

CONDITIONS GENERALES DE VENTE GLOBAL PARTNER

PREAMBULE :

Les présentes Conditions Générales (ci-après « le Contrat ») s'appliquent aux Produits visés dans le bon de commande apparaissant au recto.

Par la signature du bon de commande, le Client accepte les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières jointes.

Les Conditions Générales ont vocation à s'appliquer à toutes les Conditions Particulières.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS ET CHAMPS D'APPLICATION

1.1 DEFINITIONS

A chaque fois qu'elles seront utilisées dans le corps des présentes Conditions Générales, les expressions ci-dessous auront la définition suivante :

APPLICATIF : Intègre tous logiciels fournis par le Prestataire (en cloud ou en installation physique sur les équipements du client).

CLIENT : Toute personne morale ou physique et ses ayants-droits, ayant souscrit à une offre du Prestataire des Produits auprès du Prestataire.

COMMANDE : Désigne la souscription à une Offre du Prestataire.

CONDITIONS GENERALES : Désigne le présent document qui régit les relations commerciales du Prestataire et du Client.

CONDITIONS PARTICULIERES : Désigne les documents précisant les termes et conditions propres à certaines catégories de Produits et de Prestations ; elles complètent les dispositions des Conditions Générales.

CONSTRUCTEUR : Toute personne physique ou morale considérée qui a construit et mis au point le Produit matériel.

INFORMATIQUE : Intègre tous les moyens fournis par le Prestataire sur l'infrastructure informatique (Hébergement Cloud, Sauvegarde, Serveur, Mail, PC, ou tous équipements informatiques fournis par le Prestataire)

OPERATEUR : Intègre les services fournis par le Prestataire en téléphonie fixe, mobile et internet.

OFFRE : Désigne la proposition commerciale précisant les termes et conditions spécifiques de l'offre du Prestataire : les Produits et/ou Prestations souscrits (avec le cas échéant des annexes descriptives des Prestations (périmètre, exclusions, pré-requis, description, ...), le prix, la durée du contrat, le cas échéant les délais et lieu de livraison/installation, ... et la durée de validité de l'offre.

PARTIE(S) : Désigne individuellement ou ensemble le Prestataire et le Client

PRESTATIONS : Désigne les prestations de services commandées par le Client à savoir notamment les prestations de maintenance informatique, d'infogérance, de formation, de mise en œuvre et intégration, de service d'hébergement de serveur ou d'applications, de fourniture d'application hébergée, etc.

PRESTATAIRE : Désigne Global Partner, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 525 379 426 ayant son siège social 38 rue des Mathurins – 75008 Paris, prise en la personne de ses représentants légaux en exercice, domiciliés en cette qualité audit siège.

PRINT : Intègre tous les moyens Multifonctions, Imprimantes et traceurs fournis par le Prestataire.

PROGICIEL : Désigne l'ensemble des programmes délivrés par un Développeur sous forme de code-objet exécutable (dépôt simple à l'Agence de Protection de Programmes, n° de dépôt disponible sur demande), selon les modalités définies dans son catalogue. Le Développeur concède au Client un droit d'usage du progiciel tel que défini dans l'Offre Commerciale et selon les modalités décrites aux conditions générales de vente.

PRODUITS : Objets du catalogue du Prestataire, ces Produits peuvent être matériels ou immatériels, de Print, d'Opérateur, de Télécom, d'Informatique et d'Applicatif. A leur livraison, les Produits sont désignés par une dénomination et une référence.

TELECOM : Intègre tous les moyens de communications fournis par le Prestataire (Communications Unifiées, Hébergement Cloud IPbx, Switch, Wifi, Visioconférence)

1.2 CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales (ci-après « C.G.V. ») s'appliquent à toutes les ventes de Produits et Prestations conclues par la Société Global Partner. Elles s'appliquent quel que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat sur lesquelles les présentes Conditions Générales prévalent. Le Client le reconnaît expressément.

Les termes et conditions spécifiques à chaque offre du Prestataire sont décrits dans l'Offre correspondante et le cas échéant les Conditions Particulières applicables aux Produits et/ou Prestations en question. Les documents contractuels comprennent : l'Offre, les Conditions Particulières, et les Conditions Générales. En cas de contradiction entre eux, les documents contractuels prévalent les uns sur les autres dans l'ordre indiqué ci-dessus. Ils annulent et remplacent tout document contractuel signé antérieurement entre les parties ayant le même objet et en cours d'exécution.

Toute Commande implique l'acceptation sans réserve et l'adhésion pleine et entière du Client aux Conditions Générales et le cas échéant aux Conditions Particulières relatives aux Produits et/ou prestations commandées.

Il existe quatre Conditions Particulières :

- 1) Les Conditions Particulières Opérateur** (tel que défini en 1.1)
- 2) Les Conditions Particulières Hébergement / Sauvegarde / Sécurité** : Ces conditions intègrent l'Applicatif tel que défini en 1.1, ainsi que les prestations en matière de sauvegarde et de protection des données ;
- 3) Les Conditions Particulières de Garantie Matériel** : Ces conditions concernent le matériel Print (multifonction, imprimantes et traceur), le matériel téléphonique, le matériel Réseaux (switch, bornes, routeurs...) et le matériel informatique (ordinateurs, serveur, etc.) qui sera pris en charge pour le remplacement ou la gestion en atelier par la Garantie Constructeur. Dans le cas d'une gestion du Produit au travers de la Garantie Constructeur, l'accès à la relation client sera pour Global Partner seul afin de guider le client pour bénéficier de cette garantie Constructeur. La Garantie Constructeur n'est mise en place que grâce à la souscription à cette dernière.
- 4) Les Conditions Particulières de Maintenance et de Services**

Il ne peut être dérogé aux Conditions Générales et Particulières, ainsi qu'aux termes de l'Offre, que par un écrit émanant du Prestataire. Les Conditions Générales et Particulières sont communiquées à toute entité qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande, et sont disponibles sur le site Internet du Prestataire.

Tout autre document que les Conditions Générales, les Conditions Particulières ou l'Offre, notamment tout catalogue, prospectus, publicité, émis par le Prestataire n'a qu'une valeur indicative et informative, non contractuelle.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier tout ou partie des dispositions de ses Conditions générales ou particulières. Il est convenu expressément que toute nouvelle version sera opposable au Client un mois après son envoi par courriel, sauf opposition du Client avant l'expiration de ce délai par simple envoi d'un courriel à : adv@global-partner.fr

Le Prestataire envoie les courriels aux adresses connues du Client. Toutes modifications de ces adresses sans en prévenir le Prestataire ne saurait être de la responsabilité du Prestataire.

ARTICLE 2 – COMMANDES

2.1 – Le Prestataire établit une Offre. L'acceptation de cette Offre par le Client avant l'expiration de sa durée de validité, vaut Commande. Le Client déclare avoir obtenu de la part du Prestataire toutes les informations nécessaires quant aux Produits et Prestations proposés, à leurs caractéristiques, leurs performances et leurs limites techniques. Il déclare que les Produits et/ou Prestations commandés correspondent bien à ses besoins.

2.2 – Toute Commande est irrévocable, sauf modification ou annulation acceptée par écrit par le Prestataire. En cas d'annulation acceptée par le Prestataire, l'acompte le cas échéant versé à la Commande sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement, ce sans préjudice de tous dommages et intérêts dus en réparation du préjudice subi par le prestataire ;

2.3 – Si lors d'une précédente commande, le Client s'est soustrait en tout ou partie à son obligation de payer le prix prévu, le Prestataire pourra légitimement refuser de lui remettre une Offre ou de valider toute nouvelle Commande à moins que ledit Client ne fournisse les garanties nécessaires.

ARTICLE 3 : TARIFS MODALITES DE REGLEMENT

Sauf dispositions spécifiques, les Produits et Prestations sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la livraison ou installation. Les prix indiqués par le Prestataire dans son Offre sont ainsi susceptibles de révision notamment en cas de variation des tarifs de ses fournisseurs.

En cas d'augmentation du prix HT égale ou supérieure à 5% par rapport au prix figurant dans l'Offre par an, le Client peut annuler la Commande, mais dans sa totalité seulement, sans indemnité ni dommages-intérêts pour l'une ou l'autre des parties.

Les tarifs s'entendent nets, hors taxe, et hors frais de livraison, de manutention, et le cas échéant de déplacement des personnels du Prestataire. La T.V.A. applicable est celle en vigueur au jour du fait générateur de la taxe. Le Prestataire est en droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans préavis, et sans encourir de responsabilité de ce fait. Pour les Prestations, il est convenu que le prix pourra être révisé à chaque échéance du contrat selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

Cet indice mensuel est reconnu par le Ministère de l'Économie et des Finances depuis le 11 mars 1974. Le premier indice de référence était l'indice 100 en janvier 1961. Pour en simplifier l'utilisation, il a été divisé par dix en janvier 1984.

Enfin, dans le cas où le prix serait supérieur à 5 000 € HT, le Client devra verser un acompte au Prestataire à hauteur de 30% à la Commande.

ARTICLE 4 : MODALITES DE FOURNITURE DES PRODUITS ET PRESTATIONS – GARANTIE

4.1 – Les délais de fourniture éventuellement mentionnés dans les conditions particulières applicables ou dans l'Offre, sont donnés à titre indicatif et sans aucune garantie. Ces délais dépendent notamment de la disponibilité des Produits chez les fournisseurs du Prestataire. Le Client autorise le Prestataire à procéder à des livraisons partielles. Les retards éventuels ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, indemnités, pénalités ou retenues à titre direct ou indirect. En toute hypothèse, la fourniture dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers le Prestataire. Les Produits et Prestations sont fournis au lieu indiqué dans l'Offre.

4.2 – Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques des Produits commandés et Prestations fournies sans que ces modifications ne puissent être considérées comme des modifications substantielles.

4.3 – PRISE EN CHARGE DES APPELS DES CLIENTS NOTAMMENT POUR LES DEMANDES D'ASSISTANCE :

Le Prestataire reçoit les appels des Clients sur la période de service suivante :
- Du lundi au Vendredi (sauf jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30
- Les journées de formation et de Prestations sur site sont à une durée maximale de 7h00, comprises entre 8h00 et 18h00. Sauf cas particuliers, toute heure commencée est due.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les horaires de prise en charge des appels sans modification des présentes CGV. Cette modification sera opérée au travers du serveur vocal.

4.4 – SOUS-TRAITANT : Il est expressément convenu entre les parties que les Prestations peuvent être sous-traitées par le Prestataire à une société faisant ou non partie du Groupe GLOBAL PARTNER.

4.5 – RECEPTION : Lors de la livraison, le Client ou son représentant est tenu de vérifier la conformité des Produits et Prestations fournis à la commande en quantité et qualité. Les Produits et marchandises de toute nature voyagent aux risques et périls du Client. En cas d'erreurs de quantité, de dommage ou avarie, le Client doit formuler des réserves ou réclamations expressément dans le récépissé de livraison ou de tout document équivalent du transporteur. Il doit ensuite confirmer ces réserves ou réclamations par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au transporteur dans un délai maximum de trois jours (hors jours fériés) à compter de la livraison (cf. art. L.133-1 et suivants du Code de commerce). A défaut, les Produits sont réputés sans vices apparents, et le Prestataire est déchargé de toute responsabilité concernant ledits produits. En outre, toute réclamation pour non-conformité ou vice apparent doit également être signalée au Prestataire par courrier recommandé avec accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception des Produits ou des Prestations, à peine d'irrecevabilité. Si la non-conformité ou le vice apparent est reconnu, la responsabilité du Prestataire se limitera, à son choix, (a) soit à la correction de la non-conformité ou du vice, (b) soit à l'échange du Produit pour remplacement, (c) soit au remboursement de la commande, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages et intérêts. La définitivité partielle d'une livraison ne peut justifier son rejet total. Aucun Produit ne sera repris ou échangé sans accord préalable et écrit du Prestataire, et respect de la procédure de retour prévue dans les conditions particulières. En cas de Produit repris ou échangé suite à une erreur du Client, celui-ci s'engage à verser au Prestataire une pénalité correspondant à 1,5 fois le montant de la pénalité versée le cas échéant par le Prestataire auprès de son fournisseur.

4.6 – GARANTIE : Le Prestataire garantit au Client la bonne exécution des Prestations commandées et s'engage à y apporter les soins et diligences nécessaires. Il est lié par une obligation de moyens. Le Prestataire ne garantit pas l'aptitude des Produits et/ou Prestations à répondre à des besoins ou objectifs spécifiques du Client qui n'aurait pas été contractualisés.

Exclusions de Garantie : En toute hypothèse, sont exclues de toute garantie

éventuelle, et sont par suite facturables au Client au tarif en vigueur, les prestations et réparations rendues nécessaires par : l'usure normale, - le non-respect des prescriptions du constructeur et/ou du Prestataire, - des dommages imputables à des produits vendus par des tiers, à des connexions non conformes, à des fournitures non agréées, à des modifications des Produits, à un accident, à une surcharge même passagère, - un usage anormal ou non-conforme, une négligence, une destruction volontaire, un non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien, imputable au Client, -l'intervention d'un tiers non autorisé par le Prestataire pour procéder à la réparation d'un Produit, ou un environnement électrique, climatique, atmosphérique ou autre défectueux.

Pour répondre aux exigences du décret 78-464 du 24 mars 1978 concernant tout contrat conclu avec un non-professionnel ou un consommateur, il est rappelé que les dispositions qui précèdent sont stipulées sans préjudice de la garantie légale qui s'applique en tout état de cause.

ARTICLE 5 : TRANSFERT DE LA PROPRIETE – TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des Produits au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison. En conséquence, le Prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le Client, un droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits Produits.

