

# Terседia

## Conditions générales

Entre

TERSEDIA, SAS au capital de 80 896,46 euros, inscrite au RCS de Versailles sous le numéro 408 546 398, dont le siège social se trouve 18, rue Charles DESPEAUX à Chatou (78400), représentée par Sylvain ROBERT en sa qualité de directeur général,

Ci-après désignée comme « TERSEDIA »,

Et

La personne physique ou morale désignée aux Conditions Particulières qui, dans le cadre et pour les besoins exclusifs de son activité professionnelle, a conclu un Contrat avec TERSEDIA,

Ci-après désignée comme le « Client »



TERSEDIA a pour activité la fourniture de produits et services informatiques, à destination de clients professionnels.

Le Client, qui souhaite disposer de tels produits et services pour les besoins directs et exclusifs de son activité professionnelle, s'est rapproché à cette fin de TERSEDIA.

Les Conditions Particulières acceptées par le Client, ainsi que les stipulations des présentes Conditions Générales auxquelles renvoient expressément les Conditions Particulières, constituent l'intégralité de l'accord en résultant entre TERSEDIA et le Client (ci-après désignés ensemble comme les « Parties »), à l'exclusion de tous échanges de correspondances, actes ou pourparlers antérieur ayant trait à la même opération.

<b>Section 1</b>	<b>Stipulations générales applicables au Contrat</b>	<b>7</b>
<b>1.1</b>	Définitions générales	7
<b>1.2</b>	Contenu et formation du Contrat	18
<b>1.3</b>	Loyauté dans la conclusion et l'exécution du Contrat	24
<b>1.4</b>	Organisation de TERSEDIA	25
<b>1.5</b>	Communication entre les Parties durant l'exécution du Contrat	27
<b>1.6</b>	Traitements de Données à Caractère Personnel nécessaires à l'exécution du Contrat	28
<b>1.7</b>	Traitements de Données à Caractère Personnel résultant de l'utilisation des Livrables	30
<b>1.8</b>	Prix	35
<b>1.9</b>	Remboursement des Frais	36
<b>1.10</b>	Remboursement des Débours	36
<b>1.11</b>	Propriété intellectuelle sur les Livrables	36
<b>1.12</b>	Responsabilités	37
<b>1.13</b>	Suspension et résiliation du Contrat	38
<b>1.14</b>	Réversibilité	39
<b>1.15</b>	Référence	40
<b>1.16</b>	Traitement des réclamations et litiges	40
<b>1.17</b>	Juridiction compétente pour connaitre des litiges	40
<b>Section 2</b>	<b>Stipulations particulières applicables à la licence de Logiciel</b>	<b>40</b>
<b>2.1</b>	Objet de cette Section	40
<b>2.1</b>	Dérogations à la présente Section	41



<b>2.2</b>	Licence d'utilisation	41
<b>2.3</b>	Propriété	41
<b>2.4</b>	Délivrance	42
<b>2.5</b>	Transfert de garde	42
<b>2.6</b>	Prestations exclues	43
<b>2.7</b>	Fin de la licence	43
<b>2.8</b>	Prix	43
<b>Section 3</b>	<b>Stipulations particulières applicables à la vente de Matériels Informatiques</b>	<b>44</b>
<b>3.1</b>	Objet de cette Section	44
<b>3.2</b>	Déroghations à la présente Section	44
<b>3.3</b>	Délivrance	44
<b>3.4</b>	Transport	45
<b>3.5</b>	Prestations exclues	45
<b>3.6</b>	Réserve de propriété	46
<b>3.7</b>	Transfert des risques	46
<b>3.8</b>	Transfert de garde	46
<b>3.9</b>	Garantie	47
<b>3.10</b>	Prix	47
<b>Section 4</b>	<b>Stipulations particulières applicables à la location de Matériels Informatiques</b>	<b>47</b>
<b>4.1</b>	Objet de cette Section	47
<b>4.2</b>	Déroghations à la présente Section	47
<b>4.3</b>	Délivrance	48
<b>4.4</b>	Garantie	48
<b>4.5</b>	Transport	48
<b>4.6</b>	Transfert de garde	49
<b>4.7</b>	Prestations exclues	49
<b>4.8</b>	Durée de la location	49
<b>4.9</b>	Utilisation du Matériel Informatique loué	50
<b>4.10</b>	Conservation du Matériel Informatique	50
<b>4.11</b>	Restitution du Matériel Informatique	50



