

## 1. PREAMBULE

---

1. PROVECTIO, ci-après nommé le Prestataire, spécialisé dans le secteur d'activité de la gestion d'installations informatiques, est un opérateur proposant des services de communications électroniques.
2. Connaissance prise de l'offre commerciale, des tarifs pratiqués par PROVECTIO et des recommandations, conseils, mises en garde et informations qui lui ont été communiqués par ce dernier, le Client a consenti à souscrire aux services sélectionnés dans le bon de commande correspondant.
3. Il est entendu que PROVECTIO et le Client sont, dans les présentes, les parties au contrat.

## 2. OBJET

---

4. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes selon lesquels PROVECTIO fournit l'accès au service à son client. Les présentes ont vocation à s'appliquer à l'ensemble des prestations et services délivrés par PROVECTIO dans le cadre de son préambule.

## 3. DEFINITIONS

---

- Accès Direct : désigne le raccordement du Site Client au réseau de PROVECTIO avec l'utilisation d'un ou de plusieurs réseau(x) d'opérateur(s) tiers ;
- Accès Hébergé : désigne le raccordement du Site Client au Centre d'Hébergement de PROVECTIO ou par un prestataire de service d'hébergement tiers ;
- Anomalie bloquante/semi-bloquante : une anomalie est considérée comme bloquante quand elle empêche toute utilisation de la prestation concernée ; elle est considérée comme semi-bloquante lorsqu'elle restreint substantiellement l'utilisation de la prestation ou lorsqu'il manque une fonctionnalité essentielle de la prestation ; à défaut, l'anomalie est réputée non bloquante.
- Centre d'Hébergement de PROVECTIO : désigne le bâtiment à l'intérieur duquel sont hébergés les Equipements ;
- Consommation : désigne toute utilisation du Service calculée en fonction du volume consommé ou acheté par le Client et facturé en fonction de l'usage ;
- Contenu : désigne les informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire du Service ;
- Contrat : désigne l'ensemble contractuel comprenant les documents énumérés à l'article « Documents Contractuels » ;
- Durée Minimale : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre du Contrat, commençant à courir à la date de Mise à disposition du Service ;
- Equipements Client : désigne les équipements et logiciels du Client. Les Equipements Client comprennent également les équipements éventuellement achetés par le Client auprès de PROVECTIO ;
- Equipements Prestataire : désigne les serveurs, logiciels et autres équipements appartenant au Prestataire, mis à disposition du Client par le Prestataire, dans le cadre de la fourniture du Service, tels que décrits dans le Formulaire de souscription ;
- Bon de commande : désigne l'offre commerciale fournie par le Prestataire et détaillant les services commandés par le Client, leurs modalités spécifiques d'exécution et les éléments tarifaires applicables ;
- Mise à disposition du Service : désigne la date constituant le point de départ de la fourniture effective d'un Service par le Prestataire, correspondant à la date de recette définitive du Service par le Client, précisée dans l'avis de Mise à Disposition du Service ;
- Point d'Accès au Service : désigne le point correspondant à l'extrémité des Equipements Prestataire actifs, installés côté Client, et connectés aux équipements que le Client détient ou exploite, en quelque qualité que ce soit ;
- Point d'Accès Hébergé : désigne le point d'accès au service hébergé qui correspond à l'extrémité des prises réseau mises à disposition du Client dans le Centre d'Hébergement de PROVECTIO ;
- Point de Livraison : désigne le point de livraison géographique du trafic par l'opérateur, démarcation entre le réseau de l'opérateur et les Equipements et/ou réseau du Client. Les spécificités techniques

du point de livraison, définies dans le bon de commande, sont caractérisées par le type d'interface utilisé et par leur débit.

- Service : désigne le ou les service(s) fournis par le Prestataire au titre du Contrat et résultant d'un ou plusieurs bon(s) de commande. A chaque Service sont associées des Conditions Particulières et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques ;
- Site Client : désigne chacun des lieux géographiques dont le raccordement au Service est demandé par le Client que ce soit un raccordement de type Accès Direct ou de type Accès Hébergé ;
- Réseau de PROVECTIO : désigne le réseau utilisé par le Prestataire pour fournir le Service au Client au titre du Contrat ;
- Utilisateur : désigne la personne physique utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

## 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

---

5. Les présentes Conditions Générales constituent la base juridique commune à l'ensemble des services commandés par le Client au Prestataire au titre des connexions internet et/ou communications électroniques. Ces Conditions Générales sont complétées par un ou plusieurs bon(s) de commande, des Conditions Particulières propres aux services choisis par le Client et, le cas échéant, une convention de niveau de services.
6. Le Contrat est constitué par l'ensemble des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :
  - Le ou les bon(s) de commande et, le cas échéant, la Convention de niveau de service ;
  - Les Conditions Particulières ;
  - Les Conditions Générales.
7. En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévalent.
8. Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il est fait application de critères de rang selon les principes suivants :
  - Obligation par obligation ;
  - Ou, à défaut, alinéa par alinéa ;
  - Ou, à défaut, article par article.