Tout acompte versé par le Client restera en toutes hypothèses, acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits sera réalisé dès leur expédition par le Prestataire, les Produits voyageant aux risques et périls du Client.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, tous les moyens et informations nécessaires à la mise en œuvre des Produits et/ou à l'exécution des Prestations commandées. En outre, dès acceptation de l'Offre, il désigne parmi ses collaborateurs, un ou deux interlocuteurs privilégiés du Prestataire pour chaque type de Prestations commandées.

Le Client devra veiller à ce que le site d'installation des Produits et leur environnement soient conformes aux instructions et notices techniques remises par le Prestataire, afin de ne pas porter atteinte au fonctionnement des Produits. Il s'engage à prendre connaissance et à respecter les consignes et instructions d'utilisation et/ou d'entretien des Produits (notice technique), fournies par constructeurs et éditeurs ou accessibles sur leur site Internet. En cas d'entretien ou maintenance des Produits par un tiers, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le Client sera seul responsable de toutes conséquences préjudiciables.

Le Client s'engage à prendre en charge et effectuer, sous sa seule responsabilité, les mises à jour des anti-virus, la protection de son réseau interne par Firewall (pare-feu anti-intrusion), les sauvegardes de tous ses programmes, fichiers et données régulièrement et notamment avant chaque intervention du Prestataire, ainsi que le contrôle du bon fonctionnement des onduleurs, et le contrôle des routeurs et modems afin que ceux-ci ne se connectent pas de façon inopinée. En aucun cas, le Prestataire ne peut être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers, données ou programmes. Sur demande expresse du Client et acceptation du Prestataire, celle-ci peut assurer la mise en ordre de marche des Produits commandés. Ces prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la commande. A ce titre, le Client déclare avoir été informé de la nécessité d'effectuer une sauvegarde complète de ses systèmes d'exploitation (données, bases de données, programmes...) avant toute prestation du Prestataire. Il s'engage à l'effectuer, sous sa seule responsabilité. En conséquence, le Client reconnaît qu'il reste seul responsable de l'intégrité et la sauvegarde de ses programmes et fichiers de données, en qualité et nombre d'exemplaires.

Le Client déclare qu'il a fait réaliser et est seul responsable du Document unique d'évaluation des risques professionnels prévu par la législation du travail. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée à ce titre. Il s'engage à respecter strictement les lois et règlement, en vigueur en France et à l'étranger en matière d'exportation.

Le Client reste responsable de tout traitement de données à caractère personnel réalisé au sein de son entreprise et s'engage à prendre toutes les mesures administratives et légales nécessaires.

ARTICLE 7 : ASSURANCE

Le Prestataire bénéficie d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle pour toutes les obligations mises à sa charge. Il s'engage à en apporter la preuve sur demande au Client, en lui fournissant une attestation de ses assureurs, énumérant les garanties souscrites, leur montant et leur durée de validité.

ARTICLE 8 : FRAIS ADMINISTRATIFS

Tout envoi de colis (hors prestations décrites aux Conditions Particulières de Maintenance et de Services) sera facturé 30€ HT pour un colis supérieur à 1Kg et 15€ HT pour une colis inférieur à 1Kg.

L'emploi d'un mode de paiement autre que les prélèvements fera l'objet de frais de recouvrement à hauteur de 9€ HT par facture émise.

Le Client ne souhaitant pas utiliser la réception numérique des factures émises par le Prestataire sera facturé de 5€ HT de frais d'envoi non numériques.

Toutes factures éditées se verront imputer des frais de tenue administrative de 3€ HT par mois. Ces frais seront facturés sur la périodicité optée dans l'Offre ou dans la Commande.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE - LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

Le personnel du Prestataire détaché chez le Client demeure sous la responsabilité du Prestataire laquelle dirige et encadre seule l'accomplissement des tâches de ce personnel le soumettant à sa seule autorité, et est seul habilité à lui adresser des directives et instructions.

En cas d'inexécution par le Prestataire de l'une quelconque des obligations à sa charge (en application du contrat ou de dispositions légales), les parties conviennent expressément :

- que la responsabilité du Prestataire serait limitée aux dommages matériels directs et que expressément exclus de toute réparation tous dommages immatériels, par exemple et sans que cette énumération soit limitative :

les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, les pertes de données, de fichiers, de preuves, ou encore l'atteinte à l'image de marque ou l'action de tiers,

Ne sont pas susceptibles de recours en dommages et intérêts ni d'ouvrir droit, pour le Client, à une indemnité, une pénalité, une réduction du prix, un prêt de matériel de remplacement, ou encore à un droit de résiliation :

- Les grèves de personnel du Prestataire ou des services publics ;
- La rupture momentanée ou définitive de pièces détachées du fait du Constructeur ;
- Toute perte de données, le Client convenant qu'il est de sa seule responsabilité de sauvegarder les fichiers, programmes et bases de données stockées sur son serveur ou autre matériel informatique ;
- Plus généralement, tout cas de force majeure.

Le Prestataire décline également toute responsabilité sur les Produits qui auraient été utilisés de façon non conforme à l'article 3 du Contrat et notamment de manière non conforme aux Conditions générales d'utilisation, ou qui auraient été soumis à des interventions par des tiers non habilités par le Prestataire.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable de déficiences concernant l'hébergement du Produit Progiciel, et sa sécurité physique et logique. Le Prestataire ne peut pas non plus être tenu pour responsable d'un défaut de contrôle du Progiciel par un anti-virus performant et reconnu sur le marché.

Le Prestataire ne répond pas du traitement des données à caractère personnel opéré par l'utilisation du Produit, ni de ses conséquences.

En tout état de cause, le Prestataire ne pourra jamais être tenu pour responsable de tout préjudice que pourrait générer l'utilisation par le Client des Produits.

Le Client convient, en outre, que le Prestataire n'encourra aucune responsabilité à raison de toute perte d'exploitation ou de bénéfices, ni de demande ou réclamation formulées contre le Client et émanant d'un tiers quel qu'il soit.

ARTICLE 10 : RÉSILIATION

En cas de non-respect par le Client de l'une quelconque des clauses des Conditions Générales, des conditions particulières et/ou de l'Offre, et en particulier en cas de défaut de paiement de tout ou partie du prix selon les modalités prévues ou de non-respect des obligations mises à sa charge, Le Prestataire se réserve le droit de résilier, sans préavis ni indemnité, la Commande ou le contrat en cours. La résiliation interviendra alors de plein droit un mois après l'envoi d'une mise en demeure demeurée en tout ou partie infructueuse.

La Commande ou le contrat en cours pourra aussi être résilié de plein droit par le Prestataire sans formalité préalable en cas de redressement ou de liquidation judiciaire des biens du Client.

Si le Prestataire venait à fusionner ou à céder, tout ou partie de son actif, la Commande ou le contrat en cours conservera ses effets, quelle que soient les modifications apportées à la raison sociale du Prestataire.

En cas de résiliation, quelle qu'en soit la cause, toutes les sommes versées ou dues au Prestataire à quelque titre que ce soit en vertu du présent Contrat et de ses suites, lui resteront acquises.

Le Prestataire sera alors autorisé à recouvrer le montant total de ses créances majoré de tout frais (gestion, avocat ou officier de justice) et des pénalités éventuelles de retard.

ARTICLE 11 : CLAUSE DE NON-SOLLICITATION ET NON-DEBAUCHAGE

Pendant la durée du contrat (vente de Produits et/ou Prestations), et les douze mois suivant son expiration ou sa résiliation, pour quelque cause que ce soit, le Client s'interdit (sauf accord exprès préalable du Prestataire) de faire travailler directement ou indirectement tout membre du personnel du Prestataire ayant participé à l'exécution du contrat.

En cas d'infraction à la présente interdiction, le Client sera tenu de payer immédiatement au Prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 12 fois le dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée de tous les frais de recrutement d'un remplaçant.

ARTICLE 12 : SUSPENSION ET RETARDS DE PAIEMENT

Toute créance exigible du Prestataire qui aura fait l'objet d'une simple mise en demeure de règlement sera conventionnellement majorée de plein droit, dès réception de la mise en demeure, des intérêts calculés sur la base des dispositions légales fixant les taux successifs des intérêts moratoires.

Par conventions spéciales, les intérêts échus produiront eux-mêmes des intérêts lorsqu'aux termes de l'article 1154 du Code Civil, ils seront dus au moins pour l'année entière.

Tout retard de paiement entraînera une pénalité, égale au dernier taux de refinancement de la BCE, majoré de 10 points, calculé au prorata temporis sur les sommes restant dues (art L441-6 du Code de commerce). Conformément aux articles 441-6 du Code de commerce et D. 441-5 du même Code, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation de plein droit pour le débiteur, à l'égard de son créancier, de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITÉ

Le Client s'engage à ne pas divulguer à des tiers des informations confidentielles concernant le Prestataire ainsi que les Produits, dont elle aurait pu avoir connaissance ou qui lui auraient été communiquées par le Prestataire dans le cadre du présent Contrat.

Le Prestataire s'engage pour sa part à la même obligation de discrétion à l'égard du Client.

Cette obligation réciproque de non-divulgence d'informations subsistera pour les deux Parties après l'expiration du présent Contrat.

Les données récoltées par le Prestataire ne seront utilisées que pour le traitement des Commandes ou pour l'élaboration de devis et toutes communications entre le Prestataire et le Client.

En aucun cas le Prestataire n'utilisera les données du Client à d'autres fins que ce soit, sauf consentement supplémentaire accepté par le Client. Les données seront stockées dans notre logiciel de gestion qui garantit une conformité avec la nouvelle réglementation RGPD ainsi que sur un stockage cloud sécurisé et conforme également. GLOBAL PARTNER conservera toutes données pendant 5 ans. Ces données pourront être demandées ou effacées sur simple demande par mail à dpo@global-partner.fr.

ARTICLE 14 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1 – Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle au Client, notamment sur les logiciels commercialisés, la documentation technique afférente, les marques, etc. En conséquence, le Client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire ou des éditeurs des logiciels qu'il distribue. Notamment, le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels qu'il édite. Au terme du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à désinstaller de ses ordinateurs les logiciels dont il n'aura pas acquis la propriété en bonne et due forme, et à n'en conserver aucune copie. Les signes distinctifs du Prestataire, tels que ses marques, dénomination sociale, noms commerciaux, noms de domaine, sont protégés par la loi. Toute reproduction totale ou partielle de ces signes sans l'autorisation expresse du Prestataire est prohibée. Le non-respect des dispositions du présent article est susceptible de constituer un acte de contrefaçon engageant la responsabilité civile et pénale de son auteur.

13.2 – Le Client autorise le Prestataire à utiliser son nom, sa dénomination sociale et son logo pour faire état de leur relation commerciale dans le cadre de la présentation de ses activités, sur ses documents commerciaux et ses sites internet.

ARTICLE 15 : COMPÉTENCE

Si un différend survient à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat ou de ses suites, les parties s'efforceront de régler à l'amiable, préalablement à toute action en justice.

En cas de désaccord persistant, le litige touchant à l'exécution ou l'interprétation des présentes sera de la compétence des Tribunaux de Paris, y compris en matière de référé ou de pluralité de défendeurs.

Bon pour accord

Le Prestataire

Le Client

CONDITIONS PARTICULIERES DE MAINTENANCE ET DE SERVICE (INTEGRANT LA GARANTIE MATERIEL)

PREAMBULE

Par la signature du bon de commande apparaissant au recto, le Client accepte les Conditions Particulières présentes, par l'ensemble des Produits qui y sont listés.

Le Prestataire s'engage à assurer, pour le compte du Client et suivant les Conditions Particulières suivantes (ci-après « le Contrat »), les prestations de Maintenance et de Services (ci-après « le Support ») décrites ci-présent concernant les Produits désignés au bon de commande apparaissant au recto. Le Support intègre la Garantie matériel.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, ces dernières devront prévaloir.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

A chaque fois qu'elles seront utilisées dans le corps des présentes Conditions Particulières, les expressions ci-dessous auront la définition suivante :

APPLICATIF : Intègre tous logiciels et progiciels fournis par le Prestataire (en cloud ou en installation physique sur les équipements du client).

CLIENT : Toute personne morale ou physique et ses ayants-droits, ayant souscrit à une offre du Prestataire des Produits auprès du Prestataire.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION : Désigne le contrat conclu entre l'Éditeur/le Constructeur et le Client utilisateur final du Produit.

CONSTRUCTEUR : Toute personne physique ou morale considérée qui a construit et mis au point le Produit matériel.

DOCUMENTATION : Désigne les documents d'installation, de paramétrage et d'utilisation, sur support papier ou électronique, en ligne ou hors ligne, dans le cadre du présent Contrat.

DRIVERS : Mise à disposition de Pilote à la marque du produit d'impression fournis par Global Partner dans l'environnement informatique du client permettant la reconnaissance des langages informatiques entre les produits d'impression et l'environnement Applicatif et informatique du client.

EDITEUR : Tout personne physique ou morale ayant édité le Produit immatériel.

FIRMWARES : Mise à jour Mineure et majeure des Produits fournis par le Prestataire.

GARANTIE MATERIEL : Souscription d'une redevance appelée « Redevance Contrat de Maintenance Mensuel » concernant tout Produit matériel Print, opérateur, réseaux ou informatique.

INFORMATIQUE : Intègre tous les moyens fournis par le Prestataire sur l'infrastructure informatique (Hébergement Cloud, Sauvegarde, Serveur, Mail, PC, ou tous équipements informatiques fournis par le Prestataire)

MAINTENANCE : Ne concerne que les Produits matériels. Intègre la Garantie matériel.

NOUVELLE VERSION : Tout changement de Version du Produit.

