

CGV – Contact Experience

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire fournit à son Client le(s) Service(s) Contact Experience.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les conditions générales de vente du Prestataire, les présentes conditions particulières ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **API** » ou « **Application Programming Interface** » désigne un ensemble de définitions et de protocoles qui facilite la création et l'intégration de logiciels d'applications. Les API permettent à un produit ou service de communiquer avec d'autres produits et services sans connaître les détails de leur mise en œuvre facilitant ainsi les développements associés.

« **ASR** » ou « **Automatic Speech Recognition** » ou « **Reconnaissance Automatique de la Parole** » désigne la technique qui permet l'analyse de la voix de l'appelant captée dans le SVI et d'y apporter un traitement ; notamment la détection de mots clés ou motifs précis dans le but de proposer une navigation plus fluide et plus naturelle à l'appelant.

« **Bandeau** » désigne l'interface web temps réel à destination des agents ou des superviseurs pour déclarer leur statut et gérer leurs interactions.

« **Bloctel** » désigne la liste d'opposition au démarchage téléphonique, gratuite pour les appelants.

« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par le Prestataire.

« **Centre d'Appels** » désigne le Service permettant la distribution des appels du Client sur des agents déclarés et connectés sur la plateforme du Prestataire.

« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **Ligne(s)** » désigne la(les) ligne(s) de téléphone fixe(s) ou numéro(s) SVA du Client située(s) en France métropolitaine.

« **Plugin** » ou « **Module d'Extension** » désigne un outil composé d'un ensemble de fichiers informatiques qui permet d'installer des nouvelles fonctionnalités en marge d'un logiciel auquel il est rattaché.

« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.

« **SACEM** » ou « **Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique** » est la société de gestion collective des droits d'auteur d'œuvres musicales.

« **Saisie DTMF** » ou « **Dual-Tone Multi-Frequency** » désigne le mode de navigation dans un SVI qui consiste à saisir les touches de son clavier téléphonique pour faire ses choix.

« **SVI** » ou « **Serveur Vocal Interactif** » désigne le Service permettant l'accueil, l'analyse de données des appels et l'orientation de l'appelant vers la bonne destination.

« **Serveur FTP** » ou « **Serveur File Transfer Protocol** » désigne un logiciel qui permet de transférer des fichiers par Internet ou par le biais d'un réseau informatique local entre deux ordinateurs.

« **Service(s)** » désigne(nt) la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3 des présentes Conditions Particulières

« **SMS** » « **Short Message Service** » est un service de téléphonie mobile permettant de transmettre de courts messages textuels de 160 caractères maximum par message.

« **Numéros SVA** » ou « **Numéros de Service à Valeur Ajoutée** » désignent les numéros de services à valeur ajoutée dont la liste a été établie par l'ARCEP qui sont de la forme ci-dessous :

- 08 (numéros à 10 chiffres) ;
- 3BPQ (numéros à 4 chiffres) ;
- 11X (numéros à 3 chiffres) ;
- 118XYZ (numéros à 6 chiffres).

« **TTS** » ou « **Text To Speech** » désigne une technologie permettant de lire en synthèse vocale un message texte depuis le SVI.

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

- Le Service Serveur Vocal Interactif avancé, qui est une solution de qualification des appels entrants sur les Lignes du Client permettant la récupération de données collectées au cours des appels et l'orientation des appelants vers le bon service). Ce Service est facturé sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes entrantes
- Le Service Centre d'Appel, qui est une solution de distribution des appels entrants et sortants du Client vers ses utilisateurs. Le Centre d'Appels permet également l'émission d'appels à l'initiative d'un agent manuellement depuis son Bandeau ou d'un superviseur automatiquement depuis l'interface de gestion. Ce Service est facturé sous forme d'abonnement par licence agent en utilisation simultanée tel que décrit dans le catalogue de service. Chaque licence agent inclue un volume de minutes entrantes.