## 5. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

---

9. Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :
  - L'acceptation du client par tout moyen. L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du Client. Elle peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen (signature classique, signature électronique ou digitale, échanges de courriers électroniques),
  - La validation du premier bon de commande par le Client.
10. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une Durée Minimale spécifique à chaque Service, précisée dans la convention de niveau de service.
11. Sauf mentions contraires portées audit bon de commande, la Durée Minimale et la facturation des Services prennent effet à compter de la Mise à Disposition du Service.
12. Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des conditions générales, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du client par quelque moyen que ce soit.

## 6. INDIVISIBILITE

---

13. Les différentes prestations prévues dans les Conditions Particulières sont indépendantes les unes des autres.
14. En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les présentes Conditions Générales.
15. La résolution de l'ensemble des Conditions Particulières entraînera la résolution des présentes Conditions Générales.

## **7. INSTALLATION D'EQUIPEMENT ET MISE EN SERVICE**

16. Sans préjudice de son obligation d'information permanente, le Client s'engage plus particulièrement à communiquer au Prestataire toutes les informations et documentations demandées par ce dernier et nécessaires à la mise en œuvre des services détaillées au(x) bon(s) de commande et à l'exécution du Contrat.

17. Ces informations et documentations peuvent, par exemple, concerner le dimensionnement ou la configuration nécessaire des Equipements Prestataire ou encore porter sur la configuration du (des) Site(s) Client ou des modalités particulières d'accès à ce(s) dernier(s).

18. La responsabilité de PROVECTIO ne peut être engagée en cas d'informations erronées ou incomplètes fournies par le Client au Prestataire.

Les conditions d'installation et de mise en service sont détaillées dans les Conditions Particulières de chaque service concerné.

### **LIVRAISON DU MATERIEL**

19. Les délais de livraison du bon de commande sont indicatifs et dépendent des possibilités d'approvisionnement et de transport de PROVECTIO.

20. Les dépassements de délai de livraison de matériel ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, à retenue, ni à annulation des commandes en cours.

21. Toutefois, si trois (3) mois après la date indicative de livraison, le matériel n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure, la vente pourra, alors, être résiliée à la demande d'une ou de l'autre partie. Le Client pourra obtenir restitution des acomptes, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages et intérêts.

22. Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du matériel livré au matériel commandé ou au bordereau d'expédition doivent être formulées par écrit dans les trois (3) jours de l'arrivée du matériel. Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à PROVECTIO toute facilité pour procéder à la constatation des vices et pour y porter un remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

### **EQUIPEMENTS**

23. Dans le cas où les équipements de PROVECTIO sont installés sur le site du client ou dans un site d'hébergement tiers, le client s'engage, pendant toute la durée du contrat, à assumer les risques que pourraient subir les équipements. Il s'engage également à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

24. Le Client aura la garde, au sens des articles 1915 et 1927 du Code Civil, des équipements de PROVECTIO (ci-dessous « les équipements »), pendant toute la durée des commandes.

25. Le Client garantit qu'il :

- Hébergera les équipements de PROVECTIO en respectant les instructions raisonnables données par PROVECTIO ;
  - Ne déplacera, modifiera, délocalisera, ni n'interférera d'aucune manière avec les équipements ;
  - Fera en sorte qu'aucune personne autre qu'un représentant autorisé de PROVECTIO ne puisse réparer, entretenir ou, de manière générale, s'occuper des équipements ;
  - Ne louera ni ne vendra ou transférera aucun équipement, ni ne créera ou permettra la création d'une hypothèque, gage, nantissement ou autre servitude ou sûreté devant être placé sur un équipement de PROVECTIO.
26. Le Client se porte fort du respect de ces garanties par tout tiers ayant accès aux sites utilisateurs.

27. En cas de résolution du contrat, ou d'expiration du service, le Client s'engage à démonter ou faire démonter, sous sa responsabilité exclusive, les équipements prestataire. Ces équipements doivent être renvoyés par le Client, à l'adresse formulée sur le bon de commande, dans les conditions garantissant la préservation de l'intégrité des équipements prestataire. Le démontage et le retour des équipements sont effectués aux frais du client et dans un délai de 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de prise d'effet de fin de service.

28. En cas de détérioration des équipements prestataire ou de non-restitution par le Client dans les 15 jours, PROVECTIO se réserve le droit de demander au Client le remboursement de l'équipement prestataire détérioré ou non restitué sur la base du prix catalogue en vigueur au moment du constat de la détérioration ou de la non-restitution.