OFFRE COMMERCIALE : Conclue entre le Prestataire et le Client, elle exprime les conditions particulières dans lesquelles le Client acquiert les droits d'utilisation des Produits, ainsi que les services qui y sont associés.

OPERATEUR : Intégrer les services fournis par le Prestataire en téléphonie fixe, mobile et internet.

PARTIE(S) : Désigne individuellement ou ensemble le Prestataire et le Client PRESTATAIRE : Désigne Global Partner, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 525 379 426 ayant son siège social 38 rue des Mathurins – 75008 Paris, prise en la personne de ses représentants légaux en exercice, domiciliés en cette qualité audit siège.

PRINT : Intègre tous les moyens Multifonctions et Imprimantes fournis par le Prestataire.

PRODUITS : Objets du catalogue du Prestataire, ces Produits peuvent être matériels ou immatériels, de Print, d'Opérateur, de Télécom, d'Informatique et d'Applicatif. A leur livraison, les Produits sont désignés par une dénomination et une référence.

PROGICIEL : Désigne l'ensemble des programmes délivrés par un Développeur sous forme de code-objet exécutable (dépôt simple à l'Agence de Protection de Programmes, n° de dépôt disponible sur demande), selon les modalités définies dans son catalogue. L'Éditeur concède au Client un droit d'usage du progiciel tel que défini dans l'Offre Commerciale et selon les modalités décrites aux conditions générales de vente.

RELEASE : Etat fonctionnel d'une Version. Les changements de release correspondent à des évolutions mineures du Produit et/ ou à l'intégration des corrections apportées à des anomalies répertoriées.

SERVICE : Services de maintien en l'état fonctionnel du Produit, matériel ou immatériel. Ils s'appliquent à tout type de Produit.

SERVICE CURATIF : Services mis en place en vue de la résolution d'un problème.

SERVICE PREVENTIF : Services aux fins de vérification du maintien en l'état de fonctionnement opérationnel du Produit, ainsi qu'aux fins de suivi de l'évolution éventuelle du Produit (mise à jour, ajustement, organisation, etc.)

SERVICE APPLICATIF : S'applique uniquement aux Produits de l'Applicatif.

SUPPORT : Regroupe la Maintenance et les Services.

TELECOM : Intègre tous les moyens de communications fournis par le Prestataire (Communications Unifiées, Hébergement Cloud IPbx, Switch, Wifi, Visioconférence).

VERSION : Etat fonctionnel du Produit. Les changements de version correspondent à des évolutions majeures du Produit.

ARTICLE 2 : MODALITES GENERALES DU SUPPORT

Le Support comprend la Maintenance et les Services.

Le Prestataire assure le Support au Client, par téléphone, par messagerie électronique à l'adresse mail sav@global-partner.fr, via l'extranet client mis à la disposition du Client, ou encore sur site, du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 9h00 à 12h30 et de 14h à 17h30 (heure de Paris) sauf week-ends et jours fériés.

Tout Support effectué dans cette plage horaire sera facturé soit :

- Au travers de la Garantie Matériel prévue au 3.1 ;
- Au travers de la souscription d'un Contrat de Maintenance et de Service ;

- Au travers d'un Pack tickets (UT) ou d'un Pack Jours Curatifs ou Préventifs (prévus aux articles 7 et 8)

Dans le cas où le Client n'aurait pas souscrit à l'un des trois, il sera dès lors facturé au temps passé aux conditions tarifaires énoncées à l'article 7.3.

Le Prestataire est libre d'utiliser des ressources externes (de type sous-traitance) pour réaliser tout ou partie du Support. Seuls le Prestataire et les ressources externes mandatées par lui ont qualité pour procéder à tous travaux sur le Produit au titre du présent Contrat.

Le Support s'effectue sur le Produit ainsi que ses accessoires prévus et commercialisés par le Prestataire pour s'intégrer de façon indissociable au Produit.

Pour permettre l'exécution des clauses du présent article, le Client signalera immédiatement au Prestataire tout problème concernant le Produit. Le Client s'engage à laisser au Prestataire le plein accès aux Produits, et plus généralement à son site d'exploitation et en particulier aux installations et équipements de communication, d'information et de données nécessaires à l'exécution du Support.

Le Client s'engage également à effectuer les sauvegardes nécessaires de l'ensemble des documents et fichiers liés au Produit ou qui y sont contenus, avant toute intervention au titre du Support par le Prestataire. Le Client convient qu'il reste seul responsable de la sauvegarde des données enregistrées avec le Produit.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de tout changement de site du Produit. Le Client s'engage à coopérer pleinement et de bonne foi avec le Prestataire, notamment en fournissant sans délai les informations et documents sollicités par ce dernier, et plus généralement à lui communiquer toutes informations utiles pour une réalisation optimale du Support par le Prestataire. Le Client s'engage de cette façon à informer le Prestataire en temps utile de tous incidents et anomalies liés au Produit ou pouvant l'impacter.

Enfin, le Client convient que le Produit est utilisé sous ses seuls direction, contrôle et responsabilité. Il lui appartient donc de :

- S'assurer que tout programme d'ordinateur ou tout équipement utilisé conjointement avec le Produit ne présente pas de défauts ayant des conséquences dommageables sur le Produit ;
- Installer l'exemplaire du Produit sur le matériel prévu, d'établir des contrôles de fonctionnement suffisants et de mettre en oeuvre des méthodes d'exploitation appropriées ;
- Etablir s'il y a lieu des plans de dépannage adéquats, prévoyant des procédures de remplacement et, d'une façon générale, de prendre toutes les mesures appropriées pour se prémunir contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation du Progiciel.

ARTICLE 3 : LA MAINTENANCE

La Maintenance comprend la Garantie matériel ainsi que la livraison des consommables.

3.1 LA GARANTIE MATERIEL

La Garantie matériel concerne tout Produit matériel, à titre d'exemple le matériel Print (multifonction, imprimantes et traceur), le matériel téléphonique, le matériel Réseaux (switch, bornes, routeurs) et le matériel informatique (ordinateurs, serveur, etc.).

La Garantie des Produits comprend notamment le remplacement de pièces détachées hors d'usage. Elle reste à l'initiative du Prestataire. Les pièces défectueuses remplacées deviennent la propriété du Prestataire.

La Garantie matériel comprend également la maintenance des éléments matériels et logiciels liés à la connexion et la mise à jour des Produits.

Le Client doit préalablement souscrire à la Garantie. Il s'agit d'un abonnement mensuel calculé sur la valeur initiale du matériel. La Garantie est valable sur la durée du contrat par lequel le Client a obtenu le matériel auprès du Prestataire, dans la limite de cinq années. Au-delà de cinq ans, la Garantie doit être renouvelée.

S'il y souscrit, le Client bénéficie d'une extension de garantie constructeur permettant la réparation gratuite de Produits tombés en panne dans le cadre normal d'utilisation, exception faite des situations précisées à l'article 10 « Exclusions » des présentes conditions.

Le Client reconnaît que cette Garantie n'est pas valable au-delà de la cinquième année en l'absence de renouvellement du Contrat.

Dans le cas où le Client n'y souscritait pas, le remplacement du Produit et le coût de la main d'œuvre lui seront facturés au tarif en vigueur.

Il est précisé que dans le cas où un produit supplémentaire serait ajouté par le Prestataire, sur demande du Client, au Produit initialement souscrit par ce dernier, ce nouveau produit entrera automatiquement dans la Garantie matériel du Produit initial. La valeur du nouveau produit sera donc automatiquement prise en compte dans le calcul de l'abonnement annuel revalorisé.

Enfin, si le Client modifie l'environnement et que cela nécessite une nouvelle installation ou intervention, la Maintenance devra être facturée à minima au tarif en vigueur précisé en 7.3.

3.2 LA LIVRAISON DES CONSOMMABLES

Cela concerne les Produits Print de type imprimantes et MFP. Les consommables désignent les toners, les cartouches et les encres à l'exclusion de tout autre consommable désigné par le terme de « fourniture » (à titre d'exemples les agrafes, le papier).

La livraison de consommables est intégré dans le contrat de Maintenance Print. Le Prestataire supervise et monitoré les besoins de consommables du Client.

Les consommables doivent être entièrement consommés avant leur renouvellement, le Client pouvant être facturé supplémentairement en cas de changement précoce du consommable.

ARTICLE 4 : LES SERVICES CURATIFS

Les Services Curatifs comprennent :

4.1. LE SERVICE TELEPHONIQUE (HOTLINE)

La Hotline consiste en la prise en compte, la validation et la mise en oeuvre de procédures de diagnostic, suite à une demande du Client relative à des informations ou problèmes rencontrés lors de l'utilisation des Produits. La Hot Line constitue globalement une réponse à des demandes d'informations sur les Produits, la prise en compte, la validation et si possible le traitement immédiat de problèmes clairement identifiés et considérés comme mineurs en raison du fait qu'ils n'altèrent pas les fonctions principales du Produit.

Le Service en Hot Line ne peut durer plus de deux heures sur l'étude d'un même problème. Au-delà de deux heures, le Service devient automatiquement de l'intervention.

En tout état de cause, le problème peut à tout moment être diagnostiqué comme étant insoluble par le Service Hot Line et basculer directement dans le cadre de l'intervention.

4.2. LES INTERVENTIONS

Les Interventions constituent la mise en oeuvre de procédures de diagnostic et l'interprétation de celles-ci relativement à des problèmes fonctionnels de gravité moyenne ou haute et aux situations critiques. Elles peuvent se faire à distance ou sur site.

Les Interventions sur site sont assurées par le Prestataire sur le site d'exploitation du Produit. Le temps d'intervention sur site comprend le temps de déplacement sur site. Ces frais de déplacement sur site (transport, frais de repas et hôtel) restent à la charge du Client au tarif minimum indiqué en 7.3, sauf à ce qu'il ait souscrit à un Pack Jours Curatifs prévu au 7.2.

Préalablement à toute intervention, le Client devra s'assurer que le Prestataire puisse librement intervenir sur le Produit ainsi que les équipements matériels ou immatériels sur lesquels il est connecté ou administré.

Au cours de ces interventions qui n'ont pas un caractère systématique ni limitatif, le personnel du Prestataire s'engage à assurer le bon fonctionnement des Produits.

ARTICLE 5 : LES SERVICES PREVENTIFS

Les Services Préventifs comprennent :

- Le Contrôle : Le Prestataire assurera un Contrôle afin de vérifier la bonne marche du Produit. Ce Contrôle peut être assuré lors de la réalisation des différents Services.
- Les Révisions : Les Révisions nécessaires au maintien du Produit en bon état de fonctionnement peuvent être effectuées lors de la réalisation des différents Services, soit en fonction des nécessités techniques chaque fois que le Prestataire l'estime nécessaire.

La périodicité des contrôles et des révisions sont définies d'année en année en cohérence avec les besoins du Client, selon les plages horaires du Prestataire et du Client.

ARTICLE 6 : LES SERVICES APPLICATIF

Le Service Applicatif est spécifique aux Produits immatériels.

Il comprend notamment les mises à jour release du Produit : lors de la sortie de chaque nouveau release, le Client bénéficie sur sa demande de ces mises à jour curatives mineures.

Le Service Applicatif comprend également le maintien opérationnel du Produit ainsi que les changements de versions correspondant à des mises à jour majeures.

Ces Services sont compris dans le prix de vente du Produit Applicatif.

Il existe également deux Progiciels distribués par le Partenaire qui disposent d'un Service spécifique exposé ci-dessous :

Le Service du Progiciel Report One

Le service de maintenance est décrit aux conditions générales de vente de Report One, l'Éditeur du Progiciel. Il comprend :

- **La maintenance de 1er niveau** : Ce Service est opéré par le Prestataire et concerne les prestations à distance à l'utilisation du Progiciel, c'est-à-dire un service de conseil, de recommandations et d'informations nécessaires à un usage convenable du Progiciel.
- **La maintenance de 2ème niveau** : Ce Service est exclusivement opéré par l'Éditeur. Le Prestataire n'intervient à ce titre qu'en qualité d'intermédiaire entre l'Éditeur et le Client. Ce Service comprend :
 1. La maintenance corrective qui vise à corriger des anomalies notifiées par le Client et affectant le Progiciel ;
 2. La maintenance évolutive qui vise à l'amélioration ou à la mise à jour des développements préexistants, en l'absence de toute anomalie. Cela passe notamment par la fourniture de nouvelles Versions du Progiciel.

Le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable de toute déficience dans la réalisation de la maintenance de 2ème niveau.

Le Prestataire s'engage à informer le Client de toute nouvelle Version publiée par l'Éditeur. Il appartient au Client de procéder à l'installation des nouvelles Versions dans les meilleurs délais.

Il est à préciser que le Service du Progiciel ne comporte pas l'adjonction de nouvelles fonctionnalités au Progiciel, ni leur évolution en cas de modification de programmes d'ordinateur utilisés conjointement avec le Progiciel de telle façon que le Client puisse l'utiliser sur un autre matériel que prévu lors de la conclusion du Contrat, ni la constitution de fichiers perdus, ni la mise en place de sauvegardes de fichiers.

Enfin, en cas de modifications des prix de l'Éditeur du Progiciel, le Prestataire est en droit de les répercuter sur le Client, ce que le Client reconnaît expressément.

Le Service spécifique au Progiciel Zeendoc

La Service spécifique du Progiciel Zeendoc concerne le Support de Niveau 1 et de Niveau 2.

Le Prestataire assure auprès du Client le Support dit de « Niveau 1 ». Cela concerne notamment les demandes de renseignement, d'aide sur l'interface utilisateur ou de problèmes mineurs qui n'altèrent pas les fonctions principales (recherche et dépôt des données) du Progiciel Zeendoc ni de tout service incluant la licence sur le Progiciel.

