



CONDITIONS GÉNÉRALES ATÉMIS

Version 1, applicables au 01/01/2026, confidentialité C0 (document public)

ATÉMIS

SASU au capital de 262.950 €,

Siège social : 11 rue de Bretagne, Erdre Active – Malabry, 44240 La Chapelle-sur-Erdre

SIRET : 411 708 605 00075

RCS : Nantes 97B00475

Numéro de TVA : FR92411708605

Courriel : contact@atemis.eu

Téléphone : 02 51 89 61 89

Les présentes conditions générales (ci-après désignées comme les « **Conditions Générales** ») s'appliquent à la relation contractuelle entre la société ATÉMIS, société par actions simplifiée inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 411 708 605, dont le siège est situé 11 rue de Bretagne, ZAC de Malabry à LA CHAPELLE-SUR-ERDRE (44240) (ci-après désignée comme le « **Prestataire** ») et le client (ci-après dénommé le « **Client** ») identifié dans le Devis (ci-après défini).

Article 1. DÉFINITIONS

Chacun des termes ci-après s'entend au sens de la définition qui suit :

« **Devis** » désigne le devis émis par le Prestataire en réponse aux besoins exprimés par le Client, détaillant les modalités d'exécution des Prestations et les conditions commerciales et financières dans lesquelles il s'engage à exécuter ces dernières. Une fois signé par le Client, le Devis constitue le référentiel de conformité des Prestations fournies par le Prestataire. Un Devis est valable 30 (trente) jours à compter de son émission par le Prestataire. Dès lors, faute pour le Client d'avoir signé le Devis dans ce délai, le Prestataire ne saurait être considéré comme engagé contractuellement.

« **Document technique** » désigne le document le cas échéant renseigné par le Client et complété ensuite par le Prestataire ou renseigné directement par ce dernier, sur la base duquel est le cas échéant établi le Devis, détaillant le Système d'information et/ou les Données hébergées du Client. A compter de l'entrée en vigueur du Contrat, le Document technique est mis à jour selon la fréquence déterminée par le Prestataire, sur la base des mises à jour reportées par le Client de son Système d'information et/ou de ses Données hébergées, via l'Outil de ticketing. Le périmètre et le prix des Services ont donc vocation à évoluer en cours de Contrat en fonction de la mise à jour du Document technique .

« **Données de santé** » désignent les Données hébergées à caractère personnel de santé, recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social conformément à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

« **Données hébergées** » désignent l'ensemble des contenus, informations, fichiers, applications et/ou logiciels hébergés par le Prestataire au bénéfice du Client. Le Client est seul responsable des Données hébergées, notamment de leur exploitation et de leur mise à jour. Le Client s'engage à communiquer au Prestataire, via l'Outil de ticketing, toute évolution des Données hébergées impactant le périmètre des Services, qui sera prise en compte dans le Document technique.

« **GTI** » (Garantie de temps d'intervention) désigne le délai maximal d'intervention d'un technicien du Prestataire suite à la déclaration d'un Incident / d'une Indisponibilité par le Client dans l'Outil de ticketing. Sauf dispositions spécifiques prévues dans le Devis, le délai de GTI n'est décompté que pendant les Horaires d'ouverture.

« **GTR** » (Garantie de temps de rétablissement) désigne le délai maximal de résolution d'un Incident / d'une Indisponibilité par un technicien du Prestataire suite à la déclaration par le Client dans l'Outil de ticketing, étant précisé qu'un Incident / une Indisponibilité est considéré comme résolu en cas de mise en place par le Prestataire d'une solution de contournement. Sauf dispositions spécifiques prévues dans le Devis, le délai de GTR n'est décompté que pendant les Horaires d'ouverture.

« **Horaires d'ouverture** » désignent la plage horaire de disponibilité du Prestataire pour assurer les Prestations, à savoir du lundi au vendredi, de 8h à 18h, hors jours fériés. Pour la bonne forme, il est précisé qu'il ne s'agit pas des horaires d'ouverture au public des établissements physiques du Prestataire, pendant lesquels les consommateurs au sens du Code de la consommation peuvent venir déposer leurs Produits dans le cadre des Services de réparation.

