, il vous est possible de contacter l’autorité de contrôle compétente, à savoir la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/agir> ou 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07).

20.COMMENT CONTACTER @CTION TELECOM ?

Les Utilisateurs peuvent contacter @CTION TELECOM pour toute question qu’ils pourraient avoir sur cette Politique de Protection des Données aux adresses suivantes :

§ Par courrier postal : 364 impasse Sun Valley, ZAC des Champs de Lescaze, 47310 Roquefort

§ Par email : contact@action-telecom.fr

Dans ce cadre, un justificatif d’identité pourrait vous être demandé avant de traiter votre demande.

ARTICLE 1-FORMATIONS

L'organisme de formation propose 2 types de formations :
-Formation interentreprises : Formation réalisée dans nos locaux ou dans des locaux extérieurs loués pour l'occasion et conforme à la législation pour recevoir du public.
-Formation intra-entreprise : Formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client réalisée dans nos locaux, dans les locaux du Client ou dans des locaux loués par le Client.

ARTICLE 2-OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

ARTICLE 3-DOCUMENTS CONTRACTUELS

LE FORMATEUR fait parvenir au Client, une convention de formation professionnelle continue établie selon les articles L6353-1 et L6353-2du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais au FORMATEUR un exemplaire signé et portant son cachet commercial. Le Client reçoit également le programme de formation, ainsi que le règlement intérieur qu'il doit signer et retourner en même temps que la convention de formation.

A l'issue de la formation le client se voit remettre :
-Une facture
-Les attestations de présence (feuille d'émargement)
-Les attestations d'assiduité et de formation

ARTICLE 4-FORMATIONS INTERENTREPRISES

1.Conditions Financières

L'acceptation du FORMATEUR étant conditionnée par le règlement intégral de la facture, le FORMATEUR se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client, tant que les frais d'inscription n'auront pas été couverts dans les conditions prévues ci- dessous.
Les factures sont émises à l'inscription.
Les prix des cycles et parcours pro indiqués et les prix des parcours à la carte incluent une remise non cumulable avec toute offre spéciale, promotion ou autre remise.

2.Ouverture d'une session de formation

LE FORMATEUR se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation et ce sans indemnités, au plus tard une semaine avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques ou par manque d'effectif.

ARTICLE 5-FORMATIONS INTRAENTREPRISE

Une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par LE FORMATEUR. Un acompte de 30% pourra être versé par le Client à la signature de la commande dans le cadre d'un règlement hors subrogation par son OPCOOU FAF.
Le solde est alors dû à la réception de la dernière facture correspondant au dernier jour de formation.
En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, LE FORMATEUR se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

ARTICLE 6-REMPLACEMENTD'UN PARTICIPANT

LE FORMATEUR offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée. Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit. Et le client devra alors en informer son OPCO si la formation fait l'objet d'une prise en charge financière.

ARTICLE 7-CONDITIONS D'ANNULATION DES FORMATIONS PAR LE CLIENT

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit.

-Pour les formation Inter-entreprises uniques :
Pour toute annulation, moins de 10 jours ouvrables avant le début du stage, le montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

-Pour les Cycles et Parcours inter-entreprises :
Pour toute annulation, moins de 10 jours ouvrables avant le début du cycle ou du 1er stage du parcours, 50% du montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

-Pour les formations intra-entreprises :
Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 21 jours calendaires et au moins 8 jours calendaires avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera facturée par le FORMATEUR à ce dernier.
Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 8 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera facturé par LE FORMATEUR à ce dernier. Toute annulation de doit être communiquée par email.

ARTICLE 8-DEMATERIALISATION DES SUPPORTS

Dans le cadre d'un engagement du FORMATEUR pour l'environnement, les supports fournis pour les sessions de formation sont sous supports dématérialisés dans 95% des actions.

ARTICLE 9-SOUS-TRAITANCE

L'Organisme de formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de l'Organisme de formation, lequel demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

ARTICLE 10-CONDITION DE PARTICIPATION

Les participants aux formations réalisées sont tenus de respecter le règlement intérieur du Formateur, affiché et joint à la convention de formation.
Pour la formation se déroulant dans des locaux loués par LE FORMATEUR les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil.
Le FORMATEUR se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement génèrait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement du règlement intérieur.

ARTICLE 11-RESPONSABILITE

Les Formations proposées par l'Organisme de Formation sont conformes à leur description au catalogue ou leur documentation commerciale. Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle.
Le Client est seul responsable de la consultation et du choix de la formation fournie par l'Organisme de Formation.
La responsabilité de l'Organisme de Formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ ou fichiers. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'Organisme de Formation serait retenue, le montant total de toutes sommes mises à la charge de l'Organisme de Formation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

ARTICLE 12-PRIX ET REGLEMENTS

Tous nos prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises.
Les factures sont payables en euros, à 20 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre du FORMATEUR ou par virement bancaire aux coordonnées bancaires indiquées par le FORMATEUR.
Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.
Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.
Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 c. com. et D. 441-5 du Code de commerce.
LE FORMATEUR se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

ARTICLE 13-REGLEMENT PAR UN OPCO OU FAF

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO OU FAF dont il dépend, il lui appartient :
-de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande
-de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
-de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO OU FAF qu'il aura désigné.

Si l'OPCO OU FAF ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.
Si LE FORMATEUR n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO OU FAF au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.
En cas de non-paiement par l'OPCO OU FAF, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

IMPORTANT

La prise en charge de la formation sera validée par l'OPCO OU FAF du Client avant le démarrage de celle-ci. Le délai entre l'achat de la formation et le démarrage de la formation est de 1 mois minimum : ce délai laisse le temps au client de réaliser la demande de prise en charge à son OPCO et de recevoir la réponse de ce dernier sur l'accord de prise en charge.

ARTICLE 14-REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un Client passerait une commande au FORMATEUR sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), LE FORMATEUR pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

ARTICLE 15-PROPRIETE INTELLECTUELLE

-Pour les formations inter-entreprises :
Les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification, d'exploitation des supports de formation Interentreprises restent la propriété exclusive du FORMATEUR et ne peuvent donc pas être cédés au Client.

-Pour les formations intra-entreprise :
Sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, LE FORMATEUR pourra céder au Client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les Parties.

ARTICLE 1-PERIMETRE DES MISSIONS D'INFOGERANCE – MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES

1.1 DÉFINITION

Le service de maintien en conditions opérationnelles a pour objet de maintenir en bon état de fonctionnement les matériels et logiciels concernés.

Ce service comporte trois prestations :

- La gestion des interventions,
- La maintenance hardware,
- La remise en conditions opérationnelles des matériels après une panne ou un dysfonctionnement.

Le service de maintien en conditions opérationnelles ne comprend pas l'assistance aux utilisateurs dans leur usage de matériels ou logiciels en bon état de fonctionnement, cette dernière prestation faisant l'objet de l'Article « Assistance » des présents Conditions d'Intervention.

1.2. PERIMETRE D'INTERVENTION

La remise en conditions opérationnelles peut concerner les postes de travail informatique, les serveurs, les équipements réseaux (La communication WAN (Routeur), la communication LAN (réseau interne du site du client), les éléments actifs du LAN (Hub, Switch)), les équipements de sécurité, les périphériques et les matériels télécoms. L'avenant au contrat liste l'ensemble des matériels inclus dans la prestation et précise, pour chaque matériel, le cadre contractuel correspondant. Tout matériel non spécifiquement inclus est considéré comme exclus de la prestation.

1.3.GESTION DES INTERVENTIONS

La gestion des interventions est pilotée et coordonnée par le PRESTATAIRE. Le PRESTATAIRE met à la disposition du CLIENT un centre de services techniques pour les demandes d'intervention. Toute demande du CLIENT est adressée au centre technique du PRESTATAIRE par téléphone ou mail. Ce centre (help desk) a un numéro téléphonique d'appel spécifique. Le centre de services analyse la demande du CLIENT et l'oriente, selon son diagnostic, soit vers les services de maintenance et de remise en conditions opérationnelles, soit vers les services d'assistance s'il est établi que les matériels ou logiciels sont en bon état de fonctionnement. Dans ce dernier cas, et si le CLIENT a souscrit à cette prestation, l'article 3 « Assistance » du présent contrat s'applique pleinement. La gestion des interventions permet de suivre un incident depuis sa déclaration jusqu'à sa résolution. Le diagnostic et le traitement des incidents sont effectués par le centre technique via une prise en main à distance ou via une intervention sur site. Dans la mesure du possible, les appels sont traités en temps réel. En cas de non-disponibilité immédiate, les demandes font l'objet d'un rappel dans les meilleurs délais. Lors de la demande, le CLIENT doit se munir de la carte de garantie, correspondant au matériel faisant l'objet du dysfonctionnement, qui comporte le ou les numéros de série, les conditions de garantie et les coordonnées du constructeur. Il est expressément convenu que le CLIENT assure la garde des cartes de garanties matérielles et logicielles dont il a la propriété ou la jouissance. En aucun cas cette garde ne peut être confiée au PRESTATAIRE. Le PRESTATAIRE procède à l'ouverture d'un ticket d'incident et réalise un diagnostic téléphonique ou un télédiagnostic (prise de main à distance) qui lui permet de qualifier la nature du dysfonctionnement puis, le cas échéant, déclenche une intervention sur site.Le PRESTATAIRE pilote l es opérations et en particulier, s'il y a lieu, prend en charge la coordination des tiers extérieurs (constructeurs, éditeurs, tiers mainteneurs ...). Lorsque le dysfonctionnement a été résolu et que le matériel est de nouveau en conditions opérationnelles, le PRESTATAIRE procède à la clôture du ticket d'incident.

1.4.HORAIRES DU STANDARD TELEPHONIQUE

Le CLIENT bénéficiera d'un numéro de téléphone dédié, non surtaxé, pour l'accès au service d'assistance et support.

Ce numéro sera joignable aux horaires suivants :

- du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
- le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

1.5.MAINTENANCE HARDWARE DES MATERIELS

La maintenance hardware des matériels consiste en la réparation physique des matériels en panne par échange standard ou remise en état des sous-ensembles défectueux.

La maintenance hardware est assurée, selon les matériels, dans différents cadres contractuels correspondant aux choix du CLIENT :

- Maintenance hardware réalisée par un Tiers (constructeur ou tiers-mainteneur) dans le cadre d'une extension de garantie souscrite directement par le CLIENT.
- Maintenance hardware réalisée par le PRESTATAIRE pour un montant forfaitaire annuel, inclus dans le présent contrat. Cette maintenance couvre forfaitairement le temps de travail du technicien, mais ne comprend pas le coût des pièces de remplacement ainsi que les frais de déplacement.
- Maintenance hardware réalisée par le PRESTATAIRE, avec une facturation de la réparation sur devis (matériels hors garantie). Dans ce cas, les délais contractuels d'intervention ne sont pas applicables. Le cas échéant, un remplacement par du matériel neuf peut être préconisé.

1.6.REMISE EN CONDITIONS OPERATIONNELLES

Descriptif du service :

A la suite d'un dysfonctionnement ou d'une réparation physique, le PRESTATAIRE assure la remise en exploitation du matériel dans un état d'exploitation correspondant aux derniers supports de sauvegardes ou masters disponibles. Le CLIENT assure la garde de ces supports et est tenu de les mettre à la disposition du PRESTATAIRE. Cette prestation comprend, si nécessaire, la réinstallation par le PRESTATAIRE du système d'exploitation et des logiciels installés préalablement ou figurant dans l'annexe du contrat. LE CLIENT devra fournir les originaux des logiciels et des licences. Sauf spécification contraire, sont exclus du périmètre de la prestation tous les logiciels métiers ainsi que tous les logiciels installés et tous les paramétrages effectués par le client lui-même ou par tout autre prestataire.

Restauration des données :

La restauration des données, sous réserve que les sauvegardes aient été correctement faites par le CLIENT qui en assure la réalisation et en porte l'entière responsabilité, est comprise dans la prestation. Toutefois, si le CLIENT fournit des sauvegardes en mauvais état ou incomplètes, tout dépassement anormal de temps sera facturé soit dans le cadre d'un autre service souscrit par le CLIENT, soit au tarif horaire en vigueur. Le client procédera régulièrement aux sauvegardes de ses données. Il est recommandé au CLIENT d'effectuer une sauvegarde quotidienne sur supports différents étiquetés, de les stocker dans un endroit protégé du vol, des incendies et de les externaliser ainsi que de les contrôler régulièrement.