29. Dans le cas où des équipements Client sont installés dans un centre d'hébergement de PROVECTIO, et en cas de résolution du Contrat ou d'expiration du service, le Client s'engage à procéder ou faire procéder, à ses frais et au plus tard au jour de la prise d'effet de la résolution ou de l'expiration du service, à l'enlèvement des équipements Client.

## **8. DROIT DE PROPRIETE**

### **PROPRIETE DES DONNEES**

30. Chaque partie s'engage à respecter les dispositions de l'article L34-1 du code des Postes et Communications Electroniques relatives à l'anonymisation des données concernant le trafic.

31. Les informations que seraient amenées à se communiquer les parties concernant leurs propres clients et conservées dans les fichiers des parties pour l'exécution du Contrat ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales habilitées à les connaître dans le cadre de la stricte exécution des prestations ou des services qui font l'objet du Contrat et des déclarations faites auprès de la CNIL. En particulier, les parties conviennent de ne pas utiliser à d'autres fins que la facturation les informations relevant de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel qui pourraient être communiquées et qui sont nécessaires à l'établissement de la facturation.

32. Les parties s'interdisent, notamment, d'utiliser toute information provenant du réseau interconnecté de l'autre partie à des fins de prospection commerciale. Les parties prendront les mesures nécessaires au respect de cet engagement.

33. Conformément aux dispositions de la loi n°98-536 du 1er juillet 1998 concernant la protection juridique des bases de données, chaque partie est productrice et propriétaire de tout ou partie des bases de données auxquelles l'autre partie peut avoir accès dans le cadre de Contrat.

34. En conséquence de ce qui précède, les parties s'interdisent toute extraction ou réutilisation intégrale ou partielle de données, au sens de l'article L342-1 du Code de la Propriété Intellectuelle, délivrées par un service d'information en ligne auquel elle peut avoir accès dans le cadre du Contrat, sans le consentement préalable et écrit de l'autre partie.

### **PROPRIETE DES EQUIPEMENTS**

35. Le transfert de propriété de tout Equipement vendu par PROVECTIO au Client est subordonné au paiement complet du prix par ce dernier.

36. Dans le cas où le paiement du prix n'interviendrait pas dans le délai prévu au bon de commande ou, à défaut, dans les présentes Conditions Générales, le Prestataire se réserve le droit de reprendre l'Equipement livré et de résoudre tout ou partie du Contrat.

37. Le Client accepte que les risques relatifs aux Equipements Prestataire, qu'ils soient vendus ou non au Client, lui sont transférés dès leur livraison au Client.

38. En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur des Equipements Prestataire propriété de celui-ci, le Client s'engage à s'y opposer et à en avertir immédiatement le Prestataire ainsi qu'à faire le nécessaire pour que lesdits Equipements puissent être récupérés par le Prestataire ou à les lui restituer à sa demande.

39. De même, en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement le Prestataire et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel le fait que le Prestataire peut être propriétaire d'Equipements Prestataire installés sur le Site Client.

40. Lorsque les équipements sont mis à la disposition par PROVECTIO pour la durée de la prestation, aucun droit de propriété n'est transféré au Client. Ce dernier dispose d'un droit d'usage personnel et demeure responsable à ce titre des risques que pourraient subir les équipements.

41. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation des Equipements de PROVECTIO, ce dernier concède à l'utilisateur un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls

besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande.

42. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de PROVECTIO et/ou de ses fournisseurs.

43. La non-restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

## 9. RECEPTION/RECETTE

### RECEPTION DES LIVRABLES

44. Les documents livrables accessoires aux prestations, identifiés en annexe au bon de commande, sont soumis au fur et à mesure de leur réalisation, à la validation du Client. Pour cela, PROVECTIO transmettra les documents au Client, qui aura cinq (5) jours ouvrés pour valider ou émettre des réserves.

45. En l'absence de remarque sous le délai susvisé, le document est réputé validé par le Client. Les parties conviennent expressément que les livrables seront considérés comme acceptés sans réserve dès lors que le Client en fera un premier usage.

### RECETTE PROPRE AUX SERVICES

46. Sans précisions contraires dans les Conditions Particulières, PROVECTIO enverra au Client sous forme électronique une notification de mise à disposition du service (ci-après "la Notification"). La date de la Notification envoyée par le Prestataire au Client constitue la date de recette du service. Cette date fait foi dans tous les échanges entre PROVECTIO et le Client. Le Client dispose alors de quinze (15) Jours Ouvrés pour contester ou émettre des réserves à la mise à disposition du service par PROVECTIO à compter de la date de Notification. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies bloquantes ou semi-bloquantes.

47. Si le client émet des anomalies bloquantes, la recette sera ajournée, jusqu'à ce que PROVECTIO corrige ces anomalies. PROVECTIO enverra alors une nouvelle notification de mise à disposition du service. Dans ce cas, c'est la date de la dernière notification qui fait foi dans tous les échanges entre PROVECTIO et le Client.