Béziers

229 Rue Alphonse Beau
de Rochas
PAE de Mercorent
34500 Béziers
04 67 09 25 25

Montpellier

18 Rue Montels l'Eglise
ZAC du Puech Radier
34970 Lattes
04 67 65 06 50

Toulouse

Parc Technologique du Canal
3 Rue Ariane
31520 Ramonville St Agne
05 34 40 09 20

Siret 39342108600058

Castres

42 Avenue Charles de
Gaulle
81100 Castres
05 63 71 54 30

aberia@aberia.fr

SARL au capital de 20.000 €
NAF 3320D
RCS Béziers 393421086
TVA intracommunautaire :
FR 56 393421086
Siret 39342108600041

www.aberia.fr

Article 4. DESCRIPTION DU SERVICE

- Le Service Serveur Vocal Interactif avancé, qui est une solution de qualification des appels entrants sur les Lignes du Client permettant la récupération de données collectées au cours des appels et l'orientation des appelants vers le bon service). Ce Service est facturé sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes entrantes
- Le Service Centre d'Appel, qui est une solution de distribution des appels entrants et sortants du Client vers ses utilisateurs. Le Centre d'Appels permet également l'émission d'appels à l'initiative d'un agent manuellement depuis son Bandeau ou d'un superviseur automatiquement depuis l'interface de gestion. Ce Service est facturé sous forme d'abonnement par licence agent en utilisation simultanée tel que décrit dans le catalogue de service. Chaque licence agent inclue un volume de minutes entrantes.

Les mensualités du SVI avancé et du Centre d'Appels incluent des volumes de minutes entrantes cumulables entre eux. Il est possible de multiplier les mensualités afin d'augmenter le volume entrant global inclus. En cas de dépassement du volume inclus, une tarification à la minute sur le trafic entrant en sus s'applique.

Article 5. OPTIONS DU SERVICE

Le Client peut également souscrire aux options indiquées ci-dessous.

5.1. TTS DYNAMIQUE

L'option TTS dynamique permet de lire en temps réel à l'aide d'une voix synthétisée une chaîne de caractères. Ainsi, le Client peut construire son SVI avec des messages dynamiques joués en fonction du contexte de l'appel (reconnaissance du numéro appelant, réponse apportée à une question, information récupérée d'une base de données distante).

Cette option de Service est facturée sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes. Ce volume correspond au nombre total de minutes reçues sur les différents numéros souscrits par le Client. En cas de dépassement de ce dernier, la tarification se fait à la minute.

5.2. ASR

Le Client peut construire tout ou partie de son SVI en utilisant de la reconnaissance vocale en lieu et place de la navigation par Saisie DTMF. Plusieurs modes de navigation sont possibles notamment par reconnaissance de mots clés. Dans cette hypothèse, le SVI attend une liste de mots définis en amont (exemple de question « quel service souhaitez-vous joindre, dites service commercial ou hotline ? ») soit en langage naturel et dans ce cas l'appelant peut s'exprimer librement. La solution sera en mesure d'extraire les informations pertinentes (exemple de question « que puis-je faire pour vous aujourd'hui ? »). Cette option nécessite une prestation de configuration sur devis réalisée par les équipes du Prestataire.

5.3. ENREGISTREMENT

Le Client peut enregistrer de façon ponctuelle et aléatoire des conversations téléphoniques (ci-après « l'Enregistrement »). L'Enregistrement est possible pour appels transférés depuis le SVI ou aux appels émis ou reçus par les agents du Centre d'Appels.

Le Client s'engage à respecter les dispositions légales afférentes aux enregistrements de conversations électroniques

Le Client s'engage à ce que l'Enregistrement ne soit ni permanent, ni systématique. Le Client doit informer l'appelant de l'existence de l'Enregistrement, de l'identité du responsable de traitement, de l'objectif poursuivi par l'Enregistrement, de la durée de conservation des données de l'Enregistrement, des destinataires des écoutes ou enregistrements, des droits de rectification, d'opposition et d'accès aux enregistrements de l'interlocuteur.

Par défaut, l'Enregistrement est stocké sur l'infrastructure du Prestataire, pour une période de six (6) mois. Le Client peut demander à ce que cette période soit revue à la baisse en fonction de la finalité qu'il en fait.