Délais

Le délai d'intervention pour la remise en conditions opérationnelles correspond au temps qui s'écoule, selon le cas, entre la fin de la réparation physique du matériel et le commencement de la remise en conditions opérationnelles, dans les cas de pannes hardware ; entre le signalement du dysfonctionnement et le commencement de la remise en conditions opérationnelles, dans les autres cas. La garantie de délai d'intervention pour la remise en conditions opérationnelles, comptabilisé en heures ou jours ouvrés, dépend du niveau choisi par le CLIENT, et figure sur les conditions particulières du présent contrat.

1.7. DETERMINATION DU PRIX

En contrepartie du service de maintien en Conditions Opérationnelles, le CLIENT versera une redevance mensuelle, trimestrielle ou annuelle dont le montant est indiqué aux conditions particulières du présent contrat. La détermination du prix dépend notamment des facteurs suivants :

- Les infrastructures et les équipements concernés par le maintien en conditions opérationnelles dont la liste est jointe en annexe au présent contrat.
- Les options incluses ou exclues et le niveau d'engagement du PRESTATAIRE pour la garantie des délais d'intervention, tels que figurant dans les conditions particulières.

ARTICLE 2-ASSISTANCE

2.1 DÉFINITIONS

L'assistance est une activité de conseil technique auprès du CLIENT.

Les bénéficiaires de ce service peuvent être les utilisateurs, l'administrateur de l'infrastructure informatique, réseaux et télécoms, ou le dirigeant du CLIENT.

Pour les utilisateurs, l'assistance vise à les conseiller sur le meilleur usage d'un poste de travail informatique ou télécoms.

Pour l'administrateur, l'assistance comprend le conseil pour la meilleure administration et la meilleure supervision de l'infrastructure du CLIENT.

Pour le Dirigeant, l'assistance a pour objet la fourniture d'informations décisionnelles pour la meilleure gestion, la meilleure maîtrise des coûts et l'évolution de l'infrastructure informatique, réseaux, télécoms et sécurité du CLIENT.

2.2 ASSISTANCE AUX UTILISATEURS ET ADMINISTRATEURS

2.2.1 Descriptif du service

Le PRESTATAIRE met à la disposition du CLIENT un centre de services pour les demandes d'assistance (help desk). Toute demande du CLIENT est adressée au centre de services du PRESTATAIRE par téléphone ou mail. Le help desk a un numéro téléphonique d'appel spécifique.

Le centre de services analyse la demande de l'utilisateur ou de l'administrateur et l'oriente, selon son diagnostic, soit vers les services d'assistance, experts de la question posée par l'utilisateur ou l'administrateur, soit vers les services de maintenance si le matériel n'est pas en conditions opérationnelles. Dans ce dernier cas, et si le CLIENT a souscrit à cette prestation, l'article 2 « Maintien en conditions opérationnelles » du présent contrat s'applique pleinement.

Dans la mesure du possible, les appels sont traités en temps réel. En cas de non-disponibilité immédiate, les demandes font l'objet d'un rappel dans le délai contractuel convenu avec LE CLIENT.

Le PRESTATAIRE procède à l'ouverture d'un ticket d'assistance puis à l'assistance par téléphone. Lorsque l'assistance ne peut être menée à distance, il déclenche une intervention d'assistance sur site.

2.2.2 Périmètre

L'assistance concerne l'usage des terminaux informatiques et télécoms, les serveurs, les communications réseaux, les mesures de sécurité et plus généralement les fonctionnalités systèmes (messagerie, impression, sauvegarde ...)

Elle ne concerne pas l'assistance aux fonctions avancées des logiciels bureautique, ni l'assistance à l'usage des logiciels métiers.

2.2.3 Délais

Le délai d'intervention pour l'assistance sur site dépend du niveau d'engagement choisi par le CLIENT. Il est comptabilisé en heures ou jours ouvrés et figure sur les conditions particulières du présent contrat.

2.2.4 Reporting

Le PRESTATAIRE s'engage à fournir au CLIENT un reporting de l'ensemble de ses interventions d'assistance précisant le nom de l'utilisateur ou du poste de travail, la nature de l'assistance et les moyens mis en œuvre. Ce reporting est établi selon la fréquence choisie par le CLIENT. Celle-ci figure sur les conditions particulières du présent contrat.

2.3 CONSEIL-EXPERT À L'ADMINISTRATEUR

2.3.1 Descriptif du service

Le conseil-expert à l'administrateur a pour objet le conseil par le PRESTATAIRE pour l'administration et la supervision des infrastructures informatiques, réseaux, télécoms et sécurité du CLIENT.

Ce conseil peut concerner les opérations suivantes :

- § La surveillance, le paramétrage et la gestion des serveurs et des sauvegardes
- § La mise à jour des systèmes de sécurité
- § L'évolution des configurations réseaux et l'installation de nouveaux équipements et logiciels
- § Le déploiement de nouveaux postes de travail et périphériques
- § La gestion des postes de travail
- § L'optimisation des fonctionnements
- § Des études spécifiques

La liste détaillée de ces opérations ainsi que la fréquence des interventions en conseil figurent aux conditions particulières du présent contrat.

2.3.2 Reporting

Le PRESTATAIRE s'engage à fournir au CLIENT un reporting pour chacune de ses interventions en conseil précisant l'objet et la nature des intervention

2.4 ASSISTANCE AUX DIRIGEANTS

2.4.1 Descriptif du service

Pour le Dirigeant, l'assistance a pour objet la fourniture d'informations décisionnelles pour la meilleure gestion, la meilleure maîtrise des coûts et l'évolution de l'infrastructure informatique, réseaux, télécoms et sécurité du CLIENT.

Elle peut comprendre des tableaux de bord incluant divers indicateurs sur le parc d'équipements et logiciels, les flux de données, les coûts d'investissement et de fonctionnement. Elle peut comprendre des notes sur les évolutions technologiques et des recommandations sur les optimisations possibles. Le contenu de l'assistance et la fréquence des rapports figurent dans les conditions particulières du présent contrat.

2.5 MODES DE FONCTIONNEMENT DE L'ASSISTANCE ET DÉTERMINATION DU PRIX

Le CLIENT peut choisir entre trois modes de fonctionnement : la redevance mensuelle, trimestrielle ou annuelle, la délégation de personnel et la prestation sur devis. Ces systèmes peuvent se combiner.

2.5.1 Redevance

En contrepartie de l'accès au centre d'assistance et des services d'assistance évalués forfaitairement, le PRESTATAIRE facture une redevance mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Pour l'assistance aux utilisateurs, le calcul du montant de la redevance prend en compte le nombre d'utilisateurs ayant accès au service d'assistance et la complexité des équipements informatiques, réseaux et télécoms, présents chez le CLIENT.

Pour l'assistance aux administrateurs, la redevance dépend notamment du nombre de serveurs, du nombre de postes connectés, de la complexité des équipements informatiques, réseaux, télécoms et sécurité, et du périmètre d'assistance choisi par le CLIENT. Pour le conseil-expert à l'administrateur, la redevance dépend notamment du nombre de jours de conseil par mois. Pour l'assistance aux dirigeants, la redevance dépend essentiellement de la fréquence des rapports remis au CLIENT.

Les études spécifiques et recommandations ne sont pas couvertes par le système de redevance et doivent faire l'objet de devis ad hoc. Les éléments concourant au calcul de la redevance, ainsi que son montant, sont indiqués aux conditions particulières du présent contrat.

2.5.2 Délégation de personnel

Lorsque le CLIENT préfère disposer des services de personnel technique de manière régulière sur son site, le PRESTATAIRE peut mettre à disposition du CLIENT un ou plusieurs techniciens. Le montant facturé dépend alors du nombre de jours de présence du personnel technique et non du nombre d'actes d'assistance réalisés. Le prix de cette prestation est indiqué aux conditions tarifaires figurant dans les conditions particulières.

Le personnel technique délégué par le PRESTATAIRE chez le CLIENT, juridiquement dépendant du PRESTATAIRE, peut intervenir aussi bien en assistance à utilisateurs, à administrateur ou à dirigeant. La charge de travail effectuée par le personnel technique délégué correspondra au temps de présence contractuel et sera estimée selon les usages de la profession. Le personnel technique délégué se conformera aux règles de travail et de sécurité du CLIENT. Le CLIENT est tenu au respect des normes d'hygiène et de sécurité vis-à-vis du personnel délégué intervenant dans ses locaux, à l'information sur les consignes de sécurité dans lesdits locaux, et à sa présence effective, ou celle de l'un de ses représentants qualifiés, pendant la durée de l'intervention dudit personnel de telle sorte que toutes mesures utiles puissent être immédiatement prises en cas d'accident.

1.5.3 Prestation sur devis

Lorsque le CLIENT demande au PRESTATAIRE un service spécifique non inclus dans les prestations couvertes par la redevance ou la délégation de personnel, par exemple un audit de l'infrastructure réseaux, télécoms et sécurité, le PRESTATAIRE soumet un devis à l'accord du CLIENT avant toute intervention.

ARTICLE 3-SERVICES

3.1 DÉFINITIONS

Les services couvrent un large spectre de prestations ayant pour objet l'administration ou la supervision à distance d'infrastructures informatiques, réseaux, télécoms et sécurité, ou l'analyse qualitative ou quantitative de flux. Ils permettent par exemple la détection d'incidents ou d'alarmes, l'évaluation des fonctionnements et des usages ainsi que l'optimisation technique, fonctionnelle et financière des infrastructures informatiques, réseaux, télécoms et sécurité.

3.2 DESCRIPTIF DES SERVICES

3.2.1 Pluralité des services proposés

Chaque service apporte une fonctionnalité spécifique et concerne un périmètre technique bien précis. Étant donnée la pluralité des services proposés, seuls quelques services sont mentionnés à titre d'exemple dans le présent document :

-VigiAdmin a pour objet la télésurveillance permanente des systèmes informatiques, réseaux ou télécoms du CLIENT.

-VigiAccueil a pour objet l'analyse qualitative de l'accueil téléphonique du CLIENT.

-VigiAlert consiste en une analyse des flux de télécommunications du CLIENT selon de multiples critères, dont les volumes, les coûts et les durées.

-VigiSurf comprend une analyse des flux IP du CLIENT avec une détection des risques de sécurité et la mise en place de mesures de réponse.

Les services effectivement souscrits par le CLIENT figurent aux conditions particulières du présent contrat.

3.2.2 Evolution

Dans un souci d'amélioration constante de la qualité des services et pour prendre en compte les évolutions technologiques, le PRESTATAIRE peut modifier à tout moment et sans préavis les prestations associées aux services ainsi que leurs modalités techniques de mise en œuvre. Pour connaître les modalités en vigueur, le CLIENT pourra se reporter aux fiches techniques et commerciales les plus récentes qui lui seront communiquées par le PRESTATAIRE sur simple demande.

3.3 TRAITEMENT À DISTANCE

3.3.1 Prérequis

Pour mettre en œuvre ses services, le PRESTATAIRE utilise des dispositifs technologiques directement connectés aux infrastructures informatiques, réseaux et télécoms du CLIENT et qui collectent les informations à distance pour pouvoir les traiter. Le CLIENT accepte expressément le traitement externalisé des données dans le cadre des services qu'il a souscrits aux conditions particulières.

3.3.2 Sécurité des données

Le PRESTATAIRE s'engage à utiliser pour ces transferts et traitement de données des connexions sécurisées selon les technologies légales disponibles et selon les niveaux de sécurisation usuels pour ce type de prestation.

Le PRESTATAIRE s'engage à n'utiliser les données auxquelles il a accès que dans le seul cadre des prestations réalisées pour le client et de ne les communiquer en aucun cas à des tiers.

Le PRESTATAIRE s'engage à faire respecter les mêmes dispositions de sécurité et de confidentialité à ses sous-traitants éventuels ou dans le cas éventuel de cession du présent contrat à un tiers (article 5.16 du présent contrat)

3.4 DÉTERMINATION DU PRIX

En contrepartie des services souscrits aux conditions particulières du présent contrat, le CLIENT versera une redevance mensuelle, trimestrielle ou annuelle dont le montant est indiqué aux conditions particulières du présent contrat.

ARTICLE 4-ORGANISATION - OBLIGATIONS RECIPROQUES

4.1 CONFIDENTIALITÉ

LE PRESTATAIRE s'engage à respecter les règles de confidentialité en vigueur chez le CLIENT, et s'engage, sauf autorisation de la part du client, à ne communiquer à des tiers aucun renseignement confidentiel recueilli dans le cadre de ses prestations pour le CLIENT.