Le Support dit de « Niveau 2 » est assuré exclusivement par l'Éditeur. Le Prestataire n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre l'Éditeur et le Client. Ce support est destiné aux administrateurs autorisés du Client. Il concerne les demandes relatives à des problèmes fonctionnels de gravité moyenne ou haute ainsi que les situations critiques. Le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable de toute déficience dans la réalisation du Support de niveau 2.

Le Prestataire ne prend pas en charge l'hébergement du Progiciel ni l'accessibilité à ce dernier qui est du seul ressort de l'Éditeur. Le Prestataire ne peut donc engager sa responsabilité de ce fait, au même titre que les limitations de responsabilité prévues à l'article 11.

ARTICLE 7 : LA FACTURATION DES SERVICES CURATIFS

Le Service Hotline est facturé par Packs Tickets (UT). Le Service d'Intervention est facturé par Pack Jours. En cas d'absence de souscription aux Packs Tickets (UT) ou aux Packs Jours, le Service est facturé selon les tarifs minimums précisés en 7.3.

7.1. LES PACKS TICKETS (UT)

Les Tickets (UT) représentent du temps de main d'œuvre mandatée par le Prestataire en Hotline sur un problème particulier du Client. Dès l'instant où le Client mobilise le Prestataire en Hotline, un UT lui est automatiquement facturé. Un Ticket ne peut pas dépasser deux heures de temps mobilisé en Hotline.

Si le problème du Client ne peut être résolu par le Service Hot Line ni par l'utilisation d'un UT dans un délai maximal de deux heures comme indiqué à l'article 4.1 du présent Contrat, le Service relève alors de l'intervention et sera facturé selon les modalités en 7.2., ou à défaut de Packs Jours, selon les modalités en 7.3.

Un Ticket (UT) est facturé 70 € HT à condition que le Client ait souscrit à une offre Pack Tickets (UT), pour un nombre de Tickets sur lequel il se met d'accord avec le Prestataire.

Les Packs sont payables d'avance, par tout mode de paiement, net et sans escompte.

Un Ticket (UT) souscrit via un Pack Ticket a une durée de validité d'un an à compter de sa facturation, c'est-à-dire qu'il ne peut être consommé que sur une période de douze mois à compter de sa facturation.

Si le Pack Tickets (UT) n'est pas entièrement consommé sur son année de validité, le Client convient qu'il sera perdu, les Tickets (UT) n'étant ni remboursables ni reportables.

Si le Pack Tickets (UT) souscrit est entièrement consommé au cours de son année de validité, il est automatiquement renouvelé pour le même nombre de tickets et au même montant, pour une nouvelle période de validité de douze mois.

7.2. LES PACKS JOURS CURATIFS

Les Packs de Jours Curatifs correspondent à du temps passé par la main d'œuvre mandatée par le Prestataire en Intervention (sur site, ou à distance).

Si le Client souscrit à un Pack Jours, pour un nombre de Jours sur lequel il s'accorde avec le Prestataire, le Jour lui étant facturé à minima 650 € HT.

Les Packs sont payables d'avance, par tout mode de paiement, net et sans escompte.

Dès l'instant où le Client mobilise le Prestataire en Intervention, une demie journée lui est automatiquement décomptée, au prix minimal de 325 € HT, indépendamment du temps effectivement passé à la résolution du problème. Au-delà de trois heures et trente minutes (3h30) d'intervention, une journée est automatiquement décomptée, au prix minimal de 650 € HT.

Un Pack Jours Curatifs souscrit est valide et peut être consommé pendant toute la durée du Contrat.

Si le Pack Jours Curatifs souscrit est entièrement consommé sur sa durée de validité, soit au cours de l'exécution du Contrat, il est automatiquement renouvelé pour le même nombre de Jours et au même montant. Le Pack Jours renouvelé ne peut être consommé que sur la période d'exécution du Contrat restante.

Si le Pack Jours Curatifs n'est pas entièrement consommé sur sa durée de validité, le Client convient qu'il sera perdu, les Jours n'étant ni remboursables ni reportables.

7.3. A DEFAULT : LA FACTURATION AU TEMPS PASSE

En cas d'absence de souscription à un Pack Tickets (UT) ou à un Pack Jour Curatif, le Service au titre du présent Contrat sera facturé au Client selon le tarif minimum suivant :

- 80€ HT pour un Ticket (UT) (limité à deux heures en Hot Line)
- 90€ HT par heure d'Intervention à distance ;
- 345€ HT par demie journée d'Intervention sur site ;
- 690 € HT par journée d'Intervention sur site.

Dès le début de l'Intervention à distance, une heure est automatique facturée au Client, peu importe que l'Intervention dure finalement moins de soixante (60) minutes : toute heure d'Intervention à distance entamée est facturée dans sa globalité.

De la même manière, dès le début de l'Intervention sur site, une demie journée est automatiquement facturée au Client, peu importe que l'Intervention dure finalement moins d'une demie journée, soit moins de trois heures et trente minutes (3h30) : toute demie journée d'Intervention sur site entamée est facturée dans sa globalité.

L'Intervention sur site est automatiquement facturée à la journée au-delà de trois heures et trente minutes (3h30) d'Intervention. Pour rappel, le déplacement éventuel du Prestataire sur les lieux est comptabilisé dans la durée de l'Intervention sur site.

ARTICLE 8 : FACTURATION DES SERVICES PREVENTIFS

Les Services Préventifs sont facturés par Packs Jours Préventifs. A défaut de souscription à un Pack de Jours Préventifs, ils sont facturés au temps passé, selon les tarifs minimaux précisés à l'article 7.3.

Le Client peut souscrire à un Pack Jours, pour un nombre de Jours sur lequel il s'accorde avec le Prestataire, le Jour étant facturé à minima à 650 € HT.

Les Packs sont payables d'avance, par chèque, net et sans escompte.

Dès l'instant où le Prestataire intervient sur du Service Préventif, une demi-journée lui est automatiquement décomptée, au prix minimum de 325 € HT, indépendamment du temps effectivement passé à la résolution du problème. Au-delà de trois heures et trente minutes (3h30) d'intervention, c'est une journée qui est décomptée au prix minimum de 650 € HT.

Un Jour Préventif souscrit via un Pack Jours a une durée de validité d'un an à compter de sa facturation, c'est-à-dire qu'il ne peut être consommé que sur une période de douze mois à compter de sa facturation.

Si le Pack Jours Préventifs n'est pas entièrement consommé sur son année de validité, le Client convient qu'il sera perdu, les Jours Préventifs n'étant ni remboursables ni reportables.

Si le Pack Jours Préventifs souscrit est entièrement consommé au cours de son année de validité, il est automatiquement renouvelé pour le même nombre de tickets et au même montant, pour une nouvelle période de validité de douze mois.

ARTICLE 9 : CONDITIONS D'UTILISATION

Les Produits matériels doivent être installés chez le Client dans un environnement électrique et climatique conformes aux spécifications des Produits, à savoir notamment :

- 220 voltsmono,
- Protection 16 ampères,
- Variation de fréquence +/-5%,
- Terrain dépendante directe 50Hms informatique,
- Absence de source de rayonnement électromagnétique proche,
- Local propre, sans poussière, muni d'un revêtement de sol antistatique,
- Humidité relative de 30% à 80% sans ruissellement.

Tout déplacement du Produit de son lieu d'installation/d'exploitation ne se fera qu'avec l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Plus généralement, tout Produit doit être utilisé par le Client conformément aux Conditions générales d'utilisation et à l'ensemble de la Documentation du Produit, dont il déclare avoir pris connaissance.

Le Client convient que la souscription à des Produits auprès du Prestataire vaut acceptation des Conditions générales d'utilisation.

ARTICLE 10 : EXCLUSIONS

Sont exclus du champ d'application du présent Contrat et feront l'objet d'un devis spécifique au taux et au tarif en vigueur :

- Les livraisons, installations, mises en services, démonstrations, programmations, conditionnements, déplacements et reconnections suite à ces déplacements, du Produit
- La formation sur le Produit
- La mise en place d'accessoires supplémentaires
- Tout service de maintenance lié aux dommages causés par le mauvais état des lieux où est exploité le Produit, l'installation électrique insuffisante ou défectueuse, les émanations chimiques, l'humidité permanente ou accidentelle, les chocs, les chutes ou accidents intentionnels ou non, l'incendie, l'eau, les surtensions provenant des réseaux électriques ou téléphoniques des opérateurs publics, les explosions de quelque nature qu'elle soit, les accidents et vandalismes de toutes sortes, les catastrophes naturelles, ainsi que par la foudre, et toutes les conséquences sur le Produit ;
- Tout service de maintenance lié à des détériorations qui ne sont pas directement imputables au fonctionnement du matériel
- La reconstitution des fichiers et configurations du Client en cas de destruction accidentelle
- Tout service de maintenance sur toute installation, tout réseau, équipement ou software, non fournis par le Prestataire, auxquels le Produit est connecté ou par lesquels le Produit est utilisé
- Tout service de maintenance liés à des dommages résultant de malveillance ou de négligence, d'une utilisation non conforme aux conditions d'utilisation décrites à l'article 9 et notamment aux Conditions générales d'utilisation, d'interventions par des tiers non habilités par le Prestataire, de l'introduction accidentelle ou non de corps étrangers dans le Produit, ou encore de l'utilisation de produits non agréés par les différents Constructeurs (papier ou supports spéciaux inclus)
- Tout service de maintenance consécutif à des dommages résultant de perturbations sur le réseau électrique, sur le réseau public de l'opérateur en place, ou plus généralement imputables au réseau de télécommunication utilisé ou au système de connexion informatique propre au Client
- Tout service de maintenance sur les accessoires consommables ou consommables nécessaires à l'exploitation du Produit et à la matérialisation des données
- Tout service de maintenance lié à un changement d'environnement, de configuration ou de spécification du Produit ;
- La mise en place de nouvelles versions du Produit : Lors de la sortie de chaque Nouvelle Version du Produit, le Client pourra demander au Développeur, de la mettre en place selon les conditions financières en vigueur.
- Tout service de maintenance lié à des pannes consécutives à une perte d'information ou de fichier, intentionnelle, accidentelle, ou liée à un changement de version du Produit, d'un virus, d'un piratage informatique, du Produit, ou à un changement de matériel ;
- Tout service de maintenance portant sur des canalisations, des produits consommables (bandes magnétiques, disquettes, papiers...), des récepteurs radio de recherche de personnes, des cordons extensibles montés sur enrouleurs, ainsi que des sources d'alimentation (accumulateurs, piles, chargeurs, onduleurs de tension, etc.).
- Toutes extensions ou modifications de la configuration initiale du Produit après la signature du présent contrat ;
- Les calibrations couleurs (réglages de la qualité couleur des copieurs couleurs connectés)

ARTICLE 11 : LIMITATIONS PARTICULIERES DE RESPONSABILITE

Ne sont pas susceptibles de recours en dommages et intérêts ni d'ouvrir droit, pour le Client, à une indemnité, une pénalité, une réduction du prix, un prêt de matériel de remplacement, ou encore à un droit de résiliation des présentes :

- L'arrêt momentané de l'activité du Client et autres perturbations dus au Support réalisé par le Prestataire ou à sa dépose d'organes ou de sous-ensembles devant être réparés en atelier ou remplacés, ou dus encore à un incident technique ;
- L'arrêt momentané ou le retard du Support du Prestataire du fait de grèves du personnel du Prestataire ou des services publics intéressés.
- L'arrêt momentané ou le retard du Support du Prestataire pour tout cas de force majeure.

Le Prestataire décline également toute responsabilité sur les Produits qui auraient été utilisés de façon non conforme à l'article 9 du Contrat et notamment de manière non conforme aux Conditions générales d'utilisation, ou qui auraient été soumis à des interventions par des tiers non habilités par le Prestataire.

De plus, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage en l'absence de coopération efficace et de bonne foi du Client. De la même façon, le Prestataire ne pourra pas répondre d'éventuels dommages dès lors que le Client ne l'a pas informé en temps utile d'incidents ou d'anomalies liés au Produit ou pouvant l'impacter.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de toute contamination par tout virus des fichiers du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination.

Le présent Contrat constitue de la part du Prestataire un engagement de moyens, et ne saurait en aucun cas être considéré comme un engagement de résultats. En aucun cas le Prestataire ne peut être tenu pour responsable de tous dommages de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, prévisibles ou imprévisibles, revendiqués par le Client ou ses propres prestataires ou clients, notamment perte d'exploitation, perte de données ou tout autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Produit, s'il ne peut être prouvé une faute grave ou lourde sa part.

Le Client convient que, quels que soient le fondement juridique de sa réclamation et la procédure suivie pour la faire aboutir, la responsabilité éventuelle du Prestataire à raison de l'exécution du Support, ou en rapport avec cette exécution, sera limitée :

- À un montant n'excédant pas le montant effectivement payé par le Client pour le Support fourni par le Prestataire dans le cadre du présent Contrat ;
- Pour les installations reliées au réseau public, aux plaques à bornes sur lesquelles les opérateurs agréés par l'État, raccordent leurs lignes extérieures, et au tableau branché sur le courant électrique.

ARTICLE 12 : DUREE

Le présent Contrat est conclu pour une durée de cinq ans, soit 60 mois, à compter de la date de la première facturation du Produit, au titre du contrat par lequel le Client souscrit au Produit auprès du Prestataire.

A l'issue de cette durée, le contrat se renouvelle par tacite reconduction par période de 12 mois sauf dénonciation par l'une des parties, par courrier

recommandé avec accusé de réception, six mois avant le terme de la période en cours.