48. Si le client formule des réserves d'anomalies semi-bloquantes ou non bloquantes, la recette sera considérée comme acceptée. Les anomalies semi-bloquante et non bloquantes seront corrigées par PROVECTIO dans les conditions définies dans les conditions particulières, ou le cas échéant, la Convention de niveau de Service.

49. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de huit (8) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du service à des fins d'exploitation par le Client, le service sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par PROVECTIO.

## 10. OBLIGATIONS DES PARTIES

50. Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande. De même, le Client et PROVECTIO se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties aurait connaissance, susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements de PROVECTIO ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

### OBLIGATIONS DE PROVECTIO

51. PROVECTIO s'engage auprès du client à :

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un service continu et disponible dans la limite de capacité des réseaux et des infrastructures des opérateurs tiers auquel le Prestataire fait appel, ainsi que les contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement.

- Fournir les prestations avec la compétence et le soin raisonnable, et ce dans le respect des normes nationales et européennes,

- Obtenir et maintenir en vigueur toutes les autorisations administratives requises et payer toutes les sommes, taxes et autres droits liés à ses activités d'opérateurs,

- Respecter ses engagements dans le cadre de ses relations contractuelles avec les opérateurs tiers afin de garantir au Client la continuité des services,

- S'assurer de la collaboration active et au respect des engagements de son personnel et de ses éventuels sous-traitants, nécessaires à la fourniture des prestations.

### OBLIGATIONS DU CLIENT

52. Le Client s'engage auprès de PROVECTIO à :

- Ne pas utiliser les prestations à toutes autres fins que celles d'activités objet du service détaillé dans le bon de commande concerné,

- Le Client s'engage contractuellement à ne jamais utiliser le Service à des fins illégales ou malveillantes, et à interdire à ses utilisateurs de le faire.

- Ce que les équipements soient conformes aux normes nationales et européennes applicables,

- Si le Client sous-traite ses activités, utiliser un sous-traitant qualifié et assumer la responsabilité de ses actions,

- Obtenir et maintenir en vigueur toutes les autorisations administratives requises et payer toutes les sommes, taxes et autres droits liés à ses activités et à l'utilisation des prestations,

- Respecter les procédures et instructions émises par PROVECTIO,

- S'assurer de la collaboration active et au respect des engagements de son personnel et de ses éventuels sous-traitants, nécessaires au bon déroulement des prestations dans le respect des présentes conditions.

- A payer le prix des prestations de Services qui lui sont fournies par PROVECTIO, selon les modalités prévues au présent Contrat

## 11. RESPONSABILITES

53. En cas de fourniture du Service en Accès Direct, la responsabilité de PROVECTIO s'arrête, pour ce qui concerne l'installation des équipements d'infrastructure, en limite de propriété du Site Client et, pour ce qui concerne la fourniture du Service lui-même et des équipements réseau associés, au niveau du Point d'accès au Service inclus.

54. En cas de fourniture du Service en Accès Hébergé, la responsabilité de PROVECTIO s'arrête, pour ce qui concerne l'installation des équipements d'infrastructure, au niveau du point de présence de PROVECTIO dans le centre d'hébergement concerné et, pour ce qui concerne la fourniture du Service lui-même et des équipements réseau associés, au niveau du Point d'Accès Hébergé inclus.

55. La responsabilité de PROVECTIO ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur, aux Equipements du Client, aux restrictions d'accès aux Sites Utilisateur ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle de PROVECTIO.

56. Aucune des Parties ne pourra être tenue 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 : fait du prince, perturbations météorologiques, conflits du travail autres que ceux opposant la Partie concernée 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 de la Partie concernée, sans que cette liste ne soit limitative.

57. Dans tous les cas, la responsabilité de PROVECTIO est limitée aux dommages directs. En conséquence, sont exclus les dommages indirects tels que les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, de chance, d'activités, d'économies, de données, de marge, de réputation ainsi que les dommages causés aux clients, personnels, sous-traitants, partenaires du Client.

58. La responsabilité de PROVECTIO dans le cadre du Contrat ne peut excéder un montant total pour toute la durée du Contrat, fixé dans la convention de niveau de service. Le Client renonce, ainsi que ses assureurs, pour lesquels il se porte fort, à tous recours contre PROVECTIO au-delà de ce montant.

59. Le Client garantit PROVECTIO contre toutes les conséquences des réclamations, actions et revendications qui pourraient être intentées à l'encontre de PROVECTIO par des tiers et se rapportant à des dommages causés à ces derniers soit par les Equipements Client soit par la suite d'une manipulation ou d'une intervention sur les Equipements, ou du fait de ses personnels, sous-traitants, partenaires ou plus généralement de son activité.