4.2 ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

Il est rappelé que les prestations de services en matière de télécoms, réseaux, informatique et sécurité exigent une étroite et active collaboration entre les deux Parties aux présentes. A cet effet, une démarche commune doit être mise en place et l'échange permanent d'informations doit permettre l'exercice de la mission confiée au PRESTATAIRE. Le PRESTATAIRE et le CLIENT désigneront dans les jours précédant l'entrée en vigueur du présent contrat un correspondant permanent pour le suivi et l'avancement de la réalisation des prestations. Le CLIENT ne pourra faire intervenir sur les matériels et logiciels couverts par le présent contrat, d'autres intervenants que le PRESTATAIRE, qu'avec l'accord formel et écrit du PRESTATAIRE. Le PRESTATAIRE sera le seul intervenant sur le réseau, sur l'arborescence, sur l'attribution de droits (gestion des profils des collaborateurs : droits, création, suppression...). Il créera l'arborescence en fonction des différents besoins (par site et/ou par thématique) demandés par le CLIENT.

4.2.1 Prérequis techniques et logistiques

Le CLIENT s'engage à donner au PRESTATAIRE l'accès à toutes les informations, installations et équipements nécessaires à l'exécution des prestations. Le CLIENT autorise expressément le PRESTATAIRE à se connecter à distance sur son réseau et sur chaque équipement afin que le PRESTATAIRE puisse effectuer les diagnostics avant intervention ou fournir les services comme décrit à l'article 4 du présent contrat. Le CLIENT s'engage à fournir les clés d'accès et les mots de passe nécessaires à cette connexion. Le CLIENT doit obligatoirement mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements mise régulièrement à jour, composée au minimum d'un pare-feu et de solutions antivirus. Le PRESTATAIRE préconise l'installation d'onduleurs et la mise en place de lignes électriques dédiées et sécurisées pour l'ensemble des équipements pour éviter toute défaillance d'origine électrique.

4.2.2 Prérequis d'inventaire de parc

Pour les services de Maintien en Conditions opérationnelles et les services d'Assistance, un inventaire du parc informatique, réseaux et télécoms du CLIENT doit être établi par le CLIENT, établissant de manière précise les équipements inclus dans le présent contrat. Cet inventaire devra être annexé au présent contrat dont il constitue une partie intégrante.

Cet inventaire devra comporter les références des matériels avec leurs numéros de série, les numéros et les dates de fin des contrats d’extension de garantie, la description des systèmes d’exploitation et des logiciels bureautiques utilisés pour chaque poste, le numéro de version et de révision des logiciels, les dispositifs de sécurité du serveur (système de sauvegarde ou périphériques redondants...), les imprimantes et la gestion des impressions, les routeurs et tous les éléments actifs du réseau, le plan de sauvegarde, le plan d’adressage, l’analyse des connexions extérieures, le recensement des groupes, le recensement des partages et des droits de partage, le diagramme fonctionnel des connexions, les noms et n° de téléphone des contacts du client.

Si le CLIENT n’est pas en mesure ou ne souhaite pas réaliser lui-même cet inventaire, le PRESTATAIRE pourra le réaliser moyennant la facturation d’un service spécifique.

Dans tous les cas, le contrat ne pourra prendre effet avant, d’une part la réalisation de cet audit par le CLIENT et sa validation par le PRESTATAIRE, ou bien sa réalisation par le PRESTATAIRE, et d’autre part la mise en place des recommandations nécessaires à l’exécution du présent contrat.

LE PRESTATAIRE mettra à jour les informations associées aux équipements qu’il est amené à faire évoluer. Dans le cas où ces évolutions modifieraient de manière sensible le périmètre des équipements couverts par le présent contrat, un avenant sera proposé au CLIENT par le PRESTATAIRE.

Si le CLIENT est amené à modifier un élément quelconque de son parc, notamment en cas d’extension de son parc, il devra le notifier au PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE sera le seul à fournir du matériel informatique (remplacement ou nouveau) et assurera le paramétrage de celui-ci pour intégration au réseau. Obligation d’avoir du matériel à destination professionnelle.

4.3 DEPLACEMENT DU MATERIEL

En cas de déplacement des équipements, le CLIENT s’engage à aviser le PRESTATAIRE par écrit trente jours au moins à l’avance, et d’attendre l’accord écrit ou l’intervention du PRESTATIARE.

Aux frais du CLIENT, le PRESTATAIRE surveillera le démontage et l’emballage des équipements et procédera à leur inspection sur le nouvel emplacement. LE CLIENT fournira la main-d’œuvre et le matériel nécessaires au démontage, à l’emballage et au transfert des équipements. Les frais de stockage éventuels et de transport du matériel sur le nouveau site seront à la charge du CLIENT.

LE CLIENT sera responsable des pertes et dommages éventuels dus au transfert des équipements.

4.4 LIMITATIONS

4.4.1 Systèmes propriétaires

Le service de maintenance ne comprend pas la remise en état des équipements lorsque les pièces détachées ou éléments logiciels nécessaires ne sont plus disponibles en raison de l’arrêt de fabrication par les éditeurs ou constructeurs ou dont les stocks détenus par les fabricants sont épuisés, et qu’il n’existe pas d’éléments compatibles de remplacement.

4.4.2 Environnement des équipements

Dans tous les cas, la maintenance n’inclut pas la remise à neuf des équipements, le travail sur les installations électriques du CLIENT, la maintenance des accessoires, pièces ou produits non fournis par le PRESTATAIRE, la peinture ou le ravivage des matériels ou la fourniture des matériaux nécessaires à cet effet.

4.5 EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ

Le PRESTATAIRE ne sera pas tenu d’intervenir dans le cadre du contrat pour des réparations rendues nécessaires par l’un ou plusieurs des cas suivants :

- Défaut d’alimentation secteur électrique ;
- Impossibilité d’accès aux locaux du Client et/ou au Matériel, en cas de nécessité d’une intervention sur place, en raison d’un cas de Force Majeure ou en cas d’impossibilité matérielle d’accéder audit locaux et/ou Matériels ;
- Rupture ou défaut du service Internet fourni par les opérateurs.
- Utilisation anormale ou non conforme à la destination des équipements et logiciels,
- Malveillance dont le CLIENT serait victime et trouvant son origine à l’intérieur ou à l’extérieur de l’entité juridique du CLIENT, par exemple en cas d’intrusion de pirate informatique ou d’attaque virale ciblée contre le CLIENT,
- Catastrophe naturelle, telle qu’une inondation, un incendie, la foudre ou un tremblement de terre,
- Grève, émeute, acte de guerre, radiations ou catastrophe nucléaire,
- Réparation, intervention de maintenance, modification, déplacement ou réinstallation des équipements et programmes qui n’auraient pas été effectués par le PRESTATAIRE ou qui auraient été réalisés sans l’accord préalable et le contrôle du PRESTATAIRE,
- Choc inhabituel, dommage électrique ou dommage dû à l’eau ou au feu, négligence, défaillance du système de conditionnement d’air, dommage survenu lors d’un transport par le CLIENT, ou toute autre cause sans rapport avec une utilisation normale des équipements.

Dans ces cas, si le PRESTATAIRE accepte de réaliser le service de remise en conditions opérationnelles, celui-ci sera fourni au tarif en vigueur au moment de l’intervention pour la main-d’œuvre, les déplacements et les pièces, le PRESTATAIRE conservant la faculté de faire toutes réserves sur l’aboutissement de la remise des équipements en état de bon fonctionnement.

4.6 SOUS-TRAITANCE

LE PRESTATAIRE pourra confier à des sous-traitants la réalisation de tout ou partie des prestations prévues au contrat, sans être tenu d’obtenir au préalable l’autorisation du CLIENT. En cas de sous-traitance totale ou partielle, le sous-traitant du PRESTATAIRE sera tenu aux mêmes obligations que le PRESTATAIRE, notamment en matière de confidentialité.

4.7 PROPRIETE INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE

Chacune des Parties conserve la propriété intellectuelle et/ou industrielle de tout procédé, concept, savoir-faire ou technique, dont elle est détentrice préalablement à l’exécution du présent Contrat.

Tous les éléments préparés pour le CLIENT par le PRESTATAIRE ou ses sous-traitants dans le cadre du présent contrat, notamment et sans que cette liste soit exclusive, tous les logiciels et tous les documents sur quelques supports que ce soient, sont et demeurent la propriété du PRESTATAIRE.

Charges sociales, de l’intervenant ou employé ainsi sollicité ou débauché.

4.8 RECONNAISSANCE DE PROPRIETE

Dans tous les cas, les équipements, le matériel d’essai, l’outillage, les moyens techniques, les pièces détachées, documents, programmes et dossiers déposés chez le CLIENT pour permettre l’accomplissement des prestations, restent la propriété exclusive du PRESTATAIRE.

En conséquence, le CLIENT ne pourra les nantir, céder, sous-louer, prêter ou communiquer.

En cas de tentative de saisie, le CLIENT devra en aviser immédiatement le PRESTATAIRE, élever toute protestation contre la saisie et prendre toute mesure pour faire reconnaître le droit de propriété du PRESTATAIRE. Si la saisie a eu lieu, le CLIENT devra rembourser au PRESTATAIRE les frais occasionnés par la demande en contradiction.

En cas de cession ou de nantissement de son fonds, le CLIENT devra prendre toutes dispositions nécessaires pour que les biens du PRESTATAIRE ne soient pas compris dans la cession ou le nantissement et pour que le droit de propriété du PRESTATAIRE, et ses droits d’auteur, soient portés en temps utile à la connaissance du cessionnaire ou du créancier nanti.

CHAPITRE I – ACCES A INTERNET

ARTICLE 1–CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ACCES A INTERNET

1.1 ENGAGEMENTS ET MISES EN GARDE SUR LE RESPECT DE LA LEGISLATION

L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par @T relatives aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des Services d'Echange de Données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes. L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de Tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative. L'Abonné s'engage à tenir tout Utilisateur informé de ces mises en garde. L'Abonné ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité d'@T serait recherchée du fait d'une utilisation des Services non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, l'Abonné indemniserà @T, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre @T, quelle qu'en soit sa nature.

1.2 PRÉCAUTIONS ET RÈGLES D'USAGE DES ACCÈS À INTERNET

1.2.1 Engagement de l'Abonné

L'Abonné reconnaît avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. L'Abonné reconnaît et accepte que @T ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à l'Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée. L'Abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données.

L'Abonné reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par @T. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses Terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls de l'Abonné, qui le reconnaît et l'accepte expressément. L'Abonné reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci. L'Abonné s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses Utilisateurs pour lesquels il se porte-fort, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet notamment les prescriptions et mises en garde détaillées dans le Catalogue Tarifaire applicable à @T.

1.2.2 Règles d'usage Internet

L'Abonné déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet ne porte pas sur le contenu des services que l'Abonné (ou un Utilisateur) pourrait consulter. @T ne pourra aucunement être tenue responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. @T n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur.

@T ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles à l'Abonné, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence @T n'assume aucune responsabilité quant à leurs contenus, nature ou caractéristiques.

L'Abonné reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et que @T ne pourra en être tenue responsable de ces faits. En outre, l'Abonné reconnaît et accepte que le @T ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner (i) l'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par Internet, (ii) la défaillance des Terminaux de l'Abonné, (iii) toutes pertes de données ou de transactions, et/ou (iv)tous préjudices indirects.

@T rappelle qu'elle demeure étrangère et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que l'Abonné pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement l'Abonné et les tiers concernés. De même, @T ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas (i) de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage des Services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet, (ii) de défaillances de l'Internet ou (iii) de toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés.

L'Abonné déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Abonné sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

Il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur Internet. Il appartient également à l'Abonné de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité d'@T ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données.

Plus généralement, l'Abonné s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les Utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet disponible sur le site www.afa-france.com/netiquette.html).

À ce titre, l'Abonné s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins (i) de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, (ii) de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels, (iii)d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e.bombing").