En cas de résiliation avant le terme prévu, à l'initiative ou pour faute du Client, quelle qu'en soit la cause (sauf manquement prouvé du Prestataire à ses obligations contractuelles), le Client est automatiquement et immédiatement redevable de toutes les sommes non échues dues jusqu'au terme prévu contractuellement, et ce pour l'intégralité des engagements contractuels liant les Parties, concernant tant les Offres initiales que les Offres additionnelles.

ARTICLE 13 : CAS DE RESILIATION PARTICULIERS

Le Contrat pourra également être résilié de plein droit par le Prestataire sans formalité préalable, dans chacun des cas ci-dessous :

- En cas de non-acceptation par le Client des nouvelles conditions liées à toutes extensions ou modifications de la configuration initiale du Produit ;
- En cas de déplacement géographique du lieu d'installation ou d'exploitation du Produit ou en cas de déconnection ou dépose du Produit, sans l'accord écrit et préalable du Prestataire.

Le Client restera automatiquement et immédiatement redevable de toutes les sommes non échues dues jusqu'au terme prévu contractuellement, et ce pour l'intégralité des engagements contractuels liant les Parties, concernant tant les Offres initiales que les Offres additionnelles.

ARTICLE 14 : SUSPENSION

En cas de non-paiement dans les délais, pour quelque motif que ce soit, le Prestataire se réserve le droit de suspendre la Maintenance et les Services sur simple notification faite au Client deux mois après la date figurant sur la facture, et ce sans que le Client puisse lui réclamer d'indemnité ou exercer contre lui un recours en dommages et intérêts en raison d'accidents ou perturbations quelconques.

Si par suite de la suspension du service de maintenance, des dérangements ou accidents sont arrivés au Produit, le Prestataire assurera la remise en état de ladite installation au frais du Client, hors Packs Tickets (UT) ou Packs Jours, soit au tarif minimum stipulé à l'article 7.3.

ARTICLE 15 : COMPÉTENCE

Si un différend survient à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat ou de ses suites, les parties s'efforceront de régler à l'amiable, préalablement à toute action en justice.

En cas de désaccord persistant, le litige touchant à l'exécution ou l'interprétation des présentes sera de la compétence des Tribunaux de Paris, y compris en matière de référé ou de pluralité de défendeurs.

Bon pour accord

Le Prestataire

Le Client

CONDITIONS PARTICULIERES D'HEBERGEMENT, DE SAUVEGARDE, DE SECURITE DE DONNEES & APPLICATIFS

PREAMBULE

Les présentes Conditions Particulières (ci-après le « Contrat ») s'appliquent aux services d'hébergement, de sauvegarde et de sécurité de données (ci-après le « Service »), ainsi qu'aux produits applicatifs de manière générale (ci-après le « Produit »), qui sont visés dans le Bon de commande apparaissant au recto.

Par la signature du bon de commande apparaissant au recto, le Client accepte les Conditions Particulières présentes, pour l'ensemble des Services d'hébergement, de sauvegarde et de sécurité de données, ainsi que pour l'ensemble des Produits applicatifs qui y sont listés.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, ces dernières devront prévaloir.

Les présentes Conditions Particulières prévalent sur les conditions générales d'achat du Client, qui ne seront en aucun cas opposables au Prestataire, que de telles dispositions soient présentées avant ou après la date de signature des présentes Conditions.

ARTICLE 1 : OBJET

Le Prestataire propose, en direct ou via une entreprise externe (ci-après le « Partenaire »), un Service d'Hébergement, de Sauvegarde et de Sécurité de Données. Ce Service peut être physique ou en Cloud. Le présent Contrat définit les conditions dans lesquelles le Prestataire réserve au Client ce Service.

Le Prestataire propose un droit d'utilisation pour une durée limitée d'un Produit de type Applicatif, dont il a obtenu de l'éditeur (ci-après l'« Éditeur ») une licence d'exploitation. Le présent Contrat définit de manière générale les conditions dans lesquelles le Prestataire consent ce droit au Client sur l'Applicatif.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

A chaque fois qu'elles seront utilisées dans le corps des présentes Conditions Particulières, les expressions ci-dessous auront la définition suivante :

BON DE COMMANDE : Désigne la souscription à une Offre du Prestataire, soit tous documents contractuels entre le Client et le Prestataire faisant référence au Service et au Produit.

CLIENT : Toute personne morale ou physique et ses ayant-droits, ayant souscrit à une offre du Prestataire, à un Service ou à des Produits auprès du Prestataire.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION : Désigne le contrat conclu entre l'Éditeur et le Client utilisateur final du Produit.

DOCUMENTATION : Désigne les documents d'installation, de paramétrage et d'utilisation, sur support papier ou électronique, en ligne ou hors ligne, dans le cadre du présent Contrat.

DONNÉES : Désigne l'ensemble des fichiers informatiques sauvegardés par le Client sur le Service. La liste des Données sauvegardées a été établie contradictoirement entre les Parties et est annexée au présent Contrat.

ÉDITEUR : Désigne toute personne physique ou morale qui assure la conception, le développement et la commercialisation du Produit Applicatif.

MISE EN SERVICE : Désigne l'installation complète et effective de la Service ou du Produit.

OFFRE COMMERCIALE : Conclue entre le Prestataire et le Client, elle exprime les conditions particulières dans lesquelles le Client acquiert les droits d'utilisation des Produits, ainsi que les Services.

PARTIE(S) : Désigne individuellement ou ensemble le Prestataire et le Client.

PRESTATAIRE : Désigne Global Partner, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 525 379 426 ayant son siège social 38 rue des Mathurins – 75008 Paris, prise en la personne de ses représentants légaux en exercice, domiciliés en cette qualité audit siège.

PRODUIT APPLICATIF ou PRODUIT ou APPLICATIF : Intègre tous logiciels et progiciels fournis par le Prestataire (en cloud ou en installation physique sur les équipements du client). Cela comporte l'ensemble des programmes délivrés par un Développeur sous forme de code-objet exécutable (dépôt simple à l'Agence de Protection de Programmes, n° de dépôt disponible sur demande), selon les modalités définies dans son catalogue.

RESTAURATION ou RESTITUTION : Désigne l'opération qui consiste à retrouver les Données perdues ou détruites et à les restituer au Client sur le Service.

SAUVEGARDE : Désigne l'opération qui consiste à mettre en sécurité les Données contenues dans un système informatique.

SERVICE : Désigne la plateforme physique ou externalisée en Cloud, sur laquelle le Client peut héberger, sauvegarder et sécuriser ses Données, via Internet. L'Hébergement Cloud est un type d'hébergement qui utilise plusieurs serveurs différents pour équilibrer la charge et optimiser la disponibilité.

VERSION : Etat fonctionnel du Produit. Les changements de version correspondent à des évolutions majeures du Produit.

ARTICLE 3 - DURÉE ET RENOUVELLEMENT

Le présent Contrat est conclu pour une durée de cinq ans, soit soixante (60) mois, à compter de la date de la première facturation du Service. À l'issue de cette durée, le contrat se renouvelle par tacite reconduction par période de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, six mois avant le terme de la période en cours.

ARTICLE 4 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le Service permet au Client de disposer d'un système d'hébergement, de Sauvegarde et de sécurité des Données dont la liste est dressée lors de la signature du Bon de commande.

Le Service est accessible depuis tout ordinateur connecté à Internet. Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire ou du Partenaire une information suffisante sur l'utilisation du Service et l'équipement nécessaire pour y accéder. Le Service implique que le Client dispose d'un ordinateur compatible avec le Service. Le débit de connexion dépend de la qualité de la connexion Internet du Client.

Le Client peut demander au Prestataire de procéder à la Restauration complète ou simplement partielle des Données, en adressant sa demande à l'adresse mail sav@global-partner.fr.

4.1. MISE EN PLACE DU SERVICE

Le Service comporte les équipements et Applicatifs nécessaires pour permettre au Client de s'y connecter à distance, afin d'effectuer les opérations

de liées à l'Hébergement des Données, soit les opérations de téléchargement, les consultations, les modifications, ainsi que les opérations de Sauvegarde ou de Récupération de Données.

Le Client se connecte au Service en utilisant l'identifiant et le mot de passe confidentiels correspondant à chaque utilisateur ayant été identifié dans l'environnement du Client. Ils lui sont fournis par le Prestataire ou le Partenaire à la fin de l'installation du Service.

Le Serveur ainsi que l'intégralité des équipements du Client sont connectés au réseau Internet pendant toute la durée du Contrat.

4.2. GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT

Le Client bénéficiera, à compter de la date de Mise en Service, d'une garantie de bon fonctionnement pendant toute la durée du présent Contrat.

La garantie de bon fonctionnement ne couvre que des dysfonctionnements liés à des problèmes techniques, en relation directe avec les obligations mises à la charge du Prestataire en vertu du présent Contrat et dont seul le Prestataire serait responsable. Les Parties le reconnaissent expressément.

Cet article est entendu dans les limites prévues aux articles 6 et 9.

4.3. ORGANISATION DES SAUVEGARDES

Les Sauvegardes de Données sont planifiées aux jours et heures définies entre le Prestataire et le Client. Les Données sont chiffrées et paramétrées en fonction du Client.

4.4. RESTITUTION DES DONNÉES

La Restitution implique une Restauration des Données directement sur le Service du Client. Les Données restituées ou Restaurées seront celles enregistrées lors de la dernière Sauvegarde réalisée avant la demande de Restauration du Client.

Les Données enregistrées par le Client sur son Service entre la dernière Sauvegarde et l'incident ne pourront être Restituées ou Restaurées. Le Client le reconnaît expressément et comprend qu'aucun recours ne pourra dès lors être engagé sur ce point envers le Prestataire.

4.5. ASSURANCES

Le Prestataire déclare avoir souscrit une assurance auprès de AXA France IARD couvrant sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de ses clients pour la Sauvegarde de leurs Données. Le Prestataire déclare également avoir souscrit une assurance civile d'exploitation.

ARTICLE 5 - ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

5.1. ESPACE DISQUE

Le Prestataire s'engage à affecter au Client, sur le Service, un quota d'espace disque, dédié à l'Hébergement, à la Sauvegarde et à la sécurité des Données, dont le volume est défini dans le Bon de commande. Ce quota d'espace pourra être modifié en cas de besoin et après accord écrits entre les Parties.

Le Prestataire aura la possibilité de procéder à la reprise de la précédente commande au profit de la nouvelle.

5.2. CONFIDENTIALITÉ DES DONNEES

Le Prestataire s'engage à garder strictement confidentiel l'existence et le contenu des Données du Client stocké par l'intermédiaire du Service et s'interdit d'en prendre connaissance. Les Données sont stockées dans des centres offrant toutes les garanties de sécurité.

5.3. SÉCURITÉ

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, conformes à l'état de l'art et de la technique, pour protéger la sécurité des fichiers et des Données du Client qui sont sauvegardés de façon régulière par le biais du Service.

Il est précisé qu'en aucun cas le Client ne pourra accéder physiquement au Service. Le Prestataire s'engage également à empêcher tout accès aux Données par les tiers, notamment par les autres clients du Prestataire ou du Partenaire.

Le Client déclare à cet égard avoir connaissance du fait que le Service ne lui est pas réservé et est utilisé par d'autres clients du Prestataire ou du Partenaire. Le Prestataire s'engage à mettre en oeuvre les règles de l'art et de la technique destinées à empêcher les accès informatiques non autorisés au Service.

Le Client déclare être informé que cette obligation est limitée du fait des failles de sécurité que tout réseau informatique est susceptible de comporter même lorsqu'il est en tous points conforme à l'état de l'art et de la technique.

Le Prestataire s'interdit lui-même d'accéder aux Données, si ce n'est pour les stricts besoins de l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat, notamment dans le cadre de la maintenance. Toutefois, ces sécurités ne sauraient dispenser le Client de disposer des Applicatifs (notamment anti-virus) nécessaires et de procéder à l'analyse et au traitement de ses Données, et ce, au moins tous les semestres.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol de l'identifiant et/ou du mot de passe ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'ils ont été découverts. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire ou le Partenaire pourra désactiver et remplacer immédiatement l'identifiant et/ou le mot de passe (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

5.4. ACCESSIBILITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client l'accès à son Service 24h/24 et 7j/7 sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du réseau et des serveurs informatiques choisis par le Prestataire et sauf cas de force majeure, de maintenance, de Monitoring ou d'amélioration de systèmes informatiques en place.

Si le Prestataire est amené à interrompre l'accès au Service, elle s'efforcera d'en informer le Client dans les meilleurs délais par le biais de son site web et/ou par email.

ARTICLE 6 - ENGAGEMENTS DU CLIENT

6.1. CAPACITE DE STOCKAGE

Lors de la signature du Bon de commande, le Client choisit une capacité de stockage pour ses Données. En cas de dépassement de cette capacité, le Prestataire devra avertir le Client par message électronique que sa capacité de stockage initiale est dépassée. Si le Client souhaite augmenter la capacité de stockage de ses Données, il devra en informer au préalable le Prestataire qui se réserve le droit de faire passer le Client à une offre supérieure indiquée sur le Bon de commande après accord de ce dernier.

6.2. CONTRÔLE ET ANALYSE

Il appartient au Client d'analyser les caractéristiques fonctionnelles et techniques du Service, d'en vérifier l'adéquation avec ses propres besoins, puis de mettre en place les moyens informatiques permettant d'accéder au Service et de contrôler l'accès des tiers au matériel informatique.

6.3. LÉGITIMITÉ DES DONNÉES

Le Client désigne et assure la responsabilité des personnes qui auront accès au Service. Ces personnes devront s'identifier avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Ces identifiants seront personnels et confidentiels, le Client étant seul responsable de leur utilisation.