Le Prestataire restreint les accès aux dispositifs de stockages des enregistrements aux personnes habilitées, conformément aux dispositions légales applicables. Le Client peut disposer d'une interface web de consultation des enregistrements dans la mesure où ces derniers sont stockés sur l'infrastructure du Prestataire.

L'Enregistrement peut également être stocké à fréquence régulière sur un serveur FTP distant fourni par le Prestataire. Dans ce cas également la réglementation sur la durée de conservation s'applique.

Si le Client souhaite souscrire cette option pour un projet utilisant que du SVI, cette dernière est facturée sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes. En cas de dépassement de ce dernier, la tarification se fait à la minute.

Si le Client souhaite souscrire cette option pour un projet utilisant que du Centre d'Appels, cette dernière est facturée sous forme d'abonnement à l'utilisateur incluant un volume de minute par utilisateur et s'applique à l'intégralité des utilisateurs déclarés sur le projet. En cas de dépassement de volume par utilisateur, la tarification se fait à la minute. Ces conditions tarifaires sont disponibles au sein du catalogue de prix Contact Experience.

5.4. STUDIO

Les messages audios nécessaires à la construction du SVI ou du Centre d'Appels doivent être fournis par défaut par le Prestataire ou le Client. Le Prestataire est en mesure de proposer en option la réalisation des messages. Ces derniers sont de deux types :

- soient réalisés en TTS sans possibilité de mixer le message avec une musique, différentes voix et langues sont proposées ;
- soient réalisés en studio par des comédiens professionnels avec possibilité de mixer le message avec une musique fournie par le Prestataire ou le Client.

Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à une déclaration auprès de la SACEM (<https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique>).

5.5. FACTURATION

La facturation de cette option est faite au message réalisé avec une limite de trente (30) mots par message. En cas de dépassement de cette limite de (trente) 30 mots (unité), plusieurs unités peuvent être facturées. La facturation de l'option est détaillée dans le catalogue de Services.SMS sortants.

Le Prestataire met à disposition du Client une interface web de gestion ainsi qu'une API qui permet d'envoyer des SMS unitairement ou en masse en instantané ou en programmé incluant la gestion des réponses et des accusés de réception.

L'option de SMS sortant permet l'envoi de SMS depuis l'interface web de gestion ou *via* l'utilisation d'une API.

Le Client peut souscrire à une offre de SMS sortants pour réaliser des campagnes de type marketing ou simplement notifier un client d'un événement. Le Client s'engage à obtenir le consentement préalable de la personne prospectée avant l'utilisation de ladite option. Le Client est également informé que la prospection directe par SMS est autorisée sans le consentement préalable dans l'hypothèse où la personne prospectée est déjà une cliente pour des produits ou similaires à ceux proposés.

5.6. WEB CALL BACK

Le « **web call back** » (pouvant se traduire par « **rappel web** ») permet depuis le site web du Client de proposer aux internautes un rappel automatique sur leur numéro gratuitement.

Le Client peut ajouter un Plugin sur son site web pour permettre aux internautes de saisir leur numéro pour être rappelé gratuitement. La plateforme du Prestataire émettant deux appels à chaque fois, l'un vers le numéro saisi par l'internaute, l'autre vers le numéro déclaré par le Client pour joindre ses services. Le Prestataire facture ces deux appels aux tarifs en vigueur dans le Bon de Commande.

5.7. UTILISATION DES OPTIONS DE SERVICE

L'utilisation des options de Service ci-avant énumérées peut nécessiter ou peut être accompagnée de prestations payantes et optionnelles telles que :

- Le paramétrage et configuration du projet ;
- Du développement sur mesure ;
- La formation.

Article 6. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

6.1. ACCES INTERNET

L'accès aux Services est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet. Le Client doit utiliser des postes équipés d'un navigateur Internet Firefox, Edge ou Chrome avec la dernière version (N) ou des 2 précédentes (N-1 et N-2) de ces navigateurs. Les utilisateurs doivent avoir accès à Internet sur les ports http et https (TCP 80 et TCP 443).

6.2. RESEAU DU CLIENT

Le réseau du Client doit être dimensionné pour supporter les flux constants liés au Bandeau en temps réel. Les équipements réseau du Client ne doivent pas faire de mise en cache des pages et autoriser les sessions permanentes.