Il est rappelé à l'Abonné que si son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier1978 modifiée. L'Abonné est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet. L'Abonné s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compéter ou la remplacer en tout ou partie. dispositions de toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compéter ou la remplacer en tout ou partie. L'Abonné s'engage à tenir @T indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des Services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipements et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont @T ne pourra en aucun cas être tenue responsable. L'Abonné déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

1.3 MANDAT

Par la souscription d'une offre Data, l'Abonné donne mandat à @T pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par @T, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne. Au cas où un Abonné viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, @T se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'Abonné sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 2–INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

L'Abonné autorise @T à effectuer l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'Opérateur de Réseaux et l'Opérateur Historique. A cet effet, @T transmet notamment à ces derniers des informations tirées des déclarations et spécifications fournies par l'Abonné. Si ces dernières s'avéraient incomplètes, erronées et/ou donnaient lieu à un refus ou à une annulation de la part de l'Opérateur Historique ou à un retard de mise à disposition du Service, @T ne saurait en être tenue responsable et pourra répercuter à l'Abonné les éventuels frais facturés à cette occasion par l'Opérateur de Réseaux ou l'Opérateur Historique. L'Abonné accepte qu'en cas de litige relatif au traitement de sa souscription ou de contestation de sa part, les documents contractuels signés entre @T et l'Abonné pourront être communiqués à l'Opérateur de Réseaux et à des Opérateurs tiers. L'Abonné reconnaît et accepte que l'Opérateur Historique ou l'Opérateur de Boucle Locale, en leur qualité de propriétaire des câbles et des équipements qu'ils ont installés pour raccorder le Site de l'Abonné, déterminent seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale. Ils peuvent être amenés à en modifier les conditions de fourniture ou à en suspendre temporairement ou totalement l'usage pour des impératifs techniques ou de service universel. @T ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ces modifications ou de leurs conséquences. Dans de tels cas, @T et l'Abonné s'engagent à se rapprocher pour convenir de la souscription par l'Abonné à une solution technique alternative sur la base du catalogue des offres d'@T, au prix et suivant les conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution.

2.1 INSTALLATION

@T s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les Produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par @T. À cet égard l'Abonné communiquera à @T préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions d'@T. L'Abonné s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par @T incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par @T sur toute demande écrite de l'Abonné préalablement ou non à la Commande.

2.1.1 Accès au site

L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités d'@T aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à @T d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

2.1.2 Câblage et branchement

L'Abonné fait son affaire personnelle du branchement du modem/routeur sur sa prise téléphonique, du déploiement de ses Terminaux et des Equipements de l'Abonné et de la configuration de son système réseau local. Le cas échéant, @T (ou un tiers mandaté) pourra proposer des Prestations de branchement du modem/routeur et de configuration de son système réseau local. La Prestation sera facturée suivant les prix indiqués dans le Catalogue Tarifaire en vigueur.

L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la Prestation.

2.1.3 Mise à disposition

La date de réception du bon de livraison à l'Abonné matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre @T et l'Abonné. L'Abonné dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services DATA à compter de la date de réception du bon de livraison. Dans ce cas, l'Abonné motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. À défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'Abonné dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services DATA à des fins d'exploitation par l'Abonné, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date d'envoi du bon de livraison émis par @T.

2.2 PROCEDURE DE MISE EN SERVICE

L'Abonné fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités. L'Abonné s'engage à réaliser ou à faire réaliser ces prestations par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Si le déploiement ne peut être réalisé du fait d'un retard dont l'Abonné est responsable, le Service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée. @T détermine les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service et préconise les équipements compatibles. L'Abonné est informé et accepte qu'il lui incombe exclusivement de se procurer, à ses frais, les Terminaux ou Equipements de l'Abonné nécessaires pour accéder à l'Internet. L'Abonné pourra le cas échéant se procurer certains éléments (modem, routeur) auprès d'@T, suivant les termes et modalités proposées par @T. @T ne pourra être tenue responsable de tous dysfonctionnements ou perturbations pouvant survenir, en tout ou partie, du fait d'une incompatibilité quelconque des Terminaux ou Equipements de l'Abonné, sauf si les Terminaux ou Equipements concernés ont été obtenus auprès d'@T. @T ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Abonné, ni la conception de l'architecture des Equipements de l'Abonné.

2.3 DESSERTE INTERNE

Si l'Abonné le souhaite, @T ou un tiers mandaté pourra fournir, dans certaines conditions qui sont précisées dans le Catalogue Tarifaire, les prestations de câblage liées à la Desserte Interne est à la charge de l'Abonné. La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives sur le Site, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du Site.

L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la Prestation. Sept (7) Jours Ouvrés avant la date prévisionnelle de mise en service sur le Site, l'Abonné mettra à disposition d'@T (ou tout mandataire de celle-ci) des emplacements sur Site suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. A défaut, @T et l'Abonné définiront une nouvelle date de mise en service et l'Abonné s'engage à mettre les Equipements de l'Abonné et plus généralement son installation en conformité, à ses frais et dans les meilleurs délais. Le Service sera néanmoins facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée. Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, @T se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. L'Abonné s'engage alors à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Le Service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée. L'Abonné accepte de payer à @T le coût de toute prestation pour laquelle il donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Prestation, même sans commande explicite de cette Prestation à @T.

ARTICLE 3–INTERRUPTION DE SERVICE

3.1 NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

@T fournit à l'Abonné un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'Abonné a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel de l'Abonné, @T qualifiera l'appel comme suit : -identification de l'appelant et vérification de son habilitation, -identification des sites impactés (pré localisation de l'incident). Une fois l'appel qualifié, @T ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'Abonné de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. L'Abonné fournira à @T toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif : -nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ; -type de service impacté ; -description, localisation et conséquences de l'Interruption ; -si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'Abonné, @T peut demander à l'Abonné, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

3.2 CLOTURE DE L'INCIDENT

La clôture d'une signalisation sera faite par @T comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

ARTICLE 4–ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

4.1 DELAI DE RETABLISSEMENT D'UN LIEN ADSL

@T s'engage à rétablir le service d'un Lien ADSL sans engagement de durée. Il n'y a donc aucune notion de pénalité pour les liens ADSL.

4.2 DELAI DE RETABLISSEMENT D'UN LIEN GARANTI (SDSL, FIBRE OPTIQUE)

@T s'engage à rétablir le service d'un Lien garanti en moins de quatre (4) heures (ci- après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation l'Interruption par le client pendant les Heures Ouvrées, selon la procédure définie à l'Article 3.1. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures. Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client conformément à l'Article 3.1, sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24). En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, @T versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie dans la section Engagements de Services du Catalogue tarifaire. Le cumul mensuel des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien garanti concerné.

4.3 IMS D'UN LIEN GARANTI CONCERNE (HORS ADSL)

@T mesure la disponibilité annuelle de chaque lien garanti grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (ci-après : IMS). @T s'engage à maintenir l'IMS annuelle d'un Lien garanti concerné inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrée, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrée qui suit. Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, @T s'engage à maintenir l'IMS du Lien garanti concerné inférieure à vingt (20) heures. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires telles que définies dans la section Engagements de Services du Catalogue tarifaire seront appliquées par Lien garanti concerné. Les pénalités relatives à l'IMS sont plafonnées à une (1) Redevance Mensuelle par lien garanti.

CHAPITRE II–ACCES VOIX

ARTICLE 5–OBLIGATIONS DE L'ABONNE AU TITRE DE L'ABONNEMENT VOIX

L'Abonné s'engage à observer les prescriptions que @CTION TELECOM lui a données ou peut lui donner pour la meilleure utilisation des Matériels. L'Abonné s'engage à aviser immédiatement @CTION TELECOM de toute anomalie de fonctionnement qu'il pourrait constater et à refuser toute intervention de personnes extérieures non accréditées par @CTION TELECOM. En cas de non-respect total ou partiel de cette condition ou en cas de Force Majeure, @CTION TELECOM est libérée de tout engagement d'intervention. Tout remplacement de pièces ou d'ensembles défectueux ou usés qui résultera d'un usage anormal des matériels, de sa vétusté ou par suite d'incidents tels que bris, dégradations, incendie, vol, inondations, foudre, surtension, détériorations par accident, guerre, etc., donnera lieu à l'établissement d'une facture aux conditions générales de travaux à l'attachement ou à un devis préalablement accepté. Les fournitures et la main-d'œuvre pour le remplacement ou la réfection des sources d'énergie (piles, redresseurs de courant, accumulateurs, etc.) sont à la charge de l'Abonné. Cependant, @CTION TELECOM pourra procéder à titre gracieux à la surveillance et à l'entretien des piles ou accumulateurs sans que cette prestation apporte une dérogation à ce qui précède.

ARTICLE 6-ADJONCTIONS – MODIFICATIONS – TRAVAUX SUPPLEMENTAIRES

Tous déplacements, modifications (matériel et logiciel), travaux, augmentation de l’installation demandés par l’Abonné ou par l’opérateur, pour les installations téléphoniques ne pourront être réalisés que par @CTION TELECOM et aux frais de l’abonné.

Tous les travaux résultant de l’application du paragraphe précédent ou qui ne sont pas compris à l’Article 1 feront l’objet d’une facturation après devis préalable ou selon les conditions générales de travaux à l’attachement.

La modification de l’installation décrite dans le Bon de Commande ou aux Conditions Particulières fera l’objet d’un ajustement de la redevance de maintenance suivant les barèmes en vigueur lors du changement. Cet ajustement sera facturé à compter de la date de la modification et sera inclus dans la facture de maintenance suivante.

ARTICLE 7–DIVERS

L’Abonné s’engage également à maintenir et à faire respecter par tous les moyens le caractère confidentiel du système d’exploitation qui est mis à la disposition et pour un usage interne, et pour les matériels qui y sont spécifiés.

En tout état de cause, le système d’exploitation reste sous le contrôle de @CTION TELECOM, qui ne peut être responsable envers l’Abonné ou un tiers quelconque d’un dommage direct ou indirect provenant de l’utilisation et de l’exploitation dudit système d’exploitation par l’Abonné.

La reconstitution des médias détruits ou altérés par une panne n’entre pas dans le cadre du présent contrat.

Les droits du présent contrat ne pourront être cédés ou transférés par l’Abonné sans l’autorisation préalable écrite de @CTION TELECOM.

@CTION TELECOM aura le droit de céder ou transférer les droits résultant du présent contrat à tout tiers de son choix.

La responsabilité de @CTION TELECOM ne saurait être engagée pour des dommages de quelque nature que ce ne soit ni donner droit pour Abonné à une indemnité, réduction de la redevance de maintenance ou résiliation du présent contrat. Notamment au titre d’un cas de Force Majeure.

ARTICLE 8-CONDITIONS TECHNIQUES DE L'ABONNEMENT VOIX

8.1 CONDITIONS D'ACCES ET DE FONCTIONNEMENT

Afin de bénéficier des services de Téléphonie fixe, l’Abonné doit disposer de l’installation suivante :

une installation téléphonique répondant aux spécificités imposées par @T ;

un contrat de maintenance ou bien un préposé de l’Abonné sachant administrer l’installation téléphonique.

Il est entendu à ce titre que l’Abonné fera son affaire d’avoir des terminaux correctement raccordés à son installation téléphonique pour que le service fonctionne. L’Abonné est informé que si l’installation téléphonique est éteinte ou défectillante, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l’Abonné vérifiera que tous les prérequis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure de l’Abonné ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s’assurer de la faisabilité et pour préparer l’installation.

8.2 INSTALLATION

@T s’engage à installer ou faire installer dans les locaux de l’Abonné les produits et services commandés par l’Abonné et acceptés par @T. À cet égard l’Abonné communiquera à @T, préalablement à la date d’Installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s’engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions d’@T.

L’Abonné s’engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d’installation et de maintenance définies par @T incluant notamment l’aménagement des voies d’accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d’installation et de maintenance seront communiquées par le @T sur toute demande écrite de l’Abonné préalablement ou non à la commande.

8.3 ACCES

L’Abonné permettra l’accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités d’@T aux fins d’installation, d’inspection, de maintenance, d’entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d’une façon générale afin de permettre à @T d’entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l’exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d’occupation des locaux de l’Abonné.

L’Abonné sous les mêmes réserves d’exigence raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l’accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

8.4 INSTALLATION TELEPHONIQUE

L’Abonné fait son affaire d’avoir le jour de l’installation du Service une installation téléphonique en conformité avec les contraintes techniques fournit par @T. À ce titre, l’Abonné ou toute personne compétente, habilité par ce dernier, devra être présente le jour de l’installation aux fins de procéder à l’interfaçage des Produits et Services d’@T avec l’installation téléphonique de l’Abonné, celle-ci demeurant l’entière responsabilité de l’Abonné.

8.5 PROCEDURE DE MISE EN SERVICE

L’Abonné fait son affaire de l’installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d’accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

8.6 PORTABILITE

La Portabilité permet à l’Abonné de conserver un numéro de téléphone fixe national en cas de changement d’Opérateur. Par ailleurs, elle ne sera réalisable que si (i) le numéro fixe national à porter est un numéro actif dont est titulaire l’Abonné et (ii) un mandat de Portabilité est consenti par l’Abonné.