« **Incidents** » désigne tout incident reproductible impactant tout ou partie du Système d'information, limitant ou empêchant son utilisation totale ou partielle. Le niveau de criticité d'un Incident est fixé par le Prestataire comme suit :

- « **Incident non-bloquant** » : Incident gênant pour un Utilisateur mais qui ne l'empêche pas de travailler,
- « **Incident bloquant** » : Incident bloquant tout ou partie des Utilisateurs sur une fonction du Système d'information,
- « **Incident majeur** » : Incident immobilisant tout le Système d'information pour tous les Utilisateurs.

« **Indisponibilité** » désigne la perte de l'accès aux Données hébergées du Client au-delà de dix (10) minutes ouvrées consécutives, sauf mention contraire dans le Devis.

« **Interlocuteur(s) privilégié(s)** » désigne(nt) un ou plusieurs Utilisateur(s) désigné(s) par le Client pour échanger avec le Prestataire, identifié(s) au Devis, avec le cas échéant des modalités d'échanges spécifiques prévues avec le Prestataire et des accès différenciés à l'Outil de ticketing.

« **Outil de ticketing** » désigne l'outil mis à disposition du Client par le Prestataire, via la plateforme en ligne de ce dernier, permettant au Client de lui transmettre ses demandes dans le cadre des Prestations et notamment de lui signaler des Incidents/Indisponibilités. Les modalités d'accès à l'Outil de ticketing sont communiquées par le Prestataire au Client après acceptation par ce dernier du Devis. L'Outil de ticketing permet également au Client de suivre ses différents tickets, les Prestations en cours ou achevées, d'avoir accès au Contrat et à ses factures. Le Client détermine le niveau d'accès à ces différentes informations en fonction du statut de l'Utilisateur (ex : simple Utilisateur ou Interlocuteur privilégié).

« **Parties** » désignent ensemble le Prestataire et le Client.

« **Personne(s) concernée(s)** » désigne la personne physique dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement dans le cadre du Contrat au titre des Services fournis par le Prestataire concernant les Données hébergées (en ce compris le cas échéant les Données de santé), pour le compte du Client.

« **Prérequis** » désignent les prérequis techniques, le cas échéant communiqués par le Prestataire au Client dans le Devis avant l'entrée en vigueur du Contrat, devant être respectés pour permettre au Prestataire de fournir ses Services.

« **Prestations** » désignent ensemble la fourniture de Produits et de Services, telles que détaillées dans le Devis.

« **Produits** » désignent tous produits (ex : périphériques, matériels, licences, abonnements) vendus par le Prestataire au Client ou réparés par ses soins au profit du Client.

« **Services** » désignent tous services (ex : intégration, déploiement, infogérance, hébergement, réparation de Produits) délivrés par le Prestataire au Client.

« **Système d'information** » désigne l'ensemble des éléments constitutifs du parc informatique du Client tels que désignés dans le Document technique. Le Client s'engage à communiquer au Prestataire toute modification ou évolution de son Système d'information via l'Outil de ticketing, qui sera prise en compte dans le Document technique.

« **Taux de disponibilité** » désigne le temps en minutes correspondant aux Horaires d'ouverture au cours du mois civil concerné après déduction du nombre de minutes d'Indisponibilité de la période concernée,

divisé par le temps en minutes de la période définie ci -avant. Le Taux de disponibilité sera calculé *prorata temporis* en cas d'entrée en vigueur ou de fin de Contrat en cours de mois civil.

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique utilisant pour le compte du Client le Système d'information et/ou pouvant avoir accès aux Données hébergées dans le cadre des Prestations.

Article 2. OBJET

- 2.1** Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions générales dans lesquelles le Prestataire réalise les Prestations pour le Client.
- 2.2** Ce Contrat est, le cas échéant, complété par des conditions particulières (ci-après désignées comme les « **Conditions Particulières** ») relatives aux Prestations concernées.