6.3. GESTION DES RESSOURCES EN NUMEROTATION

Le Prestataire est responsable de la compatibilité entre le Trunk SIP et le logiciel ou la plateforme SIP administrée par lui ou le Client. Il est également responsable du paramétrage de tout Routeur, Firewall ou Passerelle fournis ou non par le Prestataire qui doivent être configurés de façon à être compatibles avec le service de Trunk SIP.

6.3.1. Affectation des numéros

L'utilisateur est informé que l'opérateur affectataire (ci-après la société « ABERIA ») est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par le Prestataire pour le compte d'un Client.

Les Zones de Numérotation Élémentaire (« ZNE ») restreignent le périmètre géographique au sein duquel un numéro de téléphone peut être affecté à un utilisateur.

6.3.2. Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit mise en œuvre. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. Le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

6.3.3. Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

6.3.4. Numéros SVAs

Les dispositions relatives aux numéros SVA sont disponibles aux Conditions Particulières « Numéros SVA ». Le Client pourra demander au Prestataire de réaliser la portabilité entrante de ses numéros collectés par un opérateur tiers et affectés au Client dans les conditions de l'article 5.3 des Conditions Particulières « Numéros SVA ».

6.3.5. Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera le Prestataire. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter ABERIA qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes à l'adresse email suivante : aberia@aberia.fr.

6.4. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

6.4.1. Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Prestataire se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

6.4.2. Location

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le bon de commande. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.

Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou lors d'une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

6.4.3. Procédure « RMA »

Le Prestataire garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le support technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestaire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

6.4.4. Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du bon de commande en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

Article 7. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

7.1. UTILISATION DU SERVICE

Le Client a la possibilité de modifier, de créer ou de supprimer un SVI ou Centre d'Appels depuis son interface web de gestion. Seules les briques fonctionnelles souscrites dans la Bon de Commande sont disponibles dans l'interface web de gestion.

Le Client s'engage à respecter les dispositions relatives à la génération d'appels pour de la prospection. Il est notamment interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur la liste nationale d'opposition Bloctel, (<http://www.bloctel.gouv.fr/>).

Le Client dans l'hypothèse où il souhaite réaliser des campagnes de type marketing, devra s'inscrire sur le site Bloctel et ainsi obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés. Le Client, qui exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique doit saisir de manière régulière, et au moins mensuellement, l'organisme afin que celui-ci mette en conformité ses fichiers de prospection commerciale avec la liste des oppositions au démarchage.

7.2. MODALITES D'UTILISATION

7.2.1. Code d'Accès

La mise à disposition au Client des Codes d'Accès s'effectue dans un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum à compter de la validation du Bon de Commande par le Prestataire.

En cas d'une prestation spécifique, la Date de Mise en Service est indiquée au Client à la validation du Bon de Commande.

Le Client sera exclusivement responsable des Codes d'Accès et de toute utilisation du Service avec lesdits codes. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol des Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

7.2.2. Actes de malveillance ou piratage

Le Client s'interdit d'effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client.

Article 8. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures ouvrées à compter de la constatation par le Prestataire de la Défaillance. Aucune pénalité ne sera due par le Prestataire si ce délai de quatre (4) heures ouvrées n'est pas respecté.

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

Article 9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir au Prestataire des informations fiables et actualisées et à l'informer de toute évolution et/ou modification des informations qu'il lui a précédemment transmises.

En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles envers le Prestataire. En conséquence, ABERIA n'est pas tenue de répondre directement à un Client pour toute demande relative aux Services à l'exception des demandes relatives aux ressources en numérotation.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour stocker, transmettre et/ou mettre à disposition du public tout contenu raciste ou illégal.

Le Client s'engage à respecter toutes les dispositions légales applicables ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, notamment l'ensemble des décisions de l'ARCEP relatives au plan de numérotation, le droit des tiers et les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Pour lutter contre les « **ping call** » ou « **appels à rebonds** » qui ont pour objectif l'incitation à rappeler un numéro de téléphone à tarification majorée, le Client a interdiction d'utiliser comme identifiant d'appelant des numéros commençant par 089B ou des numéros de la forme 3BPQ facturés sur les paliers tarifaires supérieurs à 0,20 € TTC par minute ou à 0,50 € TTC par appel.