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de Portabilité d’un numéro fixe national se trouvent respectivement dans le wiki et dans le Catalogue Tarifaire.

Lors de la souscription d’un service avec demande de Portabilité entrante auprès d’@T, l’Abonné doit obligatoirement donner à @T un mandat de Portabilité, complété et signé permettant à @T d’effectuer les démarches auprès de l’Opérateur donneur pour mettre en œuvre le portage du numéro.

Dans ce cadre, @T informe l’Abonné des conditions d’éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d’éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,

la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l’Abonné auprès de l’Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro fixe porté,

la résiliation du contrat de l’Abonné auprès de l’Opérateur donneur prend effet le jour du Portage du numéro effectif sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d’engagement. L’Abonné reste tenu des obligations qui le lient à l’Opérateur donneur notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),

la demande de Portabilité d’un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et n’emporte pas transfert des services dont l’Abonné bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l’Opérateur donneur,

@Tne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l’exactitude de l’ensemble des informations contenues dans le mandat de Portabilité transmis par l’Abonné.

8.7 MODIFICATION

L’Abonné, titulaire d’une offre, peut demander la migration vers une autre formule d’Abonnement dans la gamme d’@T.

Les conditions tarifaires de cette migration sont précisées sur le Catalogue Tarifaire d’@T.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, @T n’est en tout état de cause soumise qu’à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d’une formule à une autre.

@T se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les Abonnés déjà raccordés.

@T en informera l’Abonné dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l’annulation de sa demande d’Abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d’une formule d’Abonnement à une autre, l’Abonné conservera la formule d’Abonnement active au jour de sa demande de migration.

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d’une période minimale d’engagement telle que précisée sur le Catalogue Tarifaire.

8.8 TARIFICATION EN VIGUEUR

Les appels vers les fixes en France sont facturés 0.024 centimes d’euros par minute.

Les appels vers les mobiles en France sont facturés 0.10 centimes d’euros par minute.

Liste des destinations (74) comprises dans votre Forfait (pack illimité et appels vers les fixes) : *Açores, Afrique du Sud, Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Baléares, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Canada mobile, Canaries, Chili, Chine, Chine Mobile, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Etats-Unis Mobile, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guam, Guernesey, Hawaï, Hong-Kong, Hong-Kong Mobile, Hongrie, Iles Vierges américaines, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Macao, Macao Mobile, Macédoine, Madère, Malaisie, Malaisie Mobile, Malte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pays-Bas, Pays de Galles, Pérou, Portugal, Puerto Rico, Puerto Rico Mobile, République Tchèque, Samoa américaines, Singapour, Singapour Mobile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Thaïlande Mobile, Vatican.*

8.9 CHANGEMENT DE FORFAIT D'APPELS

L’Abonné peut demander le changement de ses forfaits d’appels. Les demandes relatives aux changements de forfait d’appels seront effectives au premier jour du mois suivant la demande.

ARTICLE 9-ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

9.1 DELAI DE RETABLISSEMENT

@T s’efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,86% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications des interruptions adressée à @T au cours de la période susmentionnée.

@T s’engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l’interruption par l’Abonné pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si l’Abonné a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l’Interruption par l’Abonné sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, @T versera une indemnité libératoire telle que définie dans la section Engagements de Services du Catalogue Tarifaire.

Cet engagement couvre l’interruption totale de l’offre de Téléphonie sur IP, constatée et mesurée par @T.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

IMS

@T mesure la disponibilité annuelle du Service grâce à un l’indicateur Interruption Maximale de Service (IMS). @T s’engage à maintenir l’IMS annuelle inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu’une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d’interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si l’Abonné a souscrit au service optionnel GTR Avancée, @T s’engage à maintenir l’IMS inférieure à vingt (20) heures.

En cas de non-répect de l’IMS ci-dessus, des pénalités libératoires telles que définies dans la section Engagements de Services du Catalogue tarifaire.

9.2 CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RETABLISSEMENT

Les interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l’heure à laquelle une Interruption est notifiée par l’Abonné à @T.

9.3 MODALITES DE VERSEMENT DES PENALITES

Les éventuelles pénalités dues par @T à l’Abonné conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par @T, et l’unique compensation et recours de l’Abonné, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité d’@T ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l’interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

-d’une modification de la Prestation demandée par l’Abonné

-d’un cas de force majeure tel que mentionné au Titre 1 des Conditions Générales d’Accès aux Services,

-du fait d’un Tiers,

-du fait de l’Abonné et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par @T pour la mise en œuvre du Service ou d’un mauvais fonctionnement de la Desserte interne.

-d’un élément non installé et exploité par @T,

-de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l’existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à @T,

-d’une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l’Opérateur Historique,

-d’une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l’exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations d’@T, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d’infrastructure des concessionnaires du domaine public,

-de modifications dues à des prescriptions à @T par l’Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d’attribution seront remplies, l’Abonné pourra, sans formalité supplémentaire, demander à @T le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par @T de la prochaine facture du Service à l’Abonné.

ARTICLE 10-SERVICE DE VENTE EN GROS D’ABONNEMENT (VGA)

10.1 DEFINITION DU SERVICE

Le service consiste en la fourniture par @T, pour chaque Abonné, d’un service de téléphonie fixe bas débit via le raccordement au réseau commuté d’Orange et d’option associées, en complément d’une offre de sélection du transporteur.

L’acheminement des appels éligibles est assuré par @T, l’acheminement de tout autre appel (numéros spéciaux) en provenance ou à destination de l’Abonné situé en France métropolitaine est assuré par Orange.

10.2 CONDITION D'ACCES

Le service peut être proposé sur les accès suivants :

-Accès Analogique Isolé existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l’Opérateur Historique ;

-Groupement d’Accès Analogique existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l’Opérateur Historique

-Accès de Base Isolé existant identifié par un NDI et supportant un contrat de raccordement avec l’Opérateur Historique ;

-Groupement d’Accès de Base existant identifié par un NDI de l’accès (ligne) tête de groupement et supportant un contrat de raccordement avec l’Opérateur Historique ;

-Accès Analogique Isolé à créer ;

-Accès de Base Isolé à créer ;

-Groupement d’Accès de Base à créer.

10.3 MISE EN SERVICE

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de VGA se trouvent respectivement dans le wiki et dans le Catalogue Tarifaire.

10.4 MANDAT VGA

Lors de la souscription d’un service en VGA, l’Abonné doit obligatoirement donner à @T un mandat de VGA, complété et signé permettant à @T d’effectuer les démarches nécessaires à la livraison du service.

@T ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l’exactitude de l’ensemble des informations contenues dans le mandat de VGA transmis par l’Abonné.

10.5 RESPONSABILITÉS

La responsabilité du @T dans la mise à disposition et la fourniture du Service s’arrête au premier point d’accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux de l’Abonné. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure (DTI), une réglette, la tête de câble ou, à défaut, par la première prise téléphonique.

Il appartient à l’Abonné de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison situés à l’intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d’Orange pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service.

Le Client doit veiller également à la conservation en bon état du (ou des) câble(s) de raccordement à l’intérieur du Site desservi.

L’Abonné doit ainsi prendre en charge les frais d’entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du (ou des) câble(s) de raccordement en cas de détérioration.

Toute dépose ou modification du (ou des) câble(s) de raccordement dans le Site desservi jusqu’au point de terminaison doit être faite avec l’assistance d’Orange. La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l’Abonnement téléphonique et de l’ensemble des offres et services souscrits auprès de l’opérateur de l’Abonné, ainsi que de toute présélection existante.

La mise en œuvre du Service sur une ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL supprime tous les services antérieurement souscrits par le Client sur celle-ci. Il revient donc à l’Abonné de résilier préalablement aux opérations de migration les services qu’il détient auprès d’un autre opérateur sur ce type de ligne.

10.6 MODIFICATION

La fourniture du service dépend de la fourniture par Orange des services correspondants, ces derniers sont soumis aux termes et conditions d’Orange, ce que l’Abonné reconnait et accepte. De ce fait, en cas de modification des termes et conditions autres que tarifaires ou de suppression de tout ou partie des services d’Orange, @T adressera à l’Abonné une notification avec un préavis d’un mois. L’Abonné pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation des Services concernés.

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d’une période minimale d’engagement telle que précisée sur le Catalogue Tarifaire.

ARTICLE 11-SERVICE A VALEUR AJOUTEE (SVA)

11.1 DÉFINITION DU SERVICE

L’Abonné peut commander auprès d’@T un ou plusieurs numéros SVA parmi les blocs qui ont été attribués par l’ARCEP à @T

L’Abonné doit s’assurer que la tranche et le palier tarifaire associé au numéro commandé correspondent bien au service qu’il souhaite l’y associer.

11.2 MISE EN SERVICE

Les modes opératoires et les tarifs associés aux SVA se trouvent respectivement dans le wiki et dans le Catalogue Tarifaire.

11.3 OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

L’Abonné s’engage à respecter l’ensemble des recommandations déontologiques applicables aux SVA et est réputé les avoir acceptés lors de sa commande.

Ces recommandations déontologiques ainsi que leurs évolutions sont consultables sur le site :http://www.afmm.fr/chartes-sva/

En outre, il est de la responsabilité de l’Abonné de veiller à ce que l’éditeur du contenu associé au numéro SVA exploité respecte les obligations d’information.

11.4 OBLIGATIONS D’@T

@T a une obligation de moyens et s’engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service. En aucun cas, @T ne saurait être tenu responsable de Prestations dépendant d’autres opérateurs.

De même, @T ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l’exactitude de l’ensemble des informations contenues lors des opérations de passation de commande de SVA.

ANNEXE 6 : CONDITIONS TECHNIQUES – HEBERGEMENT – SOLUTION CLOUD

1-PERIMETRE ET MODALITE DES PRESTATIONS – HEBERGEMENT CLOUD

1.Méthodologie de mise en œuvre

Le Prestataire met en œuvre des méthodologies différentes selon la nature des Prestations d'hébergement (mise en œuvre d'un service simple, mise en production ou migration complexe en mode projet, etc. ...), ce, en fonction des options du Client définies au Bon de Commande et des volumes à traiter déclarés par le Client. Le Client accepte de se soumettre à la méthodologie décrite par le Prestataire dans le Bon de Commande.

1.1 Recette des prestations

La mise en œuvre des Prestations peut être jalonnée de Recettes destinées à s'assurer de la conformité des Prestations mises en place ou mises en œuvre, au présent Contrat. Les différents paliers de recettes sont exposés au Bon de Commande. À tout moment, le Prestataire peut demander au Client l'organisation d'un palier supplémentaire. Dans le cas où le Client prononce la Recette avec réserves, le Prestataire s'engage à lever ces réserves dans les meilleurs délais en fonction de l'importance des réserves exprimées. La Recette s'achève par l'établissement d'un « procès-verbal de Recette » constatant le résultat de l'essai effectué en présence du Client à l'aide d'un jeu d'essai constitué par les soins du Client et conforme aux services décrits par le Client et repris dans le Bon de Commande. Le Prestataire organise la Recette avec le responsable du Client et fixe au Client par tout moyen, le délai dans lequel la Réception doit être prononcée ainsi que tous les délais de mise en œuvre de ladite Recette, tous ces délais étant impératifs. À défaut de respect par le Client des délais de Recette, la Recette sera de plein droit présumée irrévocablement comme acceptée sans réserve. De même, une mise en production des Prestations vaut Recette. En outre, le non-respect par le Client de l'un de ces délais, constitue un manquement à son obligation de collaboration. Toute réserve ou refus d'acceptation par le Client doit être motivé de manière précise et documenté par référence aux documents contractuels constituant le présent Contrat.

1.2 Audit au bénéfice du Client

À tout moment en cours de Contrat, le Client peut demander au Prestataire d'auditer les Prestations pour s'assurer de leur conformité au Contrat. Cet audit peut être demandé tous les 6 mois. Il sera fait à la demande exclusive du Client et à sa charge. Seul un salarié ou une personne dûment habilitée par le client pourra pénétrer à cet effet, dans les locaux du Prestataire, pendant ses heures et jours ouvrés. Aucun document ni élément ne pourra être emporté par l'auditeur pour des raisons de confidentialité. Pour mettre en œuvre cet audit, le Client avertit le Prestataire par lettre recommandée AR et propose trois dates en laissant au Prestataire un délai de quinze jours à compter de la date d'envoi de cette lettre. Le Prestataire répond par tout moyen dans un délai de huit jours à compter de la réception de la demande du client en précisant le choix et, le cas échéant, les modalités, de l'audit.