Le Client doit utiliser le Service dans le respect de la Loi et des règlements. En conséquence, il est strictement interdit au Client d'utiliser l'espace de stockage mis à sa disposition par le présent Contrat pour stocker, quelle qu'en soit sa forme, des fichiers dont le contenu serait en infraction avec la Loi et les Règlements applicables, le Prestataire disposant à ce titre de recours contre le Client.

Le Client s'interdit de transférer, stocker, copier, partager des Données pour lesquelles il ne disposerait pas de l'ensemble des droits ou à défaut de l'autorisation des ayants droit. L'ensemble des Services mis à disposition sont étudiés et calibrés pour une utilisation de Sauvegarde et de Restauration définie lors de la signature du Bon de commande. Dans le cas où celle-ci ne serait plus adaptée, il conviendra d'en modifier les modalités par avenant.

6.4. TRANSFERT DES FICHIERS

Il appartient au Client de prendre toutes les dispositions requises pour vérifier qu'un fichier transféré est bien stocké sur le Service et qu'il n'est pas compromis ou altéré. Le Client s'engage à vérifier que les transferts de fichiers ont été effectués avec succès. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'échec lors de la procédure de transfert ou de téléchargement des Données à destination du Service.

6.5. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client assume l'entière responsabilité des fichiers stockés sur son Service.

Par ailleurs, il s'engage à ne pas partager les Données stockées sur le Service dans le cadre d'une communication publique, en dehors de la sphère privée ou professionnelle.

Le Prestataire rappelle au Client que le Service n'a pas vocation à être utilisé pour de l'échange massif de fichiers, et, en ce sens le Prestataire se réserve la possibilité d'effectuer des mesures de contrôle pour vérifier la bonne utilisation du Service par le Client.

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

Les Services ne doivent pas être utilisés pour héberger un contenu et/ou une activité illégale ou frauduleuse.

Le Client s'interdit de réaliser ou faire réaliser toute action susceptible de porter atteinte à l'intégrité ou au bon fonctionnement de l'infrastructure du Prestataire (test d'intrusion, recherche de vulnérabilité, usurpation de droits d'accès, etc.) sans l'accord préalable écrit du Prestataire.

Le Client s'engage strictement à ne pas utiliser les ressources mis à sa disposition pour envoyer des e-mails non sollicités (SPAM). Le Client s'interdit, dans le cadre de l'utilisation du Service, toute action visant à porter atteinte aux droits des autres clients utilisateurs du Service. Le Client s'interdit à ce titre de modifier tout élément ne relevant pas strictement de ses propres Données.

6.6. SÉCURITÉ

Le Client s'engage à ne pas tenter de se connecter au Serveur par d'autres biais que ses outils informatiques internes ayant été présentés au Prestataire lors de la signature du Bon de commande et validés par lui.

Le Client doit veiller à l'intégrité des Données, notamment en s'assurant de l'absence de virus dans les Données.

Le Prestataire s'engage à mettre en oeuvre des mesures de sécurité conformes à l'état de l'art et de la technique pour empêcher l'altération des Données et notamment la propagation des virus informatiques, mais le Client est responsable des dommages causés à ses Données, à son système informatique ou au Service par un virus dont la propagation lui serait imputable, y compris à son insu.

ARTICLE 7 - PROPRIÉTÉS DE L'APPLICATIF

Pendant toute la durée du Contrat, le Prestataire concède au Client un droit d'utilisation du Produit dans les conditions prévues au Contrat.

Le Client reconnaît que ce droit lui est concédé dans le cadre du présent Contrat, et que les droits de propriété intellectuelle sur le Produit, le Produit ainsi que sur la Documentation communiquée, sont ceux de l'Éditeur.

Le Client déclare avoir parfaitement compris les fonctionnalités et qualité du Produit, avoir pris la mesure des limites et prérequis du Produit, et avoir reçu l'ensemble des informations et documentations nécessaires.

L'installation du Produit est assurée par le Prestataire. Tout transfert du Produit sur un équipement autre que celui sur lequel il a été initialement installé doit faire l'objet de l'accord préalable et écrit du Prestataire. Un tel accord pourra être assorti d'un supplément de prix.

Enfin, l'utilisation par le Client n'est autorisée que dans les termes des Conditions Générales d'Utilisation.

7.1. USAGE EXCLUSIF ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable. Le Produit est une œuvre originale de l'esprit protégée en tant que telle par les législations nationales et internationales.

Le Prestataire concède au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable du Produit pour ses seuls besoins interne, et pour le seul équipement et/ou utilisateurs désignés. Il convient d'entendre par utilisation limitée aux besoins internes toute utilisation par le Client et son personnel, à l'exclusion d'une utilisation en service bureau ou en infogérance.

L'Éditeur conserve, en tant que titulaire des droits, la propriété intellectuelle du Produit et de ses évolutions sous différentes versions ainsi que tous les droits et prérogatives s'y rattachant. Seul l'Éditeur est titulaire des droits de propriété intellectuelle des éléments du Produit qu'il a produit ainsi que sa Documentation, mais encore des procédures, dossiers de spécifications générales et détaillées, algorithmes, charte graphique, documents uniques métier, ainsi que tous programmes sources et objets, sans que cette liste ne soit exhaustive.

Le présent Contrat ne saurait avoir pour effet de transférer ou de céder les droits de propriété intellectuelle du Produit et de sa Documentation au Client. Par conséquent, toutes autres utilisations du Produit, et notamment toute reproduction ou toute modification de ce dernier, est strictement interdite.

Interdictions. Le Client s'interdit en effet de :

- Effectuer sur le Produit quelconque transfert, copie, désassemblage, modification, traduction, ou packaging, de quelque manière que ce soit et sous quelque forme que ce soit ;
- Accorder quelconque licence ou location ;
- Fusionner le Produit avec d'autres logiciels ou progiciels ;
- Changer ou enlever les marques ou inscriptions figurant sur toute reproduction du Produit ou du support s'y rapportant ;
- Reproduire, arranger, adapter le Produit ou de le mettre à disposition de tiers, de le commercialiser, ou encore d'en consentir un prêt ;

- Effectuer ou faire effectuer la correction d'une anomalie du Produit sans l'accord préalable et écrit de Prestataire ;
- Utiliser ou installer le Produit en réseau, ou en multipostes si ce n'est explicitement prévu dans l'Offre Commerciale ;
- Diffuser le Produit via notamment le réseau internet ;
- Décompiler, traduire le code-objet du Produit en code-source lui-même ou le faire faire par un tiers, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la loi.

Le Client s'engage à prendre, vis-à-vis de son personnel ou des personnels extérieurs qui auraient accès au Produit et à ses accessoires, toutes les mesures nécessaires pour que le respect des présentes stipulations soient assurées.

Enfin, le Client autorise le Prestataire à venir vérifier, moyennant un préavis raisonnable, dans ses locaux, si l'utilisation du Produit est conforme aux stipulations du Contrat.

Exceptions.

A l'exception des Produits et de leurs documentations, des supports didactiques de formation prévus dans l'Offre Commerciale, l'Éditeur cède et transfère la propriété matérielle et intellectuelle portant sur les paramètres et/ou développements spécifiques au Client, les supports magnétiques, rapports, manuels, documentations, études, réalisés par son personnel, ses sous-traitants éventuels et le personnel des sous-traitants dans le cadre des présentes, les analyses détaillées, les spécifications élaborées par l'Éditeur, et plus généralement tout le matériel préparatoire de conception nécessaire à l'élaboration des paramètres et/ou développements spécifiques et la documentation y afférente (les « Éléments »). Cette cession est consentie sans limitation du nombre de reproductions ou de représentations, pour tous pays, pour tous modes d'exploitation et sur tous supports actuels et futurs, notamment informatiques, multimédia, réseaux y compris internet et diffusion directe ou par satellite. Elle est accordée à titre non exclusif au Client, sans droit pour celui-ci de sous-louer à toute autre société qu'elle désignerait. En conséquence, l'Éditeur s'interdit d'exploiter à son profit ou de céder à un tiers tout ou partie des Éléments cédés. Ces Éléments sont cédés dans la stricte mesure où ils sont nécessaires à l'utilisation du progiciel pour les besoins de fonctionnement interne du Client en vue de mettre en oeuvre les fonctionnalités dudit Produit. Le transfert de propriété des Éléments au profit du Client se réalisera sous réserve du parfait paiement des sommes dues aux échéances contractuelles. L'Éditeur reconnaît que le prix de cession des Éléments du Produit est mentionné dans l'Offre commerciale.

Propriété intellectuelle des éléments appartenant à des tiers.

Si pour les besoins de la réalisation des prestations, le Prestataire doit faire appel à des programmes informatiques ou autres outils de développement ou mettre en oeuvre d'une quelconque façon des droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, il veillera, avec l'aide du Client, à obtenir toutes les autorisations nécessaires, de sorte que ni le Prestataire ni le Client ne puisse en aucun cas être inquiété. Le Client s'assurera que les progiciels complémentaires, les bases de données et plus généralement tous les éléments préexistants qu'il utilisera, sont compatibles avec le Produit et qu'il est possible de procéder à leur intégration dans son système informatique.

7.2. GARANTIES

Garantie de conformité.

L'Éditeur garantit la conformité du Produit à la Documentation associée et, de manière générale, aux documents contractuels ainsi qu'aux réglementations applicables. La responsabilité du Prestataire qui n'est que le distributeur du Produit ne saurait être engagée dans l'éventualité d'une telle non-conformité. Le Prestataire ne saurait pas plus garantir que le Produit répond aux besoins et aux attentes du Client. De même, il ne saurait être responsable d'une évolution légale qui imposerait une modification du Produit et un surcoût pour le Client.

Garantie anti-virus.

L'Éditeur garantit au Client un Produit ayant été contrôlé par un anti-virus performant et reconnu sur le marché faisant l'objet d'une signature connue au jour de la signature du Contrat. La responsabilité du Prestataire qui n'est que le distributeur du Produit ne saurait être engagée en cas de dommage lié au défaut de contrôle du Produit par un antivirus performant. Si un virus est présent dans le Produit livré au Client, le Prestataire mettra à la disposition du Client, par l'intermédiaire de l'Éditeur, les éléments et les ressources nécessaires, sans frais supplémentaires pour celui-ci, pour l'aider à éradiquer ce virus et à restaurer les données et programmes éventuellement endommagés. Cette garantie ne s'étend pas aux documents électroniques qui seront déposés par le Client dans le cadre de l'utilisation du Produit.

Garantie contre les tiers.

Seul l'Éditeur garantit le Client contre toute action en revendication intentée par des tiers, au motif qu'il serait avéré que le Produit fourni par le Prestataire constitue une contrefaçon de droits préexistants de propriété intellectuelle revendiqués par des tiers. L'Éditeur fera son affaire personnelle des revendications contre le Client prétendant que le Produit concédé contrefait un brevet, un droit d'auteur ou autre droit de propriété intellectuelle. En cas de réclamation par un tiers par un tiers et au cas où une interdiction d'utilisation serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur à l'action en contrefaçon, il pourra être procédé aux seuls frais et choix de l'Éditeur à :

- La modification de tout ou partie de l'élément litigieux afin d'éviter la contrefaçon,
- L'obtention pour le Client d'une licence d'utilisation,
- La fourniture d'une solution de remplacement, à condition qu'un tel remplacement ou qu'une telle modification n'affecte pas le fonctionnement du Produit,
- La prise en charge les dommages et intérêts et tous frais que le Client aurait à supporter du fait d'une telle réclamation.

Les obligations de l'Éditeur sont expressément subordonnées aux obligations suivantes du Client :

- communiquer à l'Éditeur immédiatement et par lettre recommandée avec avis de réception une telle réclamation ;
- confier à l'Éditeur le contrôle exclusif sur tout ce qui concerne la défense ou le règlement de la réclamation - le Client restant toutefois libre de s'associer à une telle action à ses propres frais ;
- fournir une assistance raisonnable à l'Éditeur, et à ses frais.

La garantie contre les tiers définie restera en vigueur après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit, et ce pour la durée légale de protection dont bénéficie le Produit. Elle n'est pas applicable lorsque le Client ne respecte pas les obligations auxquelles il est tenu en vertu du présent Contrat.

7.3. MISE A JOUR DU PRODUIT

Le Prestataire dispose du droit de :

- Effectuer une Montée de Version du Produit et faire évoluer le prix du Produit de façon subséquente, lesquels prix se répercuteront sur le Client s'ils font l'acquisition de ces nouvelles fonctionnalités ;
- Effectuer toute mise à jour à sa discrétion, à condition que cette évolution n'ait pas pour effet de diminuer ou de dégrader les fonctions du Produit, car le Prestataire s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue ;
- Modifier les caractéristiques du Produit et, notamment, modifier ou faire évoluer les services tiers à valeur ajoutée, ou encore ajouter de nouvelles fonctionnalités au Produit.

7.4. RESPONSABILITES DE L'ÉDITEUR

Seul l'Éditeur du Produit est responsable de :

- L'hébergement du Produit et de l'accessibilité à ce dernier ;
- La sécurité physique et logique du Produit de telle sorte que le Produit soit accessible au Client conformément au Contrat ;
- Des données à caractère personnel, notamment en qualité de sous-traitant au bénéfice du Client ;
- De la communication et de la pertinence des Conditions d'utilisation du Produit.

7.3. SUPPRESSION DU PRODUIT

Au terme du Contrat, quel qu'en soit le fait générateur, le Client s'engage à désinstaller et/ou supprimer de son ordinateur le Produit.

ARTICLE 8 - CONDITIONS TARIFAIRES

Les prix des Services et des Produits fournis par le Prestataire au titre du Contrat font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation sur demande auprès du Prestataire, à l'adresse mail adv@global-partner.fr.