## 12. CONDITIONS FINANCIERES

### PRIX DU SERVICE

60. Les prix hors taxes sont indiqués en euros et sont définis dans le bon de commande. Les droits et taxes, supportés par le Client, sont ceux applicables au jour de la facturation en application de la législation française.

### REVISION DU PRIX

61. PROVECTIO peut modifier ses tarifs et appliquer les nouveaux tarifs aux Contrats en cours d'exécution.

62. Dans ce cas, le Prestataire informe au préalable par écrit le Client deux (2) mois au plus tard avant la date de prise d'effet de cette révision.

63. En cas d'augmentation d'un ou de plusieurs tarifs, le Client peut résoudre, librement et sans pénalité, le Service souscrit qui a fait l'objet de l'augmentation après avoir notifié cette résolution par lettre recommandée avec accusé de réception à PROVECTIO dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la lettre de PROVECTIO l'informant de cette augmentation.

### FACTURATION

64. PROVECTIO émettra ses factures suivant les termes de chaque conditions particulières et bon de commande. Toute échéance entamée est due et son paiement par le Client est irrévocablement acquis à PROVECTIO et non remboursable.

65. Le service est facturé par PROVECTIO à compter de la date de mise à disposition.

### INTERETS DE RETARD

66. Le défaut de paiement par le client, des sommes dues à échéance, entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, du seul fait de l'arrivée du terme, l'exigibilité immédiate des sommes dues ainsi que la facturation des intérêts de retard de paiement calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE, et les taux de droit applicables, majorés de 10 points de pourcentage correspondants, exigible le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, sans préjudice de la suspension des prestations jusqu'au complet règlement, ou de l'application de la clause « Résiliation ».

67. En tout état de cause, en application de l'article D.441-5 du Code de commerce : « Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa du I de l'article L.441-6 est fixé à 40 euros ».

68. Néanmoins, si les frais de recouvrement finalement engagés par PROVECTIO sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire susmentionnée, PROVECTIO pourra, sur présentation des justificatifs des montants engagés, demander une indemnisation complémentaire au client dans les conditions prévues par la loi n°2012-387 du 22 mars 2012.

69. Les intérêts moratoires dus en raison du retard dans le paiement du client consistent dans l'intérêt au taux légal et courent à compter de la mise en demeure de PROVECTIO.

70. En outre, en cas de retard de paiement, partiel ou total, le Prestataire est habilité à suspendre de plein droit tout ou partie de la fourniture du Service sans autre formalité que la mise en demeure qui aura été adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au Client pour son défaut de paiement et restée sans effet pendant sept (7) jours suivant sa réception, et ce, sans pour autant relever le Client de son obligation de paiement et nonobstant toute pénalité, dommages et intérêts dont le Prestataire pourrait se prévaloir.

71. A défaut pour le Client de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de sept (7) jours à compter de la suspension du Service, le contrat pourra être résilié par le Prestataire aux torts exclusifs du Client qui en supportera toutes les conséquences.

## CONTESTATION DES FACTURES

72. Les contestations de factures devront respecter les spécifications suivantes :

- Contestations détaillées reposant sur des preuves documentées et communiquées dans un bref délai à compter de la réception des factures ;
- En cas de contestation ne portant que sur une partie des factures, la partie non contestée devra être réglée par le client dans le délai contractuel visé dans les présentes.

## 13. MODIFICATIONS / SUSPENSIONS DES SERVICES

### MODIFICATION DES SERVICES

73. PROVECTIO se réserve le droit de modifier les caractéristiques du Service notamment en fonction des évolutions réglementaires ou des évolutions des normes et standards en vigueur.

74. Dans ce cas, PROVECTIO en informera le Client par écrit dans un délai d'un (1) mois avant l'entrée en vigueur de ladite évolution, sauf disposition contraire dans la Convention de niveau de service ou les Conditions particulières ; ce délai est porté à trois (3) mois en cas de modification substantielle. Le Client reconnaît devoir accepter, sans compensation ni droit de résiliation, les évolutions des services, lorsque celles-ci sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité publique, ou d'une évolution de l'état de l'art.

75. En cas de modification substantielle, le Client aura un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de l'information par PROVECTIO de ladite modification, pour résilier tout ou partie des commandes concernées, par lettre recommandée avec avis de réception. A défaut de l'envoi d'une telle lettre de résiliation dans le délai imparti, la modification sera réputée acceptée par le Client.

### SUSPENSION

76. PROVECTIO peut suspendre la fourniture du Service en cas de risque pour le bon fonctionnement ou la sécurité de ses infrastructures ou des Equipements Prestataire ou des équipements de tiers, en cas d'interventions techniques ou de maintenance de PROVECTIO sur ses infrastructures ou Equipements, en cas de fraude détectée ou rapportée, et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service par le Client ou par les Utilisateurs. Sauf cas d'urgence, PROVECTIO en informe préalablement le Client dans les plus brefs délais.

77. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences d'une suspension ou de l'altération du Service liés aux circonstances décrites ci-dessus.

78. La suspension ou l'altération du Service constatées dans ces conditions ne donne pas davantage lieu à l'application de pénalités prévues par les présentes ou par les conditions particulières ni, pour le Client, au droit de résoudre le Contrat.

79. PROVECTIO pourra, sans préjudice des autres recours dont il dispose, envoyer au Client par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, une mise en demeure de remédier à sa défaillance (ci-après la « Notification ») :

- en cas de non-respect de l'une de ses obligations par le Client au titre du présent Contrat et/ou d'une Commande, et en particulier, si une quelconque facture du Prestataire reste totalement ou partiellement impayée à son échéance,

- ou si le Prestataire y est obligé pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente.

80. Si la Notification reste sans effet pendant dix (10) jours suivant sa réception par le Client, le Prestataire pourra suspendre de plein droit et sans autre formalité les Prestations, objet de la Commande concernée, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité. La suspension des Prestations n'entraînera pas la suspension des paiements et facturation au titre de la Commande concernée.

81. A défaut pour le Client de remédier à sa défaillance dans un délai de dix (10) jours à compter de la suspension des Prestations, le Prestataire

pourra, résilier la ou les Commande(s) concernée(s) de plein droit et avec effet immédiat aux torts du Client qui en supportera toutes les conséquences.

#### **14. RESILIATION**

82. Sauf dispositions contraires et sous réserve que le Service ne soit encore en Durée Minimale d'exécution, chacune des Parties peut, à tout moment et sans indemnité, demander, pour convenance, la résolution du Contrat sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

83. Pendant la durée du contrat, en cas de résolution anticipée du contrat, par le client, non consécutive à un manquement contractuel de PROVECTIO, le client versera à PROVECTIO une indemnité forfaitaire et définitive définie dans la convention de niveau de service, la proposition commerciale, ou, à défaut de précision, à hauteur de 120 (cent vingt) pour cent des sommes restantes à facturer.

84. Le Contrat peut également être résolu par PROVECTIO, à tout moment, dans le cas où un des contrats nécessaires à la fourniture des Services, conclu par PROVECTIO avec un tiers, est résolu. La résiliation du présent Contrat, dans ce dernier cas, est prononcée moyennant l'envoi, par PROVECTIO au Client, d'une lettre recommandée avec accusé de réception appliquant un préavis d'au moins quinze (15) jours. Cette résiliation ne donne droit à aucune indemnité de part et d'autre.

85. En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle prévues au Contrat, l'autre Partie peut résoudre de plein droit le Contrat s'il n'est pas remédié à ce manquement dans un délai de trente (30) jours, après une mise en demeure adressée par l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception.

86. Cette résolution est prononcée sans préjudice du droit de l'une ou de l'autre des Parties à obtenir l'indemnisation du préjudice subi par elle du fait du manquement non réparé ni du droit du Prestataire à réclamer le montant de l'éventuel montant minimum annuel de facturation/Consommation, ainsi que le montant des redevances ou abonnements dans les cas où cette résolution interviendrait, à sa demande, et alors qu'un Service serait encore affecté d'une Durée Minimale.

87. En toute hypothèse, à la résolution du contrat pour quelque cause que ce soit :

88. -tous les paiements effectués par le client à la date de résolution resteront acquis à PROVECTIO ;

89. -le client paiera les factures impayées et émises jusqu'à la date effective de la résolution ;

90. -PROVECTIO facturera au client les dépenses engagées en vue de satisfaire à ses obligations au titre du présent contrat, y compris les sommes que PROVECTIO serait amené à verser à des tiers ainsi que pour tous les frais encourus du fait de cette résolution ;

91. -le client devra payer à PROVECTIO les prestations effectivement réalisées par PROVECTIO jusqu'à la date d'effet de la résolution effective.

92. Toutes les informations confidentielles et leur reproduction, tous documents, matériels, outils ou autres transmis par l'une des parties devront être restitués à la partie qui en est propriétaire immédiatement à sa demande et au plus tard, à la date effective de la résolution ou à l'expiration des conditions générales et/ou des conditions particulières applicables pour quelque cause que ce soit.

93. Les conditions particulières conclues entre les parties seront automatiquement et de plein droit résolu, sans autre formalité nécessaire, en cas de résolution des présentes conditions générales.

94. L'attention du client est attirée sur les conséquences, potentiellement critiques, de la résolution des présentes dans la mesure où elles peuvent empêcher l'exploitation de tout ou partie de son système de communication électronique.

#### **15. CONFIDENTIALITE**

95. Pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée d'un (1) an à compter de son expiration ou de sa résolution, les Parties s'engagent à garder strictement confidentielles toutes les informations qu'elles auront été amenées à recueillir à l'occasion de leurs relations contractuelles par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations relatives au Contrat.