Article 10. SUSPENSION & RESILIATION

10.1. RESILIATION ANTICIPEE

Le Service, tout ou en partie, est résiliable à tout moment par le Client via une notification par lettre recommandée, avec un préavis de six (6) mois. Dans l'hypothèse d'une résiliation durant la Période Initiale par le Client, ce dernier s'engage à payer la totalité des mois restants dus au titre du Service. Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Le changement de titulaire (cession ou reprise de la Société par un Tiers) n'est pas une clause de résiliation anticipée. Il permet au repreneur de bénéficier des tarifs négociés au moment du renouvellement. En cas de résiliation anticipée, le repreneur s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

10.2. SUSPENSION DU SERVICE

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service immédiatement :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client,
- Utilisation illégale de musiques ;
- Pratique de Ping Call.

Article 11. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties. Le Prestataire indique que tout mois entamé est dû. Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement. De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

Article 12. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- l'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.

Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que le Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

Conditions Générales de Vente

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales de Vente** ») constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont complétées par le bon de commande, lequel formalise la commande de Service(s) (ci- après le « **bon de commande** »), les Conditions Particulières et l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles.

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

- bon de Commande ;
- les Conditions Particulières ;
- les Conditions Générales de Vente ;
- l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles.

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

OBJET

Les Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la Société ABERIA (ci-après le « **Prestataire** ») fournit aux Clients professionnels (ci-après le(s) « **Client(s)** ») (ensemble désignés les « **Parties** ») qui lui en font la demande, les services de télécommunications proposés (ci-après les « **Services** »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès du Client, sans distinction de catégorie, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

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

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont modifiables à tout moment. Le Prestataire est en effet en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles. Le Client est informé que seul le prix figurant sur le Bon de Commande fait foi. Les descriptions des Services sont indiquées dans les Conditions Particulières.

FOURNITURE DU SERVICE - COMMANDE

3.1. Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après établissement d'un bon de Commande et acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par le Prestataire, matérialisée par un accusé de réception émanant du Prestataire et acceptation du bon de Commande.

Le Prestataire dispose de moyens de commande (y compris d'acceptation et de confirmation) écrits (voire écrits électroniques) permettant aux Clients de commander les Services dans les meilleures conditions de commodité et de rapidité.

Pour les commandes passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

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. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente.

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

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

3.2. Le Prestataire s'engage à fournir le Service conformément au bon de Commande, aux objectifs de qualité de niveaux de services et aux autres dispositions décrites dans les Conditions Particulières.

3.3. Le Prestataire pourra modifier un Service à la condition que cette modification n'affecte pas substantiellement l'utilisation et les caractéristiques techniques du Service par le Client.

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

DUREE DE L'ENGAGEMENT

Sauf accord entre les Parties et/ou dispositions contraires dans les Conditions Particulières, le bon de Commande prend effet à compter de l'activation d(u)es Service(s) fourni(s), pour la durée indiquée dans le bon de Commande. La durée indiquée dans le bon de Commande correspondant à la période minimale d'engagement (ci-après désignée la « **Période Initiale** »).

A l'issue de la Période Initiale, le bon de Commande sera tacitement reconduit pour des durées successives identiques, sauf dénonciation par l'une des Parties dans les conditions de l'article « Résiliation ».

NOTIFICATIONS

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

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

DECLARATION PREALABLE DU PRESTATAIRE AUPRES DE L'ARCEP

Le Prestataire est déclaré auprès de l'ARCEP dans les conditions prévues à l'article L. 33-1 du Code des postes et des communications électroniques ou titulaire de l'autorisation d'exercer une activité d'opérateur délivrée avant l'entrée en vigueur de la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004.

SUPPORT TECHNIQUE

Le Prestataire prendra en charge de 8h00 à 18h00 les jours ouvrés, les notifications de défaillances du Service sur incident détecté par le Prestataire ou, le cas échéant, signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance »).