Article 3. DOCUMENTATION CONTRACTUELLE

- 3.1** La relation contractuelle entre le Client et le Prestataire est régie par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante (ci-après ensemble désignés comme le « **Contrat** ») :
 - (1) le Devis,
 - (2) les Conditions Particulières le cas échéant applicables et leurs éventuelles Annexes,
 - (3) les présentes Conditions Générales et son Annexe,
 - (4) l'éventuel Document technique.
- 3.2** En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents énumérés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaudra.
- 3.3** Le présent Contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant, dûment signé par les Parties. Toutefois, le Client est conscient que les Conditions Générales et Conditions Particulières sont susceptibles d'évoluer. Il est dès lors convenu que si les versions actualisées lui ont été communiquées au moins deux (2) mois avant la fin de la période contractuelle en cours, elles seront réputées avoir été acceptées sans réserve, sauf retour du Client sur le sujet dans ce délai, pour toutes Prestations donnant lieu à un renouvellement tacite.
- 3.4** Le présent Contrat annule et remplace toutes propositions ou tous échanges antérieurs relatifs à l'objet du Contrat.

- 3.5** Les termes du présent Contrat primeront sur les termes et conditions stipulés dans tout document émanant du Client (exemples : bon de commande, conditions générales d'achat).
- 3.6** Le Contrat est pleinement opposable au Client qui a pris connaissance et accepté l'ensemble de ses documents contractuels avant de signer le Devis, qui lui a été adressé avec le Contrat.

Article 4. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE

- 4.1** Le Contrat entre en vigueur à compter de la date d'acceptation du Devis, qui fait spécifiquement référence aux présentes, ou de la date d'entrée en vigueur spécifiquement mentionnée au Devis.
- 4.2** Le Contrat est conclu pour la durée nécessaire à la réalisation de son objet.

Article 5. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

- 5.1** Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations telles que définies dans les éventuelles Conditions Particulières applicables et/ou le Devis.
- 5.2.** Le Prestataire s'engage à coopérer de manière active et régulière avec le Client.
- 5.3.** Le Prestataire s'engage à affecter à la réalisation des Prestations des ressources humaines suffisantes et qualifiées.
- 5.4.** Le Prestataire s'engage à informer le Client de toutes difficultés susceptibles d'affecter le bon déroulement des Prestations.
- 5.5.** Sauf mention spécifique différente dans les Conditions Particulières ou le Devis, les obligations du Prestataire sont des obligations de moyens. À ce titre, il mettra en œuvre les meilleurs moyens connus et raisonnables aux fins d'exécuter les Prestations.
- 5.6.** Le Prestataire s'engage, dans le cadre de la réalisation des Prestations, à souscrire toute assurance nécessaire auprès de compagnies notoirement solvables et à fournir au Client, sur simple demande de ce dernier, toute attestation énumérant les garanties souscrites, leur montant et leur durée de validité.
- 5.7.** Les Prestations sont, à sa discrétion ou selon ce qui est convenu entre les Parties au Contrat, effectuées par le Prestataire sur site ou à distance.

Article 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 6.1** Le Client s'engage à coopérer de manière active et régulière avec le Prestataire.
- 6.2** Le Client s'engage à affecter au suivi des Prestations des ressources humaines et matérielles compétentes et suffisantes.
- 6.3** Le Client s'engage, dans le cadre de la réalisation des Prestations, à souscrire toute assurance nécessaire auprès de compagnies notoirement solvables et à fournir au Prestataire, sur simple demande de ce dernier, toute attestation énumérant les garanties souscrites, leur montant et leur durée de validité.
- 6.4** Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire toutes informations, documents, élément(s) demandé(s) par le Prestataire aux fins de réalisation de ces dernières, dans des délais raisonnables et compatibles avec ceux incombant au Prestataire pour réaliser les Prestations. Dans l'hypothèse où la réalisation des Prestations nécessiterait que le personnel du Prestataire suive, à la demande du Client, une formation spécifique à ses méthodes, ses outils ou produits, le Client assurera ou fera assurer cette formation à ses frais.
- 6.5** Le Client s'engage à formuler de manière claire ses observations et à motiver ses réserves ou désaccords.
- 6.6** Le Client s'engage à informer spontanément le Prestataire de toutes difficultés susceptibles d'affecter le bon déroulement des Prestations.
- 6.7** Le Client s'engage à respecter les Prérequis le cas échéant visés au Devis ou dans tout autre document communiqué par le Prestataire et nécessaires au bon déroulement des Prestations.
- 6.8** Le Client s'engage à payer le prix convenu des Prestations, dans les conditions définies à l' Article 7.
- 6.9** Afin d'apprécier l'adéquation des Prestations à ses besoins et d'effectuer son choix en connaissance de cause, le Client reconnaît avoir obtenu les informations nécessaires et avoir assisté à toute démonstration qu'il a pu requérir. Il a ainsi pris connaissance des potentialités, de la finalité et des fonctionnalités desdites Prestations et a choisi, en conséquence, d'y souscrire dans ce contexte.