96. PROVECTIO peut toutefois communiquer aux autorités, notamment de police et de gendarmerie, les informations relatives à l'utilisation du Service par le Client chaque fois que ces autorités feront une demande dans ce sens.

Les parties s'engagent également à respecter les prescriptions concernant la confidentialité de chaque service et énoncées aux conditions particulières concernées.

97. PROVECTIO n'exerce pas de contrôle sur les données accessibles au Client et/ou aux utilisateurs finaux, stockées, échangées ou consultées par ces derniers ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable.

#### **16. DONNEES PERSONNELLES**

98. Chacune des Parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Européen UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

##### **LES TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL PAR PROVECTIO**

99. Les informations relatives à l'Abonné recueillies par le Prestataire sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes, conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Notamment, le Prestataire prend les mesures propres à en assurer la protection et la confidentialité.

100. Le Prestataire informe ses Clients que ces informations sont susceptibles d'être communiquées à toute société filiale du Prestataire ou à un tiers aux seules fins d'exécution du contrat.

101. Le Prestataire, en tant que responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des contrats et des relations avec le Client, en ce incluant la gestion des réclamations et la gestion des impayés, la prospection commerciale par voie électronique et la réalisation des études marketing en application de l'intérêt légitime du Prestataire et de ses obligations légales et réglementaires issues notamment des dispositions du Code des postes et des communications électroniques et de la consommation.

102. Les bases juridiques de ces traitements sont soit les obligations légales et réglementaires s'imposant au Prestataire, soit les relations contractuelles et les mesures précontractuelles existant entre le Client et le Prestataire, soit le consentement du Client.

103. Ces informations sont destinées au personnel habilité du Prestataire, tenu à une obligation de confidentialité, ainsi qu'à ses partenaires commerciaux définis contractuellement.

104. Ces informations (identité, adresse) sont également susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants située en France. Ces transferts sont nécessaires pour la réalisation du contrat. Le Client peut, sur demande, obtenir communication des garanties prises par PROVECTIO dans la cadre de ce transfert de données.

105. PROVECTIO s'engage à faire respecter, par ses sous-traitants, toutes les obligations qui leur incombent à ce titre au regard de la réglementation en vigueur pour la protection des données à caractère personnel.

106. Les informations concernant le Client sont conservées pour toute la durée de la relation contractuelle et pendant maximum cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

107. Le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification et d'effacement des informations le concernant, de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité des données, ainsi que d'un droit au retrait de son consentement. Le Client dispose également d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

108. L'exercice des droits et la communication de directives spécifiques post-mortem s'effectuent auprès du dpo@provectio.fr, accompagné d'une copie de la pièce d'identité du Client.

109. Le Client dispose d'un droit d'opposition au traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité l'exécution d'une mission d'intérêt public, relevant de l'exercice de l'autorité publique ou la réalisation des intérêts légitimes poursuivis par le Prestataire, à moins qu'un motif impérieux ne prévaille.

110. Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la prospection commerciale, en ce incluant le profilage à cette fin. Par ailleurs, si le Client ne souhaite pas faire l'objet d'un démarchage par voie téléphonique, il a la possibilité de demander gratuitement l'inscription de son numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de l'organisme OPPOSETEL par le biais du lien suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). A noter que si le Client y a expressément consenti, il peut recevoir des propositions commerciales par voie électronique.

111. Enfin, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

#### **LES TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL PAR LE CLIENT**

112. Pour le cas où les prestations confiées par le client à PROVECTIO comporteraient un traitement de données à caractère personnel pour le compte du client, il appartient à ce dernier de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité offertes par PROVECTIO sont en adéquation avec le niveau de précaution que le client doit prendre au regard de son obligation de sécurité des données à caractère personnel dont il est responsable, et que les garanties présentées par PROVECTIO à cet effet sont suffisantes.

113. PROVECTIO s'engage à prendre les mesures nécessaires requises par le client pour assurer la sécurité des traitements de données à caractère personnel et ce, en application de l'article 35 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978.

114. Dans ce cadre, PROVECTIO ne peut agir que sur instruction du client et s'oblige, sauf instruction contraire de ce dernier, à :

- Ne pas traiter, consulter les données ou les fichiers contenus à d'autres fins que l'exécution des prestations qu'il effectue au titre des présentes ;
- Ne pas insérer dans les fichiers des données étrangères ;
- Ne pas consulter ou traiter de données autres que celles concernées par les prestations et ce, même si l'accès à ces données est techniquement possible.
- Ne pas divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données concernées ;
- Demander, par écrit, l'autorisation au client avant de faire appel à un sous-traitant. Dans ce cas, PROVECTIO s'assurera que le sous-traitant concerné est en mesure de répondre à toutes les exigences de garanties techniques et opérationnelles auxquelles il est lui-même assujéti ;
- Notifier au client toute violation de donnée à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

1. Le client, s'agissant des données à caractère personnel dont il est responsable et notamment celles auxquelles PROVECTIO aurait accès au titre de l'exécution des prestations, est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

#### **17. AVIS ET NOTIFICATIONS**

115. Les avis et notifications prévus dans le Contrat sont adressés à leur destinataire par courrier électronique sauf lorsqu'il est expressément prévu un autre moyen.