1.3 Prestations de réversibilité

Le Client a la faculté de demander au Prestataire la mise en œuvre de la prestation de réversibilité en cours de Contrat. Au titre de cette prestation, le Prestataire s'engage à fournir au Client (i) une copie de la situation de l'Infrastructure Client et la documentation associée en sa possession, nécessaire à son exploitation, (ii) le transfert du savoir-faire acquis par le Prestataire dans le cadre du Contrat. Préalablement à la mise en œuvre de la prestation de réversibilité, les Parties conviendront des modalités précises, notamment financières, de ladite prestation de réversibilité. Dès accord entre les Parties sur ces modalités, la prestation de réversibilité devient une Prestation soumise au présent Contrat.

2-OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

2.1 Le Prestataire s'engage à héberger physiquement l'Infrastructure Client et les données stockées en France et à respecter le caractère confidentiel de l'Infrastructure Client et de toutes données qui s'y trouveraient hébergées. Le Prestataire n'utilisera l'Infrastructure Client et ne prendra connaissance de son contenu, y compris des données s'y trouvant, qu'en cas de nécessité et pour la seule bonne exécution du présent Contrat. Le Prestataire réalisera des sauvegardes régulières des données hébergées au sein de l'Infrastructure Client. Cependant, le Client s'engage à réaliser par lui-même de manière régulière, au moins une fois par semaine, des sauvegardes régulières des données qu'il a fait héberger dans l'Infrastructure Client.

2.2 Le Client pourra faire usage du numéro de téléphone d'astreinte ainsi que d'une adresse e-mail communiqués par le Prestataire aux horaires et conditions exposées au Bon de Commande, par la ou les personnes habilitées à accéder au centre de supervision et d'assistance mis en place par le Prestataire. En cas de dysfonctionnement prouvé, un numéro de ticket sera attribué à la demande de maintenance corrective. Dans le cas où le dysfonctionnement signalé est avéré et nécessite une intervention du Prestataire, le Prestataire déclenchera ladite intervention. Le Client exécutera toutes procédures et tests selon les directives du Prestataire et rapportera leurs résultats aux techniciens du Prestataire. Dans le cadre de la mise en œuvre de la maintenance corrective, le Prestataire s'engage à prendre en compte le dysfonctionnement dans un délai prévu au Bon de Commande et Engagements de Services selon la gravité du dysfonctionnement, compté à partir du signalement complet du dysfonctionnement par le Client ou par la remontée d'alerte de la plate-forme de surveillance du Prestataire. Le Prestataire sera réputé avoir accompli son obligation de prise en compte par l'attribution d'un numéro de ticket affecté à cette demande. Le Prestataire sera redevable des pénalités prévues dans les Engagements de Services dans le cas où le délai de prise en charge du dysfonctionnement ne serait pas respecté. Si le centre de supervision et de contrôle du Prestataire estime que le dysfonctionnement signalé par le Client n'est pas un dysfonctionnement imputable au Prestataire, il peut suggérer au Client d'avoir recours à un autre prestataire, qu'il appartient au Client de désigner pour une intervention à sa charge. En outre, le Prestataire se réserve alors la faculté de refacturer au Client les coûts générés en raison de cette sollicitation indue. S'agissant notamment des contrats de maintenance pour des prestations fournies par des tiers dont la mise en œuvre serait nécessaire pour la maintenance de l'Infrastructure Client (notamment les logiciels ou matériels fournis par le Client), le Client est responsable de leur souscription et leur maintien pendant toute la durée du présent contrat et de l'obligation de fournir au Prestataire toutes informations et accès nécessaires lui permettant de solliciter ces prestataires tiers intervenant pour le compte du Client. En cas de recours nécessaire à de tels prestataires du Client, de convention expresse, le Prestataire ne saurait être responsable des défaillances de la prestation de ces tiers, les prestations fournies par ceux-ci étant, en outre, exclues des Engagements de Services.

2.3 Le Prestataire met en œuvre un niveau de sécurité élevé

pour l'Infrastructure Client. Il appartient au Client, dans la mesure où le caractère plus ou moins sensible des données qu'il héberge ou des traitements qu'il effectue serait amené à changer, d'en informer le Prestataire et de solliciter, le cas échéant, la mise en place d'un niveau de sécurisation supérieur, sous réserve d'accord des Parties sur les modalités, notamment financières, de cette mise en place.

2.4 Le Client est informé que le Prestataire devra procéder obligatoirement à des corrections programmées ou préventives sur son infrastructure technique ou son réseau. Ces opérations seront programmées de façon à réduire autant que possible les perturbations du fonctionnement de l'Infrastructure Client. Le Prestataire avertira le Client des opérations ainsi programmées et de leur impact possible sur le service avec un préavis raisonnable. L'indisponibilité ou impact éventuel sur le fonctionnement de l'Infrastructure Client pouvant résulter de ces opérations ne seront pas pris en compte au titre des Engagements de Services. Le Prestataire se réserve le droit de transférer l'Infrastructure Client vers un autre site d'exploitation de son choix de caractéristiques au moins équivalentes, sous réserve d'en informer préalablement le Client avec un préavis minimum d'un (1) mois. Les opérations de déplacement sont opérées par le Prestataire. Le Prestataire consultera préalablement le Client pour l'avertir d'une période obligatoire de transfert qui n'entraîne qu'une interruption minimale du fonctionnement des services.

3.OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 Le Client s'engage à souscrire les contrats de maintenance des matériels et logiciels nécessaires à l'exécution du présent Contrat.

3.2 Le Client se verra attribuer des identifiants et codes d'accès strictement personnels dont il a la garde exclusive et dès lors la responsabilité, qu'il s'engage à conserver confidentiels et que le Prestataire lui recommande de modifier seul pour être le seul à le connaître. Le Client se porte garant du respect par tout Utilisateur des dispositions du présent contrat.

3.3 Le Client s'est assuré, par tous moyens à sa convenance, y compris par le recours à un éventuel assistant à la maîtrise d'ouvrage, de l'adéquation de ses demandes et des services demandés au Prestataire par rapport à ses besoins. Notamment, il appartient au Client de s'assurer que les divers dimensionnements ou volumes choisis, correspondent à son utilisation prévisible des services et de l'Infrastructure Client. Le Prestataire fera ses meilleurs efforts, en cas de dépassement de dimensionnement sous son contrôle direct, pour permettre au service d'absorber la charge additionnelle, mais ne garantit pas cette possibilité et ne saurait, en tout état de cause, être responsable des perturbations éventuellement engendrées.

3.4. Le Client est également responsable de la sécurité de l'Infrastructure Client et de ses applicatifs. Ainsi, il appartient au Client de s'assurer que tous les éléments intégrés par lui à son infrastructure ou utilisés en relation avec l'Infrastructure Client sont exempts de tous virus connus ou de logiciels malveillants.

3.5 Le Client s'assurera qu'il détient les droits d'utilisation et d'exploitation nécessaires à l'exécution du présent Contrat, et notamment tous droits de propriété intellectuelle ou industrielle.

3.6 Le Client s'engage à procéder à toutes formalités déclaratives ou demandes d'autorisations nécessaires à l'exécution des présentes, au fonctionnement et à la mise en œuvre de l'Infrastructure Client, notamment auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, le Client étant le responsable du traitement de toutes données à caractère personnel susceptible d'être collectées ou traitées par l'Infrastructure Client, et mettra en œuvre en cette qualité tous droits d'information, d'accès et de rectification.

3.7 Le Client est responsable de son utilisation de l'Infrastructure Client, conformément à son usage, et en conformité avec les lois et règlements applicables. En outre, dans la mesure où l'utilisation faite par le Client de l'Infrastructure Client l'amène à assurer, même à titre gratuit, des fonctions d'éditeur / d'hébergeur de tous contenus de toute nature au profit de tiers susceptibles d'être accédés par un public, le Client s'engage à détenir et conserver les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création dudit contenu, conformément à l'article 6 – II de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique. Le Client veillera à ce que chaque contenu respecte l'ordre public et le droit des tiers. A ce titre, le Client effectuera la surveillance de l'usage de l'Infrastructure Client par les utilisateurs.

3.8 Le Client garantit le Prestataire à première demande des conséquences dommageables de tous litiges affectant le Prestataire consécutifs à un manquement aux obligations prévues au présent article, ou dérivant de tous contenus susceptibles d'être accessibles au moyen de l'Infrastructure Client.

4.COLLABORATION DES PARTIES

4.1 Pour permettre au Prestataire de mener à bien l'exécution du présent Contrat, le Client devra apporter sa collaboration et veillera notamment à :
§ fournir un maximum d'information concernant le trafic attendu, sa nature, sa saisonnalité, les opérations de communication ou tous autres événements susceptibles de générer une augmentation du trafic,
§ avertir le Prestataire de la mise à jour des applicatifs hébergés ou du déploiement de nouveaux applicatifs,
§ appliquer sans délai les recommandations du Prestataire concernant la sécurité, les performances et la stabilité des Prestations,
§ respecter les règles et procédures préalablement définies par le Prestataire dans leur complétude, notamment s'agissant de la transmission des données et de la sécurité,
§ ne pas retarder toute Recette selon les modalités exposées ci-avant,
§ désigner un responsable de l'ensemble de l'opération investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées par le Prestataire et disposant des compétences et de l'autorité suffisantes pour assumer la mission.

4.2 En outre, le Client fournira à ses frais, au Prestataire :

§ les dossiers, documents, informations nécessaires à la mise en œuvre de la Prestation d'Intégration,

§ la documentation technique établie par le constructeur pour les matériels ou établies par les éditeurs ou concepteurs des logiciels éventuellement intégrés à l'Infrastructure Client.

5.PROPRIETE

5.1 Sauf autre disposition expresse, le Client reconnaît que le présent Contrat ne lui confère aucun titre ou droit de propriété sur tout élément fourni par le Prestataire ou résultant de l'exécution des prestations fournies par le Prestataire, pour lequel le Prestataire reste titulaire du droit de propriété dont le droit d'auteur prévu par la législation en vigueur.

5.2 Le Client ne pourra utiliser tout ou partie des éléments fournis par le Prestataire ou résultant de l'exécution des prestations du Prestataire que pour ses propres besoins ou besoins internes. Pour utiliser tout ou partie des éléments fournis par le Prestataire ou résultant de l'exécution des Prestations du Prestataire selon des conditions différentes, le Client devra obtenir, du Prestataire, une licence supplémentaire ou complémentaire. Le Client ne pourra, à titre temporaire ou permanent, vendre, sous-licencier, donner en leasing, distribuer par tous moyens, tout ou partie des éléments fournis par le Prestataire ou résultant de l'exécution des Prestations du Prestataire. L'accès à l'Infrastructure Client est concédé au Client comme un unique droit d'utilisation à distance d'une version exécutable de tous logiciels et éléments pertinents mis à disposition du Client par le Prestataire au titre de la fourniture des Prestations. Cette concession d'un droit d'utilisation est non exclusive et non transférable.

5.3 Le Client garantit être titulaire de l'ensemble des droits sur les données nécessaires à l'exécution du présent Contrat et tous contenus intégrés à l'Infrastructure Client et de n'utiliser au moyen de l'Infrastructure Client aucun contenu illégal ou susceptible de porter atteinte à l'ordre public ou aux droits de tiers et garantit le Prestataire, à première demande, contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par tiers pour une violation de cette garantie.

6. SUSPENSION ET RESILIATION

6.1 Le Prestataire se réserve le droit de suspendre sans préavis l'exécution de ses prestations, dans le cas où le Client est en infraction avec les dispositions du présent Contrat et notamment, dans le cas :

§ Où le Prestataire fait l'objet d'une plainte, d'une réclamation, formulée par un tiers, relative à une atteinte à l'ordre public, à une utilisation illicite de tout ou partie de l'Infrastructure Client, ou préjudiciable à un tiers,

§ Où le Prestataire, en sa qualité d'hébergeur technique, fait l'objet d'une notification effectuée par un tiers relative à des contenus illicites, dont il est demandé au Prestataire d'en empêcher l'accès ou de les retirer,

§ de non-paiement des factures du Prestataire pendant un délai de plus de huit (8) jours au-delà de leur date d'échéance,

§ où l'usage de l'Infrastructure Client par le Client perturbe le fonctionnement de l'Infrastructure du Prestataire,

§ d'atteinte à la sécurité de l'Infrastructure Client,

§ de détournement manifeste de l'objet initial des Prestations du Prestataire de nature à porter préjudice au Prestataire ou à des tiers.