Article 7. CONDITIONS FINANCIÈRES

7.1 Prix

7.1.1 Les conditions financières sont détaillées dans le Devis.

7.1.2 Les prix sont indiqués en euros et s'entendent hors de toute taxe, droits, prélèvements fiscaux de quelque nature que ce soit, comme par exemple les taxes sur la valeur ajoutée, sauf dans l'hypothèse d'un Client qui serait considéré comme un consommateur au sens du Code de la consommation.

7.1.3 Sauf stipulation contraire dans le Devis, les prix s'entendent hors frais éventuels de déplacement ou repas. Ces frais sont facturés en sus du prix des Prestations et sur présentation des justificatifs correspondants.

7.2 *Modalités de facturation et de paiement*

7.2.1 Faute de mention spécifique dans le Devis, l'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

7.2.2 Il appartient au Client de transmettre au Prestataire des informations de facturation exactes et complètes et de notifier, le cas échéant, le Prestataire de tout changement intervenu.

7.2.3 Tout paiement s'effectue selon les modalités prévues dans le Devis.

7.2.4 Sauf mention contraire dans le Devis, les factures sont émises au jour de la livraison des Produits ou de la réalisation des Services et sont payables selon les délais prévus au Devis, déduction faite de tout acompte éventuellement versé par le Client et prévu au Devis.

7.2.5 Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

7.2.6 En cas de défaut de paiement à échéance, les sommes dues donnent lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, sauf frais de recouvrement supérieur, et font courir des pénalités à compter de la date d'échéance à hauteur du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage. Nonobstant le paiement d'intérêts, le Prestataire pourra user de la faculté de résiliation prévue à l'**Article 15** en cas de retard de paiement ou suspendre l'exécution des Prestations jusqu'au complet paiement ainsi que solliciter la cas échéant réparation de son entier préjudice.

7.3 *Evolutions des conditions financières*



- 7.3.1** Le prix des Services sera révisé par le Prestataire chaque année au 1^{er} janvier selon la formule énoncée ci-dessous :

$$P_1 = P_0 \frac{S_1}{S_0}$$

dans laquelle :

P₁ étant le prix hors taxe révisé ;

P₀ étant le prix d'origine ou le dernier prix révisé ;

S₀ étant le dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou l'indice d'origine (dernier publié à la date de l'entrée en vigueur du Contrat) ;

S₁ étant le dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

Les indices connus sont ceux parus publiés par la fédération SYNTEC.

Le Prestataire n'appliquera cependant la révision du prix que si l'évolution constatée est en hausse. En cas de baisse, les prix resteront les mêmes que ceux de l'année précédente.

En cas de cessation de publication de l'indice et à défaut d'accord sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce du Prestataire, statuant en référé, pour définir un nouvel indice et qui s'integrera 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 les Parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

- 7.3.2** Lorsque, dans le cadre des Services, un Document technique est renseigné, le prix desdits Services est fonction des éléments du Système d'information et/ ou des Données hébergées qui y sont reportés.

Le Document technique étant mis à jour régulièrement, selon la fréquence déterminée par le Prestataire, ce dernier ajuste donc le prix des Services à la hausse ou à la baisse selon le prix prévu au Devis initial, en fonction de l'évolution du Document technique par rapport à la période de facturation précédente. Les hausses seront refacturables de manière rétroactive à compter de l'évolution du Système d'information et/ ou des Données hébergées, contrairement aux baisses.

Il est par ailleurs expressément convenu entre les Parties que toute baisse éventuelle s'appliquera dans la limite d'une baisse de dix pourcent (10%) du montant prévu au Devis initial, augmenté des évolutions de prix à la hausse le cas échéant intervenues selon l'**Article 7.3.1**. Au-delà de dix pourcent (10 %), et sauf décision contraire du Prestataire, le prix ne sera plus susceptible d'évolution à la baisse.