116. Chaque notification se fera aux adresses indiquées en bas des présentes à l'attention de la Direction pour ce qui concerne l'adresse de PROVECTIO et dans le bon de commande pour ce qui concerne l'adresse du Client, le tout sous réserve d'un changement d'adresse pendant la durée du Contrat qui sera notifié à l'autre Partie conformément aux présentes.

#### **18. ASSURANCES**

117. Les Parties déclarent être assurées pour toutes les conséquences dommageables et les actes dont elles pourraient être tenues

responsables dans le cadre des présentes auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France.

118. PROVECTIO pourra transmettre son attestation d'assurance au Client si celui-ci en fait la demande.

#### **19. FORCE MAJEURE**

119. Dans un premier temps, la force majeure suspend l'exécution du Contrat. Si, après un délai de quinze (15) jours à compter du départ de l'évènement résultant de la force majeure, l'empêchement s'avère être définitif les Parties doivent se réunir pour trouver une solution satisfaisante. En cas de désaccord, le Contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

120. Chaque Partie notifiera, dans les meilleurs délais, à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception la survenance de tout cas de force majeure.

121. La force majeure s'entend de tout évènement échappant au contrôle des Parties et qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat au sens de l'article 1218 du Code Civil et de son interprétation par la jurisprudence française, et qui a pour effet d'empêcher l'exécution des obligations de l'une ou l'autre des Parties.

122. Les Parties s'accordent sur le fait que sont notamment assimilés à des cas de force majeure les grèves internes ou externes, notamment chez un fournisseur ou chez un opérateur national en France ou à l'étranger, les lock out, les incendies, inondations, les dégâts des eaux, ou autres catastrophes naturelles, les épidémies, les pandémies touchant plus de 10% du personnel des Parties les blocages de routes et les impossibilités d'approvisionnement de fournitures, les attentats, les guerres, les opérations militaires ou les troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers ainsi que la modification de toute réglementation applicable au Contrat et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement onéreuse, une coupure d'alimentation électrique sur le Site Client ou une coupure d'alimentation électrique de plus de soixante-douze (72) heures sur un site du Prestataire, l'impossibilité pour le Prestataire, après accomplissement des démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification d'une autorisation.

123. L'exécution du Contrat est prorogée en fonction de la durée des évènements constitutifs de la force majeure dès la date de cessation de l'évènement résultant de la force majeure.

#### **20. DISPOSITIONS GENERALES**

##### **CESSION DE CONTRATS**

124. Les présentes ne pourront faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie. N'entre pas dans le champ d'application de cette clause, les changements d'actionnariat, de participation ou de contrôle d'une partie, ainsi que les opérations entraînant un transfert de patrimoine, tel que fusion, cessions de fonds de commerce, absorptions. Dans ces cas, la partie concernée en informera l'autre partie. Si l'opération est réalisée au bénéfice d'un concurrent direct de l'autre Partie, cette dernière est autorisée à résilier le Contrat de plein droit et sans indemnité.

##### **REFERENCES COMMERCIALES**

125. A compter de l'acceptation des présentes PROVECTIO pourra citer le nom du client et/ou son logo à titre de référence commerciale dans tout document publicitaire, commercial et institutionnel, conformément aux usages commerciaux.

##### **RENONCIATION**

126. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et prévaut sur toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes.

127. Le défaut de l'une des Parties de faire valoir ses droits au titre du Contrat ne sera pas réputé valoir renonciation à ce droit et aucune

renonciation expresse à un droit ne sera réputée constituer une renonciation à un autre droit.

**DROIT APPLICABLE / REGLEMENT DES LITIGES**

128. Le contrat est régi exclusivement par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

129. Préalablement à toute saisine, les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige ou différend, quel qu'il soit, entre les parties, dans le cadre des conditions générales ou des conditions particulières, notamment en ce qui concerne leur interprétation, exécution, non-exécution ou résiliation. Pour ce faire, elles s'engagent à porter le litige à la connaissance de l'autre partie.

130. A défaut de la résolution amiable dans un délai de trente (30) jours calendaires après mise en œuvre de la procédure de règlement amiable, le litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Rennes, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Le

Lu et approuvé par

Société

En cochant cette case, j'accepte sans réserve  
les conditions ci-dessus