Il est précisé que la défaillance d'un Service correspond à l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

Le Client devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance devra se faire uniquement via la procédure permettant la déclaration d'une Défaillance ou d'une demande technique quelconque à savoir l'ouverture d'un ticket, chacun ayant un numéro unique afin d'en faciliter le suivi.

Le Client peut, sur option, bénéficier d'un service 24/7 afin que le Prestataire prenne en charge les Notifications de Défaillance. Le Prestataire lui communiquera, le cas échéant, les modalités pratiques et tarifaires dudit Service.

TARIFS

8.1. Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire indiqués dans le Bon de Commande en vigueur à la date de signature de ce dernier.

8.2. Les prix de vente des Services pourront être révisés à tout moment, moyennant l'information préalable écrite du Client. Si le Client conteste la révision proposée, il pourra résilier le Service concerné en envoyant une Notification par lettre recommandée avec accusé de réception pendant un délai de trente (30) jours calendaires suivant l'information de la révision des prix. Le cas échéant, le Service continuera à être fourni pendant une période de trente (30) jours calendaires maximum suivant ladite Notification, afin d'en permettre la réversibilité des Services, étant précisé que celle-ci ne peut pas bénéficier au Client en cas de défaut de paiement de ce dernier. Cette révision s'appliquera automatiquement et de plein droit pour tout bon de commande passée ultérieurement à la révision des prix, à compter du premier jour du mois suivant l'annonce de cette modification ou sans délai si cette révision est motivée par une évolution réglementaire ou une décision d'une autorité administrative.

8.3. Le Prestataire peut également modifier ses prix (i) en cas d'augmentation des prix par ses fournisseurs (ii) en cas de modification de la réglementation ou de son interprétation.

8.4 : Clause d'indexation :

ABERIA peut modifier, chaque année, au 1er janvier, le prix du ou des Service(s) par application de la « Formule d'Indexation » prévue ci-après, qui est basée sur l'indice ICHTrev-TS publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation (ci-après l'« Indice »). L'Indice est publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité et peut être consulté sur le site de l'INSEE (www.insee.fr) dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ».

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

1. Variation Indice en % = (indice nouveau - indice ancien)/indice ancien. Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision. Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.
2. Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

En cas de disparition de l'indice, le Prestataire communiquera préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee

8.5. Pour les hypothèses de révision du prix visées au 8.3, le Partenaire n'a le droit de résilier ni le Service concerné par la révision du prix. Ces révisions de prix entreront en vigueur après un préavis d'un mois donné au Client.

MODALITES DE PAIEMENT

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

La facturation du Service commence à compter de son activation. Sauf disposition contraire, les abonnements sont facturés à terme à échoir.

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

9.3. Le paiement de toutes les sommes dues devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que le Prestataire pourra raisonnablement demander.

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

DEFAUT DE PAIEMENT

10.1. En cas de non-respect du délai de paiement prévu ci-dessus et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension ou de résiliation des Services, le Prestataire pourra exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront dus de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus où toutes les sommes dues auront été payées. Ces intérêts de retard seront calculés à un taux annuel égal au taux de l'intérêt applicable par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour ses opérations de refinancement les plus récentes, majoré de dix (10) points. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du ou des Services pour quelque cause que ce soit.

10.2. Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :

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

10.3. Tous les montants sont exprimés hors T.V.A. ou toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

10.4. En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les sommes correspondantes aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu ci-dessus.

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

10.6. Le transfert de propriété des équipements est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix par le Prestataire. Ce dernier se réserve la propriété des équipements jusqu'au leur paiement intégral. Toutefois, les risques sont transférés au Client dès la livraison des équipements.

OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage auprès du Prestataire à adopter un comportement conforme aux stipulations du Contrat et notamment à :

- respecter à tout moment les consignes du Prestataire pour l'utilisation des Services ;
- utiliser les Services en parfaite conformité avec la loi et la réglementation en vigueur et en respectant les droits des tiers. Le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- prendre toutes précautions, notamment internes, afin de ne pas diffuser sur le réseau Internet ou télécharger sur son système informatique des virus ou tout autre programme susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes informatiques du Prestataire, de ses clients ou de tiers ;
- acquitter aux échéances toutes les factures émises par le Prestataire en contrepartie des Services ;
- à faire toutes diligences afin de collaborer avec le Prestataire dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens du Prestataire et/ou de l'opérateur télécom et/ou du Fournisseur désigné(s) par le Prestataire et en communiquant au Prestataire, en temps et en heure, toutes les informations nécessaires à ladite Installation et à la mise en œuvre des Services ;
- adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation des Services. L'usage raisonnable est précisé pour chaque Service, dans les Conditions Particulières. A ce titre, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data...

RESPONSABILITES

12.1 Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyen. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

12.2 En complément des dispositions indiquées dans les Conditions Particulières, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou inexécutions de ses obligations contractuelles résultant de la survenance d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, tels que notamment les événements suivants : perturbations météorologiques exceptionnelles, conflits du travail autres que ceux opposant le Prestataire à ses salariés, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie, décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications, ou événements hors du contrôle raisonnable des fournisseurs du Prestataire.

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

- Utilisation illégale par le Client ou un tiers, autorisé ou non, des Services fournis par le Prestataire ;
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire par le Client, dans l'utilisation des Services.
- Force majeure telle que définie ci-après, faute, négligence ou omission d'un tiers à l'origine du préjudice subi par le Client.
- Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s).
- Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents et des dysfonctionnements.

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

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

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

12.4 En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, celle-ci sera limitée à six (6) mois d'abonnement perçus par le Prestataire au titre des Services fournis au Client dans le cadre de l'application des présentes, et ce, sur la base des sommes facturées sur les douze (12) mois précédant l'application de l'article 12.4 pour tout dommage direct ou pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période d'un (1) an.

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

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

EVOLUTION DE(S) SERVICE(S)

Le Client est informé que le Prestataire peut désactiver tout ou partie du Service, notamment pour des motifs légaux et réglementaires. Le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

De plus, le Prestataire informera le Client de toute évolution majeure signalée par son ou ses fournisseurs pouvant impacter le Service délivré dans le cadre des présentes conditions. Le Prestataire ne saurait être considéré comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par son ou ses fournisseurs. Le Client est informé que le Prestataire ne peut éliminer définitivement une fonctionnalité qu'à la condition d'offrir au Client une autre fonctionnalité qui constitue une alternative raisonnable.

SUSPENSION DE(S) SERVICE(S)

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

- a) se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;
- b) éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du Prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service ».
- c) éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire.
- d) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 10 ci-dessus.

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

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

Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service dans le délai qui lui aura été imparti ou ne paie pas, le cas échéant, les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier le(s) Service concerné(s), par l'envoi d'une Notification. Le Service continuera éventuellement d'être fourni, pendant la durée et selon les conditions stipulées à l'article 4 des présentes, afin d'en permettre la réversibilité.

Toute demande d'annulation d'une commande en cours de déploiement (service commandé mais non livré) sera examinée individuellement. Cette demande sera soumise à une analyse détaillée, et des frais d'annulation pourront être appliqués en fonction des intervenants impliqués et des actions déjà réalisées.

ABERIA s'engage à communiquer au client les frais d'annulation avant de procéder à l'annulation du contrat. Si le client accepte les frais, la commande sera annulée immédiatement et les frais facturés. À défaut d'acceptation par le client, la commande poursuivra son cycle de vie normal.

RESILIATION

A l'issue de la Période Initiale, le Contrat et/ou le Bon de Commande peut être dénoncé par l'une des Parties, par Notification, sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois minimum avant la date d'échéance. Lorsque le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article « Durée », celui-ci pourra être résilié à tout moment dans les mêmes conditions.

Hors application de l'hypothèse de force majeure telle que définie à l'article « Force Majeure », une Partie peut, en cas de manquement de l'autre Partie à l'un quelconque de ses engagements, trente (30) jours après l'envoi d'une Notification restée sans effet, se prévaloir de la résiliation anticipée du ou des Services.