Article 8. CONFIDENTIALITE

- 8.1** Les Parties s'engagent à conserver confidentiels les informations, documents, éléments concernant et/ou appartenant à l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économiques, tarifaires, techniques, fonctionnels, commerciaux, financiers, savoir-faire, méthodes, auxquels ils auraient pu avoir accès au cours de l'exécution du Contrat (ci-après désignés comme les « **Informations Confidentielles** »).
- 8.2** Dans l'hypothèse où un accord de confidentialité aurait été conclu par les Parties avant l'entrée en vigueur du présent Contrat, il est entendu que les termes des présentes Conditions Générales l'annuleront et le remplaceront rétroactivement à la date de son entrée en vigueur, sauf pour les dispositions qui seraient plus strictes que celles prévues au présent Article.
- 8.3** Chaque Partie prend vis-à-vis de ses personnels toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous sa responsabilité, la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles.
- 8.4** Chaque Partie met en œuvre et maintient toutes mesures, précautions et procédures de sécurité nécessaires afin d'assurer la conservation des Informations Confidentielles qui seraient en sa possession et d'empêcher tout accès non autorisé.
- 8.5** A cet égard, chaque Partie s'engage à mettre en œuvre le même niveau de précaution et de mesures de sécurité que pour ses propres Informations Confidentielles, ce niveau de protection devant être considéré en toutes circonstances au moins comme raisonnable pour protéger les Informations Confidentielles.
- 8.6** La présente obligation de confidentialité n'est pas applicable aux éléments d'Informations Confidentielles qui :
- sont tombés dans le domaine public indépendamment d'une faute de la Partie les recevant, ou
 - étaient connus de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, ou
 - ont valablement été reçus d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou
 - doivent être divulgués en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).
- 8.7** Les obligations des Parties à l'égard des Informations Confidentielles demeurent en vigueur tant que l'un des cas de l'**Article 8.6** ne s'est pas produit.

Article 9. DELAIS/RECETTE/RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

- 9.1** Les délais de d'exécution des Prestations le cas échéant indiqués au Devis le sont à titre impératif pour les Services à destination des consommateurs au sens du Code de la consommation et à titre indicatif dans les autres cas, sauf mention contraire dans le Devis. Toute absence de versement d'un éventuel acompte prévu au Devis suspend tout délai de d'exécution. Aucun retard raisonnable d'exécution (dont le Client sera informé) ni aucune exécution incomplète à laquelle le Prestataire indique remédier dans les meilleurs délais ne peut justifier l'annulation de la commande par le Client ni constituer un motif de pénalités ou de dommages et intérêts qui seraient dus par le Prestataire. La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de l'exécution de Prestations imputables au Client ou en cas de force majeure telle que définie à l'**Article 17**.
- 9.2** Il appartient au Client de vérifier l'état des Produits à leur arrivée à l'adresse de livraison indiquée au Devis et d'exercer, éventuellement, les recours contre le transporteur dans les formes et délais légaux (article L. 133-3 du Code de commerce).
- 9.3** Sauf accord contraire du Prestataire, l'installation de tout Produit doit être exclusivement faite par le Prestataire. En cas de recours à un prestataire externe, le Client en assumera les conséquences en cas de difficultés ultérieures.
- 9.4** La propriété matérielle des Produits vendus ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement effectif et intégral du prix. La charge des risques de toute nature que pourraient subir les Produits sera en revanche transférée au Client dès la mise à disposition des Produits à l'adresse de livraison.

En conséquence, en cas de défaut de paiement complet de la part du Client, le Prestataire sera en droit de reprendre possession des Produits livrés.

- 9.5** Il appartiendra au Client de prendre les assurances nécessaires à la couverture de ces risques, notamment les cas de perte, vol, détérioration ou les dommages aux personnes dus au non-respect des conditions de mise en service.
- 9.6** Le Client sera tenu de vérifier la conformité des Services une fois réalisés et, le cas échéant, sur demande du Prestataire en cours de Services si pertinent (ex : mise en service des Services d'hébergement). A cet égard, il dispose, le cas échéant, du délai fixé au Devis pour procéder à la recette opérationnelle suite à l'exécution des Services par le Prestataire, matérialisée par un procès-verbal de recette signé par les Parties. En cas de réserves exprimées par le Client, le



Prestataire fait les ajustements nécessaires et le délai précité est de nouveau impartie au Client pour procéder à la recette selon le même processus.