Aucune indemnisation ne pourra être exigée du Prestataire pour une suspension des services trouvant son origine dans une des causes prévues au présent article. Le Client garantit à première demande le Prestataire contre les conséquences dommageables, pour le Prestataire, résultant d'une des causes prévues au présent article.

6.2 Nonobstant ce qui précède, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit sans préavis ni autre formalité, notamment judiciaire, par chacune des Parties, si l'autre manque gravement à l'une quelconque de ses obligations, un mois après envoi d'une lettre de mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse. Dans le cas où le manquement concerne une prestation particulière, dans la mesure où cela est techniquement possible, la partie victime a la faculté de résilier, au choix, la seule prestation sur laquelle portent les manquements ou la totalité du présent Contrat. Dans le cas où le manquement est une cause de suspension de tout ou partie du présent Contrat, tout ou partie du présent Contrat pourra, en outre, faire l'objet d'une résiliation par le Prestataire selon les termes du présent Contrat.

6.3 En cas de résiliation, le Client s'engage à régler sans délai au prestataire toutes sommes facturées ou facturables par ce dernier et correspondant à des prestations livrées ou effectuées conformément au présent contrat.

6.4 En cas de résiliation anticipée, et en l'absence de manquements avérés de la part du Prestataire, le Client s'engage à régler au Prestataire, non seulement la totalité des sommes qui lui sont dues au titre des Prestations déjà effectuées et facturées au moment de la résiliation, mais aussi, au titre de la réparation de préjudice causé, la totalité des sommes qui lui auraient été facturées jusqu'au terme du Contrat. Pour les sommes de nature variables, correspondant à des consommations, celle-ci seront calculées sur la moyenne observée au cours des 3 entiers derniers mois précédents la résiliation. Le préjudice est justifié par la présence chez le Prestataire de frais fixes liés notamment à toutes les Infrastructures, et aux moyens humains qu'il met à la disposition du Client et de frais variables liés à tous les engagements pris par le Prestataire auprès de tiers, un ensemble de moyens permettant l'exécution du Contrat au Client, constituant pour le Prestataire une charge dont il ne peut se dégager.

7.RESPONSABILITE

7.1 Le Prestataire s'engage à la réalisation des prestations sur la base d'une obligation de moyens assortie d'obligations de résultat exclusivement stipulées dans les Engagements de Services et donnant lieu à l'application de pénalités en cas de non-respect pour des motifs exclusivement imputables au Prestataire, sur la base de critères objectifs déterminant l'application des pénalités.

7.2 Le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable des vices de fonctionnement de l'Infrastructure Client ou de ses Prestations du seul fait de leur existence.

7.3 L'utilisation de l'Infrastructure Client et des prestations est concédée "EN L'ETAT" sans garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou tacite, quant à sa qualité, ses performances ou résultats, autres que les engagements objectifs et mesurables dont il est fait état dans les Engagements de Services. Les risques inhérents à sa qualité, ses performances ou résultats reposent sur le Client seul. Le Prestataire NE POURRA ETRE RECONNU RESPONSABLE DE QUELQUE DOMMAGE INDIRECT QUI AURA ETE CAUSE AU CLIENT OU QUI AURA ETE CAUSE A UN TIERS DU FAIT DE L'INFRASTRUCTURE CLIENT, DES PRESTATIONS, DE LEUR SUPPORT EVENTUEL.

En aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages causés par l'utilisation de l'Infrastructure Client ou des Prestations, y compris en cas de perte de données ou du fait de la non-disponibilité de l'Infrastructure Client ou des Prestations, sauf dans la limite du versement des pénalités qui peuvent être stipulées dans les Engagements de Services, pour des dysfonctionnements de l'Infrastructure Client.

7.4 Le Prestataire ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation de l'Infrastructure Client en conjonction avec un logiciel ou matériel utilisé par le Client, ou un Utilisateur quelconque, d'un quelconque problème technique du Client, y compris de l'Infrastructure du Client, auquel il appartient de souscrire les contrats de maintenance nécessaires et d'établir notamment toutes procédures de sauvegarde de données.

7.5 Le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement continu de l'Infrastructure Client ou de ses Prestations, ni qu'ils sont exempts d'erreurs. La responsabilité du Prestataire ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations et sera expressément limitée comme indiqué ci-après, à l'exclusion de tous autres dommages, de quelque nature que ce soit, notamment les pertes d'exploitation, dommage indirect, pertes d'informations et les préjudices causés aux tiers.

7.6 Le Prestataire ne sera tenu pour responsable ni des pertes de temps, ni des gênes à la production occasionnées par l'exécution des prestations qui lui incombent en vertu des présentes ou résultant d'une panne de tout ou partie de l'Infrastructure Client ou des Prestations.

7.7 Le montant maximum des dommages et intérêts auxquels le Prestataire peut être condamné ne pourra être supérieur à 50 % des sommes facturées et encaissées par le Prestataire sur une période de 12 mois glissants.

7.8 Les préjudices indirects subis par le Client sont exclus de toute demande d'indemnisation. Sont qualifiés de préjudices indirects, sans que cette liste soit limitative, la perte de chiffre d'affaires, la perte d'exploitation, le manque à gagner.

7.9 Le Prestataire ne peut pas être tenu pour responsable des retards dus à l'absence de fourniture des moyens que le Client doit fournir.

7.10 Dans tous les cas, il appartient au Client de se prémunir contre la perte de données en constituant un double ou toutes sauvegardes des éléments remis au Prestataire.

7.11 Dans le cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue pour une perte ou altération de données, ou pour un événement affectant l'intégrité des données, le Prestataire renoncerait à toute rémunération pour la mise en conformité des réalisations concernées. En cas de perte ou d'altération de données, le Prestataire assumerait également à ses frais la restauration des données au moyen de la dernière sauvegarde effectuée par le Prestataire. Le Client indemniserait le Prestataire pour tout dommage résultant de sa mise en cause et ayant son origine dans un manquement au présent contrat.

8-TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

@ction Telecom établit le présent DPA (ci-après dénommée « DPA » en référence à l'acronyme de l'appellation anglaise « Data Processing Agreement »), faisant partie intégrante du contrat d'Abonnement Cloud (le « Contrat ») conclu entre @ction Telecom et le Client. Ce DPA a pour objet de définir les conditions applicables aux traitements de données à caractère personnel traitées par @ction Telecom au regard de sa qualité de Sous-Traitant exclusivement et des obligations du Client au titre de sa qualité de Responsable de Traitement, au regard de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

La finalité du présent DPA conclu entre @T et le Client conformément à 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 à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD »), est de définir les conditions dans lesquelles @T, en qualité de Sous-traitant et dans le cadre des Services définis dans le Contrat (en cas de souscription d'un Abonnement Cloud exclusivement), traite, sur instruction du Client, des données à caractère personnel telles que définies dans le RGPD (« Données à caractère personnel »). Le traitement des données à caractère personnel par @T en tant que responsable du traitement n'entre pas dans le champ d'application du présent DPA.

Aux fins du présent DPA, @T agit en tant que « Sous-traitant » et le Client est présumé agir en tant que « Responsable du traitement ». Les termes « Sous-traitant » et « Responsable du traitement » ont le sens qui leur est donné par le RGPD et la loi informatique et libertés.

Si le Client agit en tant que sous-traitant pour le compte d'un tiers responsable du traitement, les Parties conviennent expressément que les conditions suivantes s'appliquent :

- a)** Le Client doit s'assurer que (i) toutes les autorisations nécessaires pour conclure le présent DPA, y compris la nomination par le Client d'@T en tant que sous-traitant ultérieur, ont été obtenues du Responsable du traitement (ii), un contrat, qui est en parfaite adéquation avec les termes et conditions du Contrat (y compris le présent DPA), a été conclu avec le Responsable du traitement conformément à l'article 28 du RGPD, (iii) toutes les instructions reçues par @T de la part du Client en exécution du Contrat et du présent DPA sont parfaitement conformes aux instructions du Responsable du traitement et (iv) toutes les informations communiquées ou mises à disposition par @T en vertu du présent DPA sont, lorsque cela est requis, communiquées de manière appropriée au Responsable du traitement.
- b)** @T (i) traite les Données à caractère personnel uniquement sur instruction du Client et (ii) ne reçoit aucune instruction directement du Responsable du traitement, sauf dans les cas où, le Client a matériellement disparu ou a cessé d'avoir une existence juridique sans que les droits et obligations du Client n'aient été transférés à une entité tierce.
- c)** Le Client, qui est entièrement responsable envers @T de la bonne exécution des obligations du Responsable du traitement conformément au présent DPA, indemnise et dégage @T de toute responsabilité pour (i) tout manquement du Responsable de traitement de se conformer à la loi applicable, et (ii) toute action, réclamation ou plainte du Responsable de traitement concernant les dispositions du Contrat (y compris le présent DPA) ou concernant les instructions reçues par @T de la part du Client.

8.1 – Traitement des données par @T en qualité de sous-traitant – Périmètre

@T est autorisé, en tant que Sous-traitant agissant selon les instructions du Client, à traiter les Données à caractère personnel du Responsable du traitement dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services.

La nature des opérations menées par @T concernant les Données à caractère personnel peut être le calcul de données, le stockage et/ou tout autre Service tel que décrit dans le Contrat.

Le type de Données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées sont déterminés et contrôlés par le Client, à sa seule discrétion.

Les activités de traitement sont effectuées par @T pour la durée prévue au Contrat.

8.2 Obligations du Client en qualité de responsable de traitement

Le Client est seul responsable du choix des Services. Le Client doit s'assurer que les Services choisis ont les caractéristiques et les conditions requises compte tenu des activités et traitements du Responsable du traitement, ainsi que du type de Données à caractère personnel à traiter dans le cadre des Services, notamment, mais non-limitativement, lorsque les Services sont utilisés pour traiter des Données à caractère personnel soumises à des réglementations ou des normes spécifiques (par exemple, dans certains pays, des données relatives à la santé ou des données bancaires). Le Client est informé qu'@T propose certains Services intégrant des mesures techniques et organisationnelles, notamment en matière de sécurité, spécifiquement conçues pour le traitement de données de santé ou de données bancaires.

Si le traitement effectué par le Responsable du traitement est susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, le Client doit choisir ses Services avec précaution. Lors de l'évaluation du risque, il est notamment tenu compte des critères suivants, sans toutefois s'y limiter : évaluation systématique et approfondie d'aspects personnels concernant des personnes physiques ; prise de décision automatisée ayant des effets juridiques ou pouvant affecter de manière significative la personne concernée ; suivi systématique des personnes concernées ; traitement de catégories particulières de données ou de données sensibles ; traitement à grande échelle ; interconnexion de données ; combinaison de données ; traitement de données concernant des personnes vulnérables ; utilisation de nouvelles technologies innovantes méconnues du public pour le traitement. @T met à la disposition du Client, dans les conditions prévues à l'article "Audits", les informations relatives aux mesures de sécurité mises en œuvre dans le cadre des Services, afin qu'il puisse évaluer la conformité de ces mesures aux traitements de données personnelles du Responsable du traitement. Pour le traitement des Données à caractère personnel conformément au Contrat, le Client doit fournir à @T par écrit (a) toute instruction pertinente et (b) toute information nécessaire à la création du registre des activités de traitement du sous-traitant. Le Client reste seul responsable du traitement des informations et instructions communiquées à @T. Le Responsable du traitement à la responsabilité de s'assurer que :

- a)** Le traitement des Données personnelles du Responsable du traitement dans le cadre de l'exécution du service a une base juridique appropriée (par exemple, le consentement de la personne concernée, les intérêts légitimes du Responsable de traitement, etc.),
- b)** Toutes les procédures et formalités requises (telles que l'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,
- c)** La personne concernée est informée du traitement de ses Données à caractère personnel de façon concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple, comme le prévoit le RGPD,
- d)** Les personnes concernées sont informées et ont à tout moment la possibilité d'exercer facilement les droits relatifs aux données prévus par le RGPD directement auprès du Client ou du Responsable du traitement.

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 d’@T tel que prévu au Contrat (notamment tous les systèmes et logiciels déployés et exploités par le Client ou les Utilisateurs au sein des Services).