Les abonnements et prestations proposés sont mentionnés dans le Bon de Commande. Ils s'entendent « toutes taxes comprises » et sont payables selon la périodicité indiquée sur le Bon de Commande, sous réserve que la durée du contrat soit au moins égale à cette période. Par exception le paiement se fera au prorata sur la première année de souscription.

Le Prestataire se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Le Client reconnaît et accepte que le montant de l'abonnement ne prend en compte, ni le coût des télécommunications permettant l'accès au Service en ligne, ni les autres coûts éventuels de connexion à internet, qui restent à la charge du Client.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des Services et des Produits devront être exprimés à l'adresse mail adv@global-partner.fr, dans un délai d'un mois après émission de la facture. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par le Prestataire, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant.

ARTICLE 9 – LIMITATIONS DE RESPONSABILITES

Le Prestataire s'engage à exécuter ses obligations contractuelles avec tout le soin possible en usage dans la profession.

Il incombe au Client de s'assurer que le Service et son dimensionnement éventuel sont conformes à ses besoins et que le niveau de redondance proposé est en adéquation avec la criticité des applications et données hébergées. Il appartient également au Client de choisir, sous sa seule responsabilité, le Service correspondant à ses besoins. Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée par le Prestataire et des modalités liées à l'utilisation desdits Services.

Le Partenaire fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications nécessaires à l'accès au Service.

Les Parties conviennent que le présent Contrat constitue de la part du Prestataire un engagement de moyens, et ne saurait en aucun cas être considéré comme un engagement de résultats. La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée.

Le Client est responsable du choix du Serveur et du Produit, de l'utilisation qui en est faite et des résultats qui en seront obtenus. Il assume toutes les responsabilités en ce qui concerne la qualification et la compétence de son personnel. Le Client a également la garde de l'ensemble du Service et du Produit et en est seul responsable, et ce, dès leur Mise en Service. Le Service et le Produit sont utilisés sous les seuls direction, contrôle et responsabilité du Client.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- Si le Client n'a pas respecté les pré-requis avant installation du Service ou du Produit et plus généralement ses obligations telles que découlant des présentes (notamment article 6), ou encore en cas d'utilisation non conforme du Service ou du Produit aux Conditions générales d'utilisation ;
- En cas d'utilisation du Service ou du Produit à des fins illicites, en violation de droits de tiers ou en violation de la réglementation en vigueur ;
- En cas d'altération des Données antérieurement à leur Sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les Données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par le Prestataire
- En cas de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de rupture de la connexion Internet entre le Prestataire et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable du Prestataire de son environnement informatique ou de ses matériels ;
- En cas de modifications apportées par le Client au Service et au Produit et plus généralement, des dommages imputables au Client ;
- En cas de dommages imputables aux Produits fournis par le fabricant du matériel, l'éditeur du système d'exploitation ou système de gestion de base de données relationnelle, dont la version utilisée n'aurait pas fait l'objet d'une validation par le Prestataire ;
- En cas de dommages causés par une utilisation du Service et du Produit qui serait non conforme aux spécifications techniques et fonctionnelles ;
- Dans l'hypothèse où le Prestataire est amené à retirer tout contenu manifestement illicite transmis et/ou stocké via les Services sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative.
- En cas de toute contamination par tout virus des fichiers du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination.

De plus, le Client est informé que le Prestataire n'a pas accès aux données hébergées physiquement et virtuellement par son intermédiaire. Par suite, le Prestataire n'est pas responsable des données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes moeurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle que des données ou des services présents sur le Service affecteraient. Autrement dit, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la nature et du contenu des Données stockés et hébergés par le biais du Service ou du Produit.

Le Partenaire décline également toute responsabilité du fait de l'enregistrement et/ou de l'exploitation d'un code d'accès et/ou d'un identifiant. Par ailleurs, le Partenaire s'engage à informer l'Utilisateur que les données et l'ensemble des contenus, doivent respecter l'ordre public et ne doivent pas enfreindre ni les droits de tiers, ni les dispositions des présentes Conditions Particulières ou une législation ou une réglementation applicable, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie, etc.), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, au crime, au délit, au suicide, à la violence, au terrorisme, de règles de la concurrence et de comportement loyal en matière commerciale.

Dans le cas où le Client refuserait une mise à jour majeure du Service ou du Produit plus d'un mois après la demande expresse du Prestataire par lettre simple ou par message électronique, la responsabilité du Prestataire serait suspendue jusqu'à la mise en place effective de cette mise à jour par le Client.

Le Client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ces fichiers, de les conserver, de les partager, de les envoyer ou de les détruire, et assume la seule responsabilité de ces choix. Autrement dit, le Client est expressément mis en garde sur le fait que le Prestataire n'étant pas à l'origine de la transmission des données, ne sélectionnant pas le destinataire de la transmission et ne sélectionnant et ne modifiant pas les données faisant l'objet de la transmission, il ne pourra être tenu pour responsable des Données ainsi transmises.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est plafonnée toutes causes et sinistres confondus aux 12 derniers mois de facturation du Client, relatif au contrat faisant l'objet du sinistre. De plus, le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité du Prestataire plus de six (6) mois après la survenance du dommage.

Enfin, le Prestataire décline toute responsabilité dans l'hypothèse où l'utilisation du Service par le Client entraînerait une facturation par un autre opérateur tiers au présent Contrat.

ARTICLE 10 – DONNEES PERSONNELLES

Le Prestataire informe le Client que ses données sont enregistrées, et ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté, enregistrée sous le numéro 2101007 v 0 conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, à des fins de gestion de la relation Client. En conséquence, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression de ses données collectées, en contactant simplement le Prestataire, à son siège.

Le Prestataire s'interdit toute divulgation, toute revente des données nominatives relatives au Client, sous réserve de dispositions contraires dans les conditions particulières. Le Prestataire s'engage également à garder strictement confidentiels l'existence et le contenu des fichiers et des données du Client stockés sur ses serveurs par l'intermédiaire du Service et s'interdit de les communiquer à des tiers, et ce, sauf violations par le Client des dispositions légales applicables et/ou de demandes émanant des Autorités Administratives ou Judiciaires compétentes.

ARTICLE 11 : COMPÉTENCE

Si un différend survient à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat ou de ses suites, les parties s'efforceront de régler à l'amiable, préalablement à toute action en justice.

En cas de désaccord persistant, le litige touchant à l'exécution ou l'interprétation des présentes sera de la compétence des Tribunaux de Paris, y compris en matière de référé ou de pluralité de défendeurs.

Bon pour Accord :

Le Prestataire

Le Client

CONDITIONS PARTICULIÈRES – SERVICES OPERATEUR

PREAMBULE

Les présentes Conditions Particulières (ci-après « le Contrat ») s'appliquent aux Services Opérateur visés dans le Bon de commande apparaissant au recto.

Par la signature du Bon de commande apparaissant au recto, le Client accepte les Conditions Particulières présentes, pour l'ensemble des Services Opérateur qui y sont listés.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, ces dernières devront prévaloir.

Les présentes Conditions Particulières prévalent sur les conditions générales d'achat du Client, qui ne seront en aucun cas opposables au Prestataire, que de telles dispositions soient présentées avant ou après la date de signature des présentes Conditions.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

A chaque fois qu'elles seront utilisées dans le corps des présentes Conditions Particulières, les expressions ci-dessous auront la définition suivante :

BON DE COMMANDE : Désigne la souscription à une Offre du Prestataire, soit tous documents contractuels entre le Client et le Prestataire faisant référence au Service.

CLIENT : Toute personne morale ou physique et ses ayants-droits, ayant souscrit à une offre du Prestataire des Produits auprès du Prestataire.

DESTINATION(S) : Désigne les pays qui représentent des risques importants en termes de sécurité, et qui sont notamment les plus vulnérables aux attaques de piratage.

OFFRE COMMERCIALE : Conclue entre le Prestataire et le Client, elle exprime les conditions particulières dans lesquelles le Client acquiert les droits d'utilisation des Produits, ainsi que les services qui y sont associés.

OPERATEUR D'ACCES ou OPERATEUR : Désigne un fournisseur d'accès à Internet, tout type de liens Internet confondus (Cuirve, FFTO, ou autres) permettant au Client de transférer des données, d'en recevoir ou de naviguer sur Internet.

PARTIE(S) : Désigne individuellement ou ensemble le Prestataire et le Client

PRESTATAIRE : Désigne Global Partner, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 525 379 426 ayant son siège social 38 rue des Mathurins – 75008 Paris, prise en la personne de ses représentants légaux en exercice, domiciliés en cette qualité audit siège.

ROAMING : Désigne le service qui permet à l'abonné d'un opérateur de téléphonie mobile de continuer à utiliser son téléphone portable pour appeler, être appelé et disposer d'une connexion Internet sur le réseau d'un autre opérateur lorsqu'il est à l'étranger.

SERVICE ou SERVICE OPERATEUR : Intègre tous les produits et prestations en matière de télécommunication fixe, mobile et Internet, ainsi que tous les services associés fournis par le Prestataire.

ARTICLE 2 – MODALITES GENERALES

Les Conditions Générales, les présentes Conditions Particulières et le Bon de Commande Offres forment les conditions des Services entre le Client et le Prestataire.

Le Prestataire pourra librement et à tout moment céder ou transférer le présent Contrat sans l'accord du Client. A contrario, le Client ne pourra céder aucun de ses droits ou obligations au titre des présentes Conditions sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Le Client convient que les obligations mises à la charge du Prestataire au titre du Contrat pourront être exécutées par des sous-traitants que le Prestataire pourrait mandater à cette fin.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Particulières et/ou le prix des Services.

Toute renonciation ou tolérance du Prestataire n'affecte en aucune manière la possibilité pour le Prestataire d'exercer ses droits à l'avenir.

ARTICLE 3 - ENTRÉE EN VIGUEUR - DURÉE

Le présent Contrat est conclu pour une durée de cinq (5) ans, soit soixante (60) mois, à compter de la date de la première facturation du Service.

A l'issue de cette durée, le contrat se renouvelle par tacite reconduction par période de douze (12) mois sauf dénonciation par l'une des parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, six mois avant le terme de la période en cours.

ARTICLES 4 - CONDITIONS TECHNIQUES FIXES

En matière de télécommunication fixe, les Services permettent au Client d'émettre des appels à partir de postes fixes vers le Réseau Téléphonique Commuté Public (RTCP), vers d'autres réseaux connectés au RTCP ou vers des connexions Internet.

L'activation et l'usage des Services nécessitent que soit disponible, sur le site du Client, soit une connexion Internet à large bande pleinement fonctionnelle et dédiée à l'utilisation des Services ou dimensionnée dans ce sens, soit un raccordement au RTCP correctement dimensionné au regard des règles habituelles d'utilisation du Client.

En sa qualité d'abonné, le Client demeure seul responsable du maintien de ladite connexion ou dudit raccordement et de son utilisation par lui-même ou un tiers.

Le Prestataire bénéficiera d'un droit d'inspection des installations du Client et sera habilité à le conseiller quant au choix de son Opérateur d'accès à Internet ou de son opérateur téléphonique, mais en aucun cas il ne saura avoir à répondre d'un quelconque défaut de fonctionnement des Services si la cause provient de l'indisponibilité ou d'un défaut de qualité de la connexion Internet ou du raccordement téléphonique du Client.

La responsabilité des tests incombera au Prestataire uniquement en ce qui concerne les seuls appels à destination du réseau de Services du Prestataire.

En cas de souscription au Service de présélection, tous les appels téléphoniques sortants seront traités automatiquement par le Prestataire et le Client mandate expressément le Partenaire pour la réalisation des configurations nécessaires. Ce mandat expire dès que le Client fait traiter automatiquement ses appels sortants par un autre Opérateur en respect cependant des conditions de résiliation telles que contenues dans les présentes Conditions Particulières.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable de la fourniture du raccordement téléphonique qui est de la seule responsabilité de l'Opérateur d'accès. Ce dernier facture également l'abonnement du raccordement et les options éventuelles.

Le Prestataire résiliera d'office le traitement automatique des appels, lorsqu'une ou plusieurs des circonstances énumérées ci-après se présentent :

- Le(s) numéro(s) (éventuellement la série) du raccordement téléphonique en question sont modifiés ;

- Le contrat relatif au raccordement téléphonique conclu avec l'Opérateur d'accès est résilié, cédé à un autre Client ou annulé pour quelque raison que ce soit ;
- Le Client demande que ses appels téléphoniques soient traités automatiquement par un autre opérateur.

De manière générale, le Prestataire et l'Opérateur d'accès ont le droit de mettre fin au traitement des appels téléphoniques par le Prestataire au cas où il serait mis fin, pour quelque raison que ce soit, à l'interconnexion entre eux.

Sur la simple mention dans le Formulaire de souscription, le Client peut bénéficier de la portabilité. En cas de mandat de portabilité, le Client autorise le Prestataire à effectuer les démarches pour mettre en œuvre le portage du numéro. Le mandat de portabilité emporte résiliation du contrat d'abonnement entre le Client et l'opérateur historique pour le numéro ainsi porté et l'accès correspondant. Le Prestataire informera le Client de la décision prise par l'Opérateur historique dans les meilleurs délais sans pouvoir être tenu ni sur le principe ni sur les délais de la portabilité.

ARTICLES 5 - CONDITIONS TECHNIQUES MOBILES

En matière de téléphonie mobile, le Prestataire fournit un ou plusieurs numéros ainsi qu'une carte SIM donnant accès aux services et tarifs du Prestataire sur les réseaux GSM/GPRS des opérateurs partenaires du Prestataire en France.

Le Prestataire donne également accès aux réseaux des Opérateurs partenaires du Prestataire dans plus de cent cinquante (150) pays dans le monde aux conditions habituellement offertes (« roaming »), à l'exclusion du service GPRS qui sont uniquement disponibles dans certains pays et sous réserve d'une souscription spécifique.