- 9.7** A défaut de mécanisme de recette opérationnelle précisé au Devis ou de réponse dans le délai visé à l'**Article 9.6**, tout Service (ex : Service de réparation) sera réputé comme conforme passé un délai de quinze (15) jours à compter de son exécution et à défaut de réserve écrite et documentée du Client.

Article 10. RECLAMATIONS - RETOURS ET GARANTIES

- 10.1** Les réclamations portant sur les vices apparents et/ou quantités des Produits vendus doivent être notifiées par LRAR au plus tard trois (3) jours après la date de livraison effective, sous peine d'irrecevabilité. Le Client devra justifier la réalité des défauts apparents constatés. Il devra laisser au Prestataire toute facilité pour procéder à la constatation de ces défauts et, le cas échéant si applicable, pour y remédier. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir des tiers.
- 10.2** Aucun retour ne sera effectué sans l'autorisation du Prestataire. Les Produits retournés le seront aux frais et risques du Client. Le retour de tout ou partie des Produits vendus ne dispense pas le Client de ses obligations de payer les factures à l'échéance convenue. Les Produits retournés seront, au choix du Prestataire : remplacés, remis en état, remboursés ou déduits des factures ultérieures.
- 10.3** Outre la garantie légale contre les vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil, si applicables, le Prestataire garantit la conformité des Produits vendus à leurs spécifications techniques et contre tout vice de fabrication, dans la limite cependant du périmètre et de la durée accordés par le fabricant/l'éditeur pour cette même garantie. Pour bénéficier de la garantie, le Client doit immédiatement aviser par écrit le Prestataire des défauts des Produits et doit donner toute facilité au Prestataire pour procéder à leur constatation.
- 10.4** Toute intervention sur les Produits vendus par des personnes non autorisées par le Prestataire entraînera automatiquement la déchéance de la garantie. Les interventions au titre de la garantie, notamment la correction, réparation, la modification ou le remplacement de pièces, ne sauraient avoir pour effet de prolonger la garantie des Produits, sauf dispositions légales contraires.

Article 11. RESPONSABILITÉ

- 11.1** Le Prestataire demeure seul responsable des dommages directs et prévisibles subis par l'autre Partie, en raison de ses fautes, erreurs ou omissions.

- 11.2** La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée sur le fondement d'un dommage indirect et/ou imprévisible, en lien avec le présent Contrat.

Les Parties conviennent que constituent des dommages indirects ou imprévisibles tous dommages financiers ou commerciaux résultant d'un gain manqué, d'une perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice ou de revenus, d'une perte de clientèle, d'une perte de données, d'une perte de temps, perte résultant d'une atteinte à l'image ou à la réputation.

- 11.3** Tous sinistres et dommages confondus, le Prestataire ne peut voir sa responsabilité recherchée sur le fondement d'un fait générateur résultat ou lié à l'exécution des Prestations pour un montant supérieur à celui payé par le Client au titre de la Prestation concernée, pour la période contractuelle durant laquelle le dommage serait intervenu en cas de Prestation périodique.

- 11.4** Les stipulations du présent **Article** répartissent le risque entre les Parties, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et le Client reconnaît que la limitation de responsabilité qui en résulte n'est pas dérisoire.

- 11.5** Le présent **Article** n'a pas pour effet de limiter ou décharger le Client de ses obligations de paiement, telles que définies à l'**Article 7**.

- 11.6** Chaque Partie pourra s'exonérer de ses obligations en cas de force majeure tel que défini à l'**Article 17**, ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au présent Contrat.

- 11.7** A toutes fins utiles, il est précisé que la présente clause limitative de responsabilité ne s'applique pas en cas de décès ou dommage corporel ni en cas de dol ou faute lourde.

- 11.8** La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de dommage résultant d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles au titre du Contrat, ou d'un manquement contractuel pris par un tiers à l'égard du Client.

- 11.9** Aucune réclamation et/ou action du Client, pour quelque cause que ce soit, ne pourra être formulée et/ou engagée contre le Prestataire passé un délai d'un (1) an à compter du fait qui leur a donné naissance.