En outre, il est expressément reconnu à chacune des Parties la faculté de mettre fin aux Services de manière anticipée, par l'envoi Notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en cas de liquidation judiciaire, en cas de condamnation de l'autre Partie ou d'un de ses dirigeants pour manquement professionnel grave et ayant une incidence sur l'image ou la réputation de l'autre Partie, sous réserve du respect des dispositions d'ordre public en vigueur.

Le changement de titulaire (cession ou reprise de la Société par un Tiers) n'est pas une clause de résiliation anticipée. Il permet au repreneur de bénéficier des tarifs négociés au moment du renouvellement. En cas de résiliation anticipée, le repreneur s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

L'exercice du droit de résiliation de l'une ou l'autre Partie dans les cas prévus aux présentes ne saurait en aucun cas porter atteinte à leurs droits d'exercer toutes actions ou procédures à leur disposition ni à leurs éventuels droits à compensation en dommages-intérêts devant les juridictions compétentes.

Notamment, dans l'hypothèse de la résiliation unilatérale à l'initiative du Prestataire, ce dernier pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des frais de résiliation anticipée calculés sur la base : (i) du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Période Initiale et (ii) du montant moyen, évalué sur les six derniers mois, facturé au titre du Bon de Commande (abonnements et consommations), ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service, prévus par les conditions particulières. Si la période d'exécution du Contrat ou du Bon de Commande n'a pas atteint six (6) mois à la date de la résiliation, les frais seront calculés sur la base du montant moyen facturé jusqu'à la date de résiliation.

FORCE MAJEURE

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

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

En tout état de cause, si le cas de force majeure ou le cas fortuit ainsi invoqué a une durée d'existence supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie pourra décider de mettre fin, avec effet immédiat, au Contrat par Notification de sa décision transmise à l'autre Partie, sans toutefois que cette résiliation ouvre droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.

CESSION

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

CONFIDENTIALITE

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

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

- dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaient déjà au domaine public ou,

- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,
- que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat.

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

PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

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

CONVENTION DE PREUVE

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

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

ASSURANCES

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

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

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 cocontractant.

EXECUTION FORCEEE EN NATURE

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

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

La Partie victime de la Défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résolution du contrat selon les modalités définies à l'article « Résiliation ».

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Chaque Partie s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données conformément à l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles visé à l'article 1 des présentes.

Au sein de leur relation commerciale, chaque Partie agit, dans le cadre de la collecte des Données Personnelles des Collaborateurs (ci-après « DPC ») de l'autre Partie, en qualité de Responsable de Traitement. Elle traite ces DPC aux seules fins de permettre la préparation, l'exécution, la gestion et le suivi du Contrat. Sont collectés les nom, prénom, fonction, numéro de téléphone fixe et mobile, adresse email, adresse postale de leurs collaborateurs respectifs ainsi que les

autres informations qui seraient remises spontanément par lesdits collaborateurs. Ces données ne sont destinées qu'aux collaborateurs de la Partie récipiendaire (et éventuellement à ses sous-traitants et à ses prestataires techniques) qui participent à la collaboration entre les Parties.

Les DPC sont conservées (i) pendant toute la durée du Contrat puis (ii) pendant une période courant jusqu'à la date de prescription de la responsabilité contractuelle.

Les DPC sont conservées en permanence sur le territoire de l'Union Européenne. Les éventuels destinataires à l'étranger sont situés dans des pays reconnus comme présentant un niveau de protection adéquats ou auront pris des engagements contractuels aux moins aussi contraignants en termes de protection des DPC que ceux naissant du Règlement 2016/679.

Conformément à la Législation Applicable, chaque Partie s'engage à faire respecter à l'égard des personnes physiques concernées par le traitement de leurs DPC, leurs droits d'opposition pour motif légitime, d'accès, de rectification, d'effacement (droit à l'oubli), relativement aux données les concernant, dans la mesure où les données ne sont pas nécessaires à l'exécution de la convention, de limitation du traitement et si applicable le droit de portabilité de leurs données vers un prestataire tiers le cas échéant.

LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

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

A défaut d'accord amiable, la partie la plus diligente pourra exercer, une action en justice exclusivement auprès du Tribunal de Commerce de BEZIERS, seul tribunal compétent y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.