8.3 OBLIGATIONS D’@T EN QUALITÉ DE SOUS-TRAITANT

@T s’engage à :

- a) Traiter les Données à caractère personnel téléchargées, stockées et utilisées par le Client dans le cadre des Services uniquement dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services tels que définis dans le Contrat,
- b) Ne pas accéder à ou utiliser des Données à caractère personnel à d’autres fins que celles nécessaires à l’exécution des Services (en particulier dans le cadre de la gestion des incidents),
- c) Mettre en place les mesures techniques et organisationnelles décrites dans le Contrat, afin d’assurer la sécurité des Données à caractère personnel dans le cadre du Service,
- d) S’assurer que les employés d’@T autorisés à traiter les Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat sont soumis à une obligation de confidentialité et reçoivent une formation appropriée concernant la protection des Données à caractère personnel,
- e) Informer le Client si, à son avis et compte tenu des informations dont il dispose, une des instructions du Client enfreint les dispositions du RGPD ou d’autres dispositions de l’Union européenne ou d’un État membre de l’Union européenne en matière de protection des données personnelles,
- f) Dans le cas de demandes reçues d’une autorité compétente et relatives aux Données à caractère personnel traitées 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 à ce que l’autorité a expressément demandé.

Sur demande écrite du Client, @T fournit au Client une assistance raisonnable dans la réalisation d’analyses d’impact relatives à la protection des données et la consultation de l’autorité de contrôle compétente, dans la mesure où le Client est tenu de la faire en vertu de la loi applicable en matière de protection des données, et si une telle assistance est nécessaire et se rapporte aux traitements de Données à caractère personnel opérés par @T en vertu du Contrat. Cette assistance consiste à assurer la transparence des mesures de sécurité mises en œuvre par @T pour ses Services.

@T s’engage à mettre en place les mesures de sécurité techniques et organisationnelles suivantes :

- a) Des mesures de sécurité physique destinées à empêcher les personnes non autorisées d’accéder à l’infrastructure dans laquelle les données du client sont stockées,
- b) Des contrôles d’identité et d’accès au moyen d’un système d’authentification et d’une politique en matière de mots de passe,
- c) Un système de gestion des accès qui limite l’accès aux locaux, aux personnes ayant besoin d’y accéder dans l’exercice de leurs fonctions et dans le cadre de leurs responsabilités,
- d) Du personnel de sécurité chargé de surveiller la sécurité physique des locaux d’@T,
- e) Un système qui isole physiquement et/ou de façon logique les clients les uns des autres,
- f) Des processus d’authentification des utilisateurs et des administrateurs, ainsi que des mesures visant à protéger l’accès aux fonctions d’administration,
- g) Un système de gestion de l’accès pour les opérations de soutien et d’entretien qui fonctionne selon les principes du moindre privilège et du besoin de savoir ; et
- h) Des processus et des mesures de suivi des actions effectuées sur son système d’information.

8.4 ATTEINTES A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL – FAILLE DE SECURITE

Si @T a connaissance d’un incident affectant les Données à caractère personnel du Responsable du traitement (accès non autorisé, perte, divulgation ou altération de données), @T en informe le Client dans les meilleurs délais.

La notification doit (i) décrire la nature de l’incident, (ii) décrire les conséquences probables de l’incident, (iii) décrire les mesures prises ou proposées par @T en réponse à l’incident et (iv) préciser qui est l’interlocuteur chez @T.

8.5 LOCALISATION ET TRANSFERT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Lorsque les Services permettent au Client de stocker des Contenus et notamment des Données à caractère personnel, la ou les localisation(s), ou zone(s) géographique(s) du ou des datacenter(s) disponible(s) sont précisés sur le Site Internet d’@T.

Si plusieurs localisations ou zones géographiques sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix au moment de la Commande. Sous réserve des stipulations du Bon de Commande, @T s’interdit de modifier, sans l’accord du Client, la localisation ou zone géographique prévue à la Commande.

Sous réserve de la disposition précédente relative à la localisation des Datacenters, les Sociétés Apparentées d’@T situées dans l’Union européenne, au Canada et dans tout autre pays reconnu par l’Union européenne comme assurant un niveau de protection adéquat des Données à caractère personnel (« Décision d’adéquation »), à l’exclusion des États-Unis d’Amérique, sont autorisés à traiter les Données à caractère personnel uniquement dans le cadre de l’exécution des Services, et en particulier, dans le cadre de la gestion des incidents. La liste des Sociétés Apparentées susceptibles de participer à l’exécution des Services est communiquée tel que prévu dans la clause « Sous-traitance » ci-dessous.

Les données stockées par le Client dans le cadre des Services ne sont pas accessibles à @T à partir d’un pays qui ne fait pas l’objet d’une Décision d’adéquation, sauf (a) si cet accès est expressément prévu au Bon de Commande, ou (b) si le Client choisit un Datacenter situé en dehors de l’Union européenne dans un pays qui n’est pas soumis à une Décision d’adéquation ou (c) sauf accord spécifique du Client.

Dans le cas où les Données à caractère personnel traitées en vertu des présentes sont transmises hors de l’Union européenne vers un pays qui ne fait pas l’objet d’une Décision d’adéquation, un accord de transfert de données conforme aux clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ou, à la discrétion d’@T, toute autre mesure de protection reconnue comme suffisante par la Commission européenne est mise en œuvre. Lorsqu’un tel transfert résulte de la sélection par le Client d’un Service pour lequel un Datacenter situé en dehors de l’Union européenne est utilisé, la mise en œuvre de l’accord de transfert de données susmentionné (ou de mesures de protection équivalentes) n’est pas automatique et nécessite une demande spécifique du Client.

Le Responsable du traitement doit accomplir toutes les formalités et obtenir toutes les autorisations nécessaires (y compris, le cas échéant, auprès des personnes concernées et des autorités compétentes en matière de protection des données) pour transférer des données à caractère personnel dans le cadre du Contrat.

8.6 SOUS-TRAITANCE DE RANG SUPÉRIEUR

Sous réserve des dispositions de la clause « Localisation et transfert des Données à caractère personnel » ci-dessus, @T peut engager un autre sous-traitant pour traiter les Données personnelles dans le cadre de l’exécution des Services (« Sous-traitant ultérieur »).

Le Client autorise expressément @T à engager ses Sociétés Apparentées en tant que Sous-traitants ultérieurs. La liste des Sociétés Apparentées d’@T ayant la qualité de Sous-traitants ultérieurs est disponible sur le site Internet d’@T. @T s’engage à informer le Client dans un délai de trente (30) jours avant de faire intervenir en qualité de Sous-traitant ultérieur, une nouvelle Société Apparentée.

Sous réserve des dispositions contraires des Conditions de service applicables, @T ne fait pas intervenir sans le consentement préalable du Client de Sous-traitant ultérieur n’ayant pas la qualité de Société Apparentée d’@T (« Sous-traitant ultérieur tiers »). Lorsque les Conditions de Service applicables prévoient la possibilité d’engager des Sous-traitants ultérieurs tiers, la validation de ces Conditions de Service par le Client est considérée comme une approbation des Sous-traitants ultérieurs listés. Les Sous-traitants ultérieurs tiers sont listés sur le site Internet d’@T ou dans les Conditions de service applicables.

@T veille à ce que le Sous-traitant ultérieur soit, au minimum, en mesure de remplir les obligations mises à la charge d’@T dans le présent DPA concernant le traitement des Données à caractère personnel effectué par le Sous-traitant ultérieur. À cette fin, @T conclut un accord avec le Sous- traitant ultérieur. @T reste vis-à-vis du Client entièrement responsable de l’exécution de toute obligation que le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas.

Nonobstant ce qui précède, @T est expressément autorisé à engager des fournisseurs tiers (tels que des fournisseurs d’énergie, des fournisseurs de réseaux, des gestionnaires de points d’interconnexion de réseaux ou des datacenters colocalisés, des fournisseurs de matériel et de logiciels, des transporteurs, des fournisseurs techniques, des sociétés de sécurité), sans devoir informer le Client ou obtenir son autorisation préalable, à condition que ces fournisseurs tiers n’aient pas accès aux Données à caractère personnel.

8.7 DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Le Responsable du traitement est pleinement responsable de l’information des personnes concernées concernant leurs droits et du respect de ces droits, y compris les droits d’accès, de rectification, d’effacement, de limitation ou de portabilité.

@T fournit la coopération et l’assistance, dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire, pour répondre aux demandes des personnes concernées. Cette coopération et cette assistance raisonnable peuvent consister à (a) communiquer au Client toute demande reçue directement de la personne concernée et (b) permettre au Responsable du traitement de concevoir et de déployer les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour répondre aux demandes des personnes concernées. Le Responsable du traitement est seul responsable des réponses à ces demandes.

Le Client reconnaît et convient que, dans l’éventualité où une telle coopération et assistance nécessiterait des ressources importantes de la part d’@T, cela pourra être facturé au Client à condition de le lui notifier et d’obtenir son accord au préalable.

8.8 SUPPRESSION ET RESTITUTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

À la fin du Service (notamment en cas de résiliation ou de non-renouvellement), @T s’engage à supprimer dans les conditions prévues au Contrat, tout Contenu (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduit, stocké, hébergé ou autrement utilisé par le Client dans le cadre des Services, sauf si une demande émise par une autorité légale ou judiciaire compétente, ou la loi applicable de l’Union européenne ou d’un État membre de l’Union européenne, en exigent autrement.

Le Client est seul responsable de faire en sorte que les opérations nécessaires (telles que la sauvegarde, le transfert vers une solution tierce, les instantanés, etc.) à la conservation des Données à caractère personnel soient effectuées, notamment avant la résiliation ou l’expiration des Services, et avant de procéder à toute opération de suppression, de mise à jour ou de réinstallation des Services.

À cet égard, le Client est informé que la résiliation et l’expiration d’un Service pour quelque raison que ce soit (incluant, mais de façon non exclusive le non-renouvellement), ainsi que certaines opérations de mise à jour ou de réinstallation des Services, peuvent automatiquement entraîner la suppression irréversible de tout Contenu (y compris les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduit, stocké, hébergé ou autrement utilisé par le Client dans le cadre des Services, ce compris toute sauvegarde potentielle.

8.9 RESPONSABILITÉ

@T ne peut être tenu responsable que des dommages causés par un traitement pour lequel (i) il n’a pas respecté les obligations prévues par le RGPD qui incombent spécifiquement aux sous-traitants ou pour lequel (ii) il a agi en-dehors des instructions licites du Client ou contrairement à celles-ci. Dans de tels cas, la disposition du Contrat relative à la Responsabilité s’applique.

Lorsque @T et le Client sont impliqués dans un traitement dans le cadre du présent Contrat qui a causé un dommage à une personne concernée, le Client prend en charge, dans un premier temps, l’intégralité de la réparation effective (ou toute autre compensation) due à la personne concernée et, dans un second temps, réclame à @T la part de la réparation correspondant à la part de responsabilité d’@T dans le dommage, étant précisé que les clauses limitatives de responsabilité prévues par le Contrat demeurent applicables.

8.10 AUDITS

@T met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour (a) démontrer la conformité aux exigences du RGPD et (b) mener des audits.

Ces informations sont disponibles dans la documentation standard sur le site internet d’@T. Des informations supplémentaires peuvent être communiquées au Client sur demande faite au Support d’@T.

Si un Service est certifié, qu’il respecte un code de conduite ou fait l’objet de procédures de contrôles spécifiques, @T met à disposition, sur demande écrite du Client, les certificats et rapports des contrôles correspondants.

Si les informations, les rapports et les certificats susmentionnés s’avèrent insuffisants pour permettre au Client de démontrer que les obligations prévues par le RGPD sont remplies, @T et le Client se réunissent alors pour convenir des conditions opérationnelles, sécuritaires et financières d’une inspection technique sur site. En toutes hypothèses, les conditions de cette inspection ne doivent pas affecter la sécurité des autres clients d’@T.

L’inspection sur site susmentionnée, ainsi que la communication des certificats et des rapports de contrôles peuvent donner lieu à une facturation supplémentaire raisonnable.

Toute information communiquée au Client en vertu de la présente clause et qui n’est pas disponible sur le Site Internet d’@T est considérée comme une information confidentielle d’@T en vertu du Contrat. Avant de communiquer ces informations, @T peut exiger la signature d’un accord de confidentialité spécifique.

Nonobstant ce qui précède, le Client est autorisé à répondre aux demandes de l’autorité de contrôle compétente à condition que toute divulgation d’informations soit strictement limitée à ce qui est demandé par ladite autorité. Dans un tel cas, et à moins que la loi applicable ne l’interdise, le Client doit d’abord consulter @T au sujet de toute divulgation requise.