- 11.10** A toutes fins utiles, il est précisé que les **Articles 11.3 et 11.9** ne s'appliquent pas si le Client relève de la qualification de consommateur au sens du Code de la consommation.

Article 12. SOUS-TRAITANCE

- 12.1** Le Prestataire pourra, pour l'exécution des Prestations, recourir librement à un ou plusieurs sous-traitants de son choix.
- 12.2** Lorsque cela est requis en vertu de la loi ou d'une réglementation, la liste des sous-traitants auxquels fait appel le Prestataire à la date de conclusion du Contrat est précisée au Devis. Dans les autres cas, cette liste est transmise par le Prestataire au Client sur demande de ce dernier.
- 12.3** Le Prestataire s'engage à prendre, avec ses sous-traitants, les engagements contractuels nécessaires pour que les obligations souscrites au titre du Contrat soient respectées par ces derniers.
- 12.4** Le Prestataire reste pleinement et entièrement responsable de ses sous-traitants, du pilotage et de la bonne exécution des Services qu'ils réalisent pour son compte.
- 12.5** Le Prestataire conserve toute liberté de modifier les conditions de la sous-traitance à laquelle il a recours pour les besoins du présent Contrat et veillera à ce que de telles modifications ne dégradent ni la fourniture de ses Services ni leur niveau de qualité.

Article 13. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Les engagements pris par chacune des Parties sont détaillés en **Annexe**.

Article 14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Contrat n'entraîne le transfert au profit du Client d'aucun droit de propriété intellectuelle portant sur les éventuels résultats des Prestations ou sur tous documents qui seraient remis au Client par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire en demeurant seul propriétaire.

Le Client garantit qu'il dispose de tous les droits et/ou de toutes les autorisations nécessaires pour que le Prestataire réalise ses Prestations, sans que ce dernier ne puisse être inquiété de quelque manière que ce soit.

Article 15. RÉSILIATION

- 15.1** En cas de manquement grave, tel un défaut de paiement de facture, par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie trente (30) jours après réception d'une mise en demeure de s'exécuter indiquant la ou les défaillance(s) reprochée(s), notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse.
- 15.2** Les sommes dues au titre de Prestations réalisées antérieurement à la date de résiliation non encore facturées deviendront immédiatement exigibles. Les sommes précédemment versées par le Client resteront acquises au Prestataire, ce dernier se réservant en sus le droit d'être indemnisé de son entier préjudice, le cas échéant.
- 15.3** Dans l'hypothèse où le manquement évoqué à l'**Article 15.1** concernerait une Prestation et que d'autres Prestations indépendantes seraient par ailleurs en cours dans le cadre du Contrat entre les Parties, le Prestataire se réserve donc la possibilité de mettre fin également aux autres Prestations.

Article 16. IMPRÉVISION

- 16.1** Si un changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat rend son exécution excessivement onéreuse pour le Prestataire (ex : majoration imprévisible des licences, loyers ou services associés aux baies de datacenter appliqués au Prestataire dans le cadre du service d'hébergement), celui-ci pourra demander une renégociation du Contrat, par notification faite par lettre recommandée avec accusé de réception.
- 16.2** En cas de refus ou d'échec de la renégociation dans un délai de trois (3) mois suivant la notification, les Parties pourront convenir de la résolution du Contrat, à la date et aux conditions qu'ils détermineront, ou demander d'un commun accord au juge de procéder à son adaptation.

Article 17. FORCE MAJEURE

- 17.1** Aucune des Parties ne sera tenue responsable de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation au titre du Contrat dus au fait de l'autre Partie ou d'un tiers ou à la survenance d'un cas de force majeure.
- 17.2** Le cas de force majeure recouvre tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Les Parties conviennent que constituent notamment des cas de force majeure l'intervention des autorités civiles ou militaires, les incendies, les catastrophes naturelles, un état de guerre, une

interruption totale ou partielle des réseaux de télécommunications ou des réseaux de fourniture d'électricité, les conflits sociaux (ex : grèves).

- 17.3** En cas de survenance d'un cas de force majeure, la Partie concernée devra notifier sans délai à l'autre Partie l'incident constitutif du cas de force majeure et, au plus tard, dans les 10 (dix) jours suivant la survenance dudit événement, faire le maximum pour apporter une solution ou tenter de limiter les conséquences en vue de reprendre ses obligations contractuelles dans les meilleurs délais. Dans l'intervalle, les obligations des Parties au titre du Contrat seront suspendues sans pénalité ou frais.