La carte SIM fournie reste la propriété du Prestataire qui peut la réclamer, l'échanger ou la paramétrer à distance à tout moment. Le Service du Prestataire est dépendant du service fourni par les partenaires Opérateurs du Prestataire.

ARTICLE 6 – CONDITIONS RELATIVES AU FORFAIT FULL ILLIMITÉ

Le Client peut souscrire au forfait full illimité en matière de téléphonie.

Ce forfait inclut la terminaison des appels suivants :

- Les appels nationaux fixes vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09 ;
- Les appels nationaux mobiles vers des services de téléphonie en 06 et 07 ;
- Les SMS vers des services de téléphonie en 06 et 07 ;
- La data nationale dans la limite définie avec le Client.

Les renvois permanent d'appels ne sont pas inclus dans le forfait full illimité.

Le Client doit répondre aux conditions suivantes pour bénéficier du forfait full illimité :

- Il ne doit pas appeler plus de 150 numéros différents au cours d'un mois ;
- Il ne doit pas appeler plus de 40h au cours d'un mois ;
- Il ne doit pas envoyer plus de 1.000 sms au cours d'un mois ;
- Il ne doit pas envoyer des sms à plus de 50 destinataires différents au cours d'un mois.

La terminaison des appels ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. Le Prestataire se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement le forfait full illimité en cas de non-respect de ces conditions.

En cas de déplacement à l'étranger, les conditions applicables sont celles relatives aux accords de Roaming ayant été négociés avec les différents opérateurs, pour les appels, les messages et la data.

ARTICLES 7 - CONDITIONS TECHNIQUES INTERNET

En télécommunication Internet, le Prestataire peut fournir, selon les éligibilités du Client, différents types de liens Internet

- ADSL/VDSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) : Lien d'Accès s'appuyant sur une paire de cuivre, à débit asymétrique non garanti ;
- SDSL (Symetric Digital Subscriber Line) : Lien d'Accès s'appuyant sur 1 à 4 paires de cuivre, à débit symétrique garanti ;
- FTTH (Fiber To The Home) / Fibre mutualisée : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit asymétrique non garanti ;
- Fibre dédiée : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit garanti symétrique ;
- 4G : Lien d'Accès sur support radio, à débit asymétrique non garanti ;
- Faisceau Hertzien : Lien d'Accès sur support radio, à débit symétrique garanti.

ARTICLE 8 – DESTINATIONS DANGEREUSES

Le Prestataire dresse une liste de Destinations dangereuses qui s'avèrent les plus vulnérables aux attaques, afin de minimiser tout risque de piratage sur ses Services.

Les Destinations sont classées de la manière suivante :

- Les Destinations dangereuses : En cas de piratage, le Service peut être facturé jusqu'à 100€ / jour ;
- Les Destinations très dangereuses : En cas de piratage, le Service peut être facturé jusqu'à 500€ / jour ;
- Les Destinations extrêmement dangereuses : En cas de piratage, le Service peut être facturé jusqu'à 8.000 € / jour.

La liste des Destinations dangereuses est annexée au présent Contrat.

A la signature du Bon de Commande, le Client accepte l'ouverture de ces Destinations dangereuses ainsi que leur facturation en cas de piratage. Le Client reconnaît expressément les risques que représentent ces Destinations dangereuses.

Le Client peut s'opposer à l'ouverture de certaines Destinations dangereuses en formulant une demande de blocage par mail à l'adresse sav@global-partner.fr. Un formulaire de blocage lui sera envoyé, qu'il devra retourner signé à la même adresse, en y indiquant les Destinations qu'il souhaite bloquer.

ARTICLES 9 - ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au Client la meilleure qualité de Service possible.

Le Prestataire s'engage à proposer au Client un choix de téléphone à l'achat. Le Client peut également utiliser sa carte SIM dans un téléphone acquis pour autant que ce dernier soit compatible avec le Service du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à respecter l'ensemble des directives légales édictées par la CNIL relatives à la non-exploitation ou divulgation des données et informations concernant le Client sans avoir à obtenir l'accord préalable de ce dernier.

ARTICLES 10 - ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'assure pendant toute la durée du Contrat que l'installation téléphonique qu'il utilise en connexion avec le Service est conforme aux normes ou dispositions législatives ou réglementaires en vigueur. Il est responsable de l'utilisation des Services de téléphonie fixe et/ou mobile ainsi que du Service Internet et du paiement des factures correspondantes.

Le Client s'engage à ne pas utiliser les services à des fins illégales ou contraires à l'ordre public, directement ou par un membre de son personnel, ni permettre à un tiers de le faire. Il sera seul responsable du contenu des informations et données transmises par lui à l'occasion de la souscription. Le Client s'engage à indemniser le Prestataire de toute action engagée contre GP devant toute juridiction suite à une utilisation des services en violation des dispositions des présentes Conditions.

Le Client est responsable en cas de destruction ou de perte de la carte SIM. Le Prestataire procède, sans toutefois y être tenu, au remplacement de la carte SIM, à la demande et aux frais du Client.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client devra faire une déclaration correspondante au Prestataire par mail à l'adresse sav@global-partner.fr pour en bloquer l'usage. Le Prestataire reste responsable du paiement de la consommation jusqu'à ce que le Prestataire confirme la prise en compte de la déclaration de perte ou de vol.

Le Client s'interdit d'utiliser la carte SIM dans un appareil de type « passerelle » ou boîtier radio, ou tout appareil non mobile à des fins commerciales envers un tiers.

ARTICLES 11 - CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prix des Services s'entendent sur une base nette, après déduction de toutes les remises qui figurent sur le Bon de Commande. Sauf accord dérogatoire mentionné sur le Bon de Commande, ils sont applicables unitairement par circuit téléphonique (accès de base ou ligne analogique).

Les prix des Services sont applicables 24h/365 jours par an sauf mention spéciale portée sur le Bon de Commande.

Sans réclamation expresse dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission d'une facture par mail à l'adresse adv@global-partner.fr, les informations disponibles sur celle-ci sont réputées définitivement acceptées par le Client.

Les factures dues au titre de l'usage des Services seront émises et payables suivant les modalités énoncées sur le Bon de Commande. Compte tenu de la consommation enregistrée, le Prestataire aura la faculté d'établir une facture intermédiaire qui sera également intégralement régie par les modalités générales de paiement des présentes.

Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client lors de la souscription du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, le versement d'un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts. Il ne peut se compenser avec les sommes dont le Client serait débiteur. A l'expiration de la fourniture de Services, le dépôt de garantie est restitué au Client dans un délai de deux mois à compter du jour où le Client a réglé l'intégralité des sommes restant dues au Prestataire.

ARTICLES 12 - SUSPENSION DU SERVICE

Le Prestataire peut, après avoir prévenu le Client sans condition de délai ni de forme, choisir de suspendre le service si :

- Le Prestataire est obligé de se conformer à une obligation législative ou réglementaire, ou à une décision émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente ;
- Les Services sont utilisés à des fins illégales ou contraires à l'ordre public ;
- Le Client n'a pas réglé à échéance tout ou partie des sommes dues conformément aux présentes Conditions.

Le Prestataire se réserve la faculté de prendre des mesures conservatoires telles que, par exemple, l'interdiction des appels internationaux.

Dans les cas où la suspension des Services résulte d'une faute, d'une violation des conditions ou d'une omission du Client, le Prestataire pourra facturer au Client les frais résultant de cette suspension ou de cette remise de service.

ARTICLES 13 – RÉSILIATION

Toute résiliation d'un Service et du Contrat avant le terme prévu, à l'initiative ou du fait du Client, quelle qu'en soit la cause, rendra notamment exigible, de plein droit et avec effet immédiat, le versement par le Client au Prestataire de toutes les sommes non échues dues jusqu'au terme prévu contractuellement, et ce pour l'intégralité des engagements contractuels liant les Parties, concernant tant les Offres initiales que les Offres additionnelles. En cas de résiliation avant terme, le Client devra donc verser au Prestataire l'ensemble des abonnements, redevances, forfaits, engagements de consommation (volumes d'engagement, etc.) prévus au Bon de Commande.

Le Prestataire peut résilier le présent Contrat sans délai ni préavis, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans l'un quelconque des cas suivants :

- manquement du Client à l'un quelconque de ses engagements au titre des présentes clauses ;
- fausse déclaration du Client à la signature du formulaire de souscription ;
- incident de paiement du Client,
- cas de force majeure.

ARTICLES 14 - LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable lorsqu'une défaillance du ou des Services est le fait d'un tiers, le fait des services des autres prestataires intervenant entre le Prestataire et le Client, le fait ou la faute du Client. Le Prestataire ne saurait pas plus être tenu pour responsable de tous dommages qui seraient la conséquence d'une interruption dans la fourniture d'énergie électrique ou autres réseaux, qui sont nécessaires à la disponibilité des Services sur le site du Client.

La responsabilité du Prestataire ne peut pas non plus être engagée lorsqu'une défaillance du ou des Services est due à une réparation ou une opération de maintenance systématique ou d'urgence, ou toute opération d'ordre technique ou logistique susceptible d'améliorer la qualité des Services fournis.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est plafonnée toutes causes et sinistres confondus aux 12 derniers mois de facturation du Client, relatif au contrat faisant l'objet du sinistre.

ARTICLE 15 : COMPÉTENCE

Si un différend survient à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat ou de ses suites, les parties s'efforceront de régler à l'amiable, préalablement à toute action en justice.

En cas de désaccord persistant, le litige touchant à l'exécution ou l'interprétation des présentes sera de la compétence des Tribunaux de Paris, y compris en matière de référé ou de pluralité de défendeurs.

Bon pour accord

Le prestataire

Le client

Annexe : La liste des Destinations dangereuses

1. DESTINATIONS DANGEREUSES

Afrique du sud	Grèce	Paraguay
Alaska	Groenland	Pays Bas
Antilles Neerl.	Guam	Pérou
Arabie Saoudite	Hawaï	Philippines
Australie	Hong Kong	Pologne
Autriche	Hongrie	Puerto Rico
Bahamas	Inde	Rep Tchèque
Bahreïn	Indonésie	Roumanie
Bangladesh	INMARST	Saint Marin
Belgique	Irlande	Saipan (Iles Mariannes)
Bermudes	Islande	Samoa Américaines
Bhoutan	Japon	Singapour
Brésil	Koweït	Slovaquie
Brunei	Laos	Slovénie
Bulgarie	Liechtenstein	St Martin
Cambodge	Lituanie	Suède
Canada	Luxembourg	Taiwan
Cayman (iles)	Macao	Thaïlande
Chili	Malaisie	Turkménistan
Chine	Malte	Turquie
Chypre	Maurice (Ile)	Venezuela
Colombie	Mexique	Vierges Américaines (iles)
Corée du Sud	Mongolie	Vietnam
Costa Rica	Namibie	Yémen
Croatie	Network Glolal	
Danemark	Nigéria	
Dominicaine (Rép)	Norfolk (île)	
Égypte	Norvège	
Espagne	Nouvelle Zélande	
États Unis	Ouzbékistan	
Féroé	Pakistan	
Finlande	Panama	

2. DESTINATIONS TRÈS DANGEREUSES

Afghanistan	Ghana	Nouvelle Calédonie
Allemagne	Gibraltar	Oman
Andorre	Grenade	Ouganda
Angola	Guatemala	Palau
Anguilla	Guyana	Palestine
Antigua-et-Barbuda	Haïti	Polynésie Française
Argentine	Honduras	Portugal
Arménie	Iran	Qatar
Aruba	Iraq	Royaume Uni
Azerbaïdjan	Israël	Rwanda
Barbade	Italie	Saint Kitts et Nevis
Belize	Jamaïque	Saint Vincent et Grenadine
Bolivie	Jordanie	Sainte Lucie
Bosnie	Kazakhstan	Soudan
Botswana	Kenya	Sri Lanka
Cap Vert	Kirghizistan	Sud Soudan
Centrafricaine (Rep)	Lesotho	Surinam
Djibouti	Lettonie	Swaziland
Dominique	Liban	Syrie
El Salvador	Libye	Tadjikistan
Elsacom	Marshall (Iles)	Tanzanie
Émirats Arabes Unis	Moldavie	Timor Oriental
Équateur	Montserrat	Togo
Érythrée	Mozambique	Trinité et Tobago
Estonie	Myanmar	Turks et Caicos (iles)
Éthiopie	Népal	Ukraine
Fidji	Nicaragua	Uruguay
Géorgie	Niger	Vierges Britanniques (iles)
		Wallis et Futuna

3. DESTINATIONS EXTRÊMEMENT DANGEREUSES

Albanie	Maroc
Algérie	Mauritanie
Ascension	Micronésie
Benin	Monaco
Biélorussie	Monténégro
Burkina Faso	Nauru
Burundi	Niue
Cameroun	Papouasie-Nouvelle-Guinée
Comores	Rep Dém Congo
Congo	Rep Guinée
Cook (iles)	Russie
Corée du Nord	Sainte Hélène
Cote d'Ivoire	Salomon (iles)
Cuba	Samoa Occidentale
Diego Garcia	Sao Tome et Principe
Emsat	Sénégal
Falkland (iles)	Serbie
Gabon	Seychelles
Gambie	Sierra Leone
Guantanamo	Somalie
Guinée Bissau	Suisse
Guinée Équatoriale	Tchad
Iridium P	Telenor
Iridium S	Thuraya
Kiribati	Tokelau
Libéria	Tonga
Macédoine	Tunisie
Madagascar	Tuvalu
Malawi	Vanuatu
Maldives	Zambie
Mali	Zimbabwe