Dans l'hypothèse où la situation de force majeure perdurerait pendant plus de 30 (trente) jours consécutifs, le Contrat pourra être résilié sans indemnité par l'une ou l'autre des Parties, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. Dans cette hypothèse, la résiliation sera effective à la date de réception de ladite lettre, sauf si une autre date est précisée dans le courrier de résiliation. de son impossibilité à exécuter son obligation.

- 17.4** La suspension des obligations ou le retard résultant du cas de force majeure ne peut en aucun cas (i) engager la responsabilité de la Partie qui s'en prévaut (ii) ni donner droit à une quelconque indemnisation du dommage subi.

Article 18. NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

- 18.1** Le Client s'interdit directement ou indirectement (par le biais d'un tiers) d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, tout collaborateur du Prestataire. Cette obligation vaut quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause. Cette obligation développera ses effets pendant toute l'exécution du Contrat et pendant douze (12) mois à compter de sa cessation, pour quelque motif que ce soit.

- 18.2** En cas de non-respect des obligations nées du présent **Article** par le Client, celui-ci versera au Prestataire une pénalité égale au minimum de douze (12) mois de salaire bruts de la (ou des) personne(s) concernée(s).

Article 19. RÉFÉRENCE COMMERCIALE

Le Prestataire se réserve le droit de mentionner, à titre de référence commerciale, l'existence et l'objet du Contrat, en divulguant la dénomination sociale du Client, dans le cadre de ses documents commerciaux diffusés notamment auprès de sa clientèle et de ses prospects, ce que le Client reconnaît et accepte.



Article 20. REVERSIBILITE

- 20.1** Au plus tard un (1) mois avant l'arrivée à échéance du Contrat, pour quelque raison que ce soit, en cas de demande écrite faite en ce sens par le Client, le Prestataire s'engage, dans les meilleurs délais à compter de ladite demande et au plus tard trente (30) jours après l'échéance du Contrat, sur Devise spécifique le cas échéant, à :
- restituer au Client les données (en ce compris le cas échéant les Données hébergées) de ce dernier concernées par les Prestations, dans un format exploitable pour ce dernier,
 - mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à sa disposition pour assurer la réversibilité des Prestations concernées selon le planning fixé au Devise,
 - assister techniquement le Client et/ou son nouveau prestataire de service, selon le périmètre et pendant la période fixés au Devise, dans le cadre de la reprise des Prestations concernées par ce dernier.
- 20.2** Par exception à ce qui précède, lorsqu'il est mis fin au Contrat par le Client en application de l'**Article 15.1** des présentes, la demande de réversibilité devra être formulée par ce dernier au Prestataire dans la notification évoquée audit article. En cas de rupture par le Prestataire selon les termes du même **Article**, le Client disposera d'un délai de sept (7) jours pour formuler une telle demande, étant précisé cependant que cette possibilité ne sera ouverte à ce dernier que sous réserve du paiement complet préalable des sommes dues au Prestataire.
- 20.3** Le Client pourra également demander au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception, selon les mêmes délais que précités, qu'il supprime l'intégralité des données (en ce compris les Données hébergées) objet de la Prestation concernée, étant précisé qu'en l'absence de demande de réversibilité ou de suppression formulée dans les délais, le Prestataire supprimera quoiqu'il en soit les données du Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la fin de la Prestation.
- 20.4** Il est à noter que dans le cadre de certaines Prestations visées au Devise, le Client a la possibilité de récupérer ses données lui-même, sans intervention du Prestataire.

Article 21. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

21.1 Le Contrat est soumis à la loi française.

21.2 Les Parties s'efforceront de résoudre amiablement toutes difficultés qui résulteraient de l'exécution du Contrat.

21.3 Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution du Contrat qui n'aurait pas pu être résolu amiablement relèvera de la compétence exclusive du tribunal compétent du ressort du siège social du Prestataire, quel que soit le lieu du domicile du défendeur, y compris en cas de pluralité de défendeurs. Le présent paragraphe ne s'applique pas si le Client relève de la qualification de consommateur au sens du Code de la consommation.