4.12	Propriété	51
4.13	Dépôt de garantie	51
4.14	Souscription d'assurances et déclaration des sinistres	51
4.15	Prix	52
<b>Section 5</b>	<b>Stipulations applicables à la fourniture d'Application Web</b>	<b>52</b>
5.1	Objet de cette Section	52
5.2	Dérogations à la présente Section	52
5.3	Licence d'utilisation	52
5.4	Propriété	53
5.5	Délivrance	53
5.6	Evolutions et améliorations	54
5.7	Prestations exclues	55
5.8	Transfert de garde	56
5.9	Adaptation du Client	56
5.10	Utilisation prudente	56
5.11	Utilisation licite	57
5.12	Fin de la licence	58
5.13	Prix	59
<b>Section 6</b>	<b>Stipulations applicables à la réalisation de Travaux d'Etude</b>	<b>59</b>
6.1	Objet de cette Section	59
6.2	Contenu de la prestation	59
6.3	Exécution des Travaux d'Etude	60
6.4	Suivi des Travaux d'Etude	60
6.5	Délivrance du Résultat d'Etude	60
6.6	Réception	60
6.7	Levée des réserves	61
6.8	Persistence ou contestation des réserves	62
6.9	Prestations exclues	62
6.10	Exploitation du Résultat d'Etude	62
6.11	Prix	64
<b>Section 7</b>	<b>Stipulations particulières applicables à l'Hébergement de Données</b>	<b>64</b>



<b>7.1</b>	Objet de cette Section	64
<b>7.2</b>	Dérogations à la présente Section	64
<b>7.3</b>	Données hébergées	64
<b>7.4</b>	Volume de Stockage	65
<b>7.5</b>	Durée de l'Hébergement	65
<b>7.6</b>	Délivrance	65
<b>7.7</b>	Evolutions et améliorations	66
<b>7.8</b>	Prestations exclues	67
<b>7.9</b>	Transfert de garde	68
<b>7.10</b>	Adaptation du Client	68
<b>7.11</b>	Utilisation prudente	69
<b>7.12</b>	Utilisation licite	69
<b>7.13</b>	Fin de l'Hébergement	70
<b>7.14</b>	Prix de l'Hébergement	71
<b>Section 8</b>	Stipulations particulières applicables à l'installation d'une Solution Informatique	71
<b>8.1</b>	Objet de cette Section	71
<b>8.2</b>	Contenu de la prestation	71
<b>8.3</b>	Prestations exclues	72
<b>8.4</b>	Délais	72
<b>8.5</b>	Obligations particulières de collaboration	72
<b>8.6</b>	Prix	73
<b>Section 9</b>	Stipulations particulières applicables à l'assistance au démarrage d'une Solution Informatique	73
<b>9.1</b>	Objet de cette Section	73
<b>9.2</b>	Contenu de la prestation	73
<b>9.3</b>	Prestations exclues	73
<b>9.4</b>	Délais	74
<b>9.5</b>	Obligations particulières de collaboration	74
<b>9.6</b>	Prix	74



<b>Section 10</b>	<b>Stipulations particulières relatives à la maintenance d'une Solution Informatique</b>	<b>74</b>
<b>10.1</b>	Objet de cette Section	74
<b>10.2</b>	Traitement des Anomalies	75
<b>10.3</b>	Computation des délais	77
<b>10.4</b>	Modification de l'Environnement Informatique	77
<b>10.5</b>	Sauvegarde des Données	77
<b>10.6</b>	Durée de la Maintenance	77
<b>10.7</b>	Prix	77
<b>10.8</b>	Remboursement des Frais	78
<b>Section 11</b>	<b>Stipulations particulières applicables à l'assistance technique externalisée</b>	<b>78</b>
<b>11.1</b>	Objet de cette Section	78
<b>11.2</b>	Demande d'assistance	78
<b>11.3</b>	Désignation de l'assistant	78
<b>11.4</b>	Lieu d'intervention	78
<b>11.5</b>	Date de l'intervention	78
<b>11.6</b>	Contenu et durée de l'intervention	79
<b>11.7</b>	Rapport quotidien	79
<b>11.8</b>	Pouvoir hiérarchique et disciplinaire	79
<b>11.9</b>	Conditions matérielles d'exécution des prestations	79
<b>11.10</b>	Absence d'un Expert	79
<b>11.11</b>	Remplacement d'un Expert	80
<b>11.12</b>	Durée de l'assistance technique externalisée	80
<b>11.13</b>	Prix	80
<b>11.14</b>	Remboursement des Frais	80
<b>Section 12</b>	<b>Stipulations particulières relatives au Pilotage d'une Solution Informatique</b>	<b>80</b>
<b>12.1</b>	Objet de cette Section	80
<b>12.2</b>	Présentation générale	81
<b>12.3</b>	Gouvernance	81
<b>12.4</b>	Moyens Opérationnels	82
<b>12.5</b>	Etablissement des Reporting	82



12.6	Durée du Pilotage	83
12.7	Prix	83
<b>Section 13</b>	<b>Stipulations particulières relatives à la prévention des atteintes à une Solution Informatique</b>	<b>83</b>
13.1	Objet de cette Section	83
13.2	Collecte des évènements	83
13.3	Qualification des évènements collectés	84
13.4	Réactions aux menaces	85
13.5	Conservation et auditabilité	86
13.6	Durée de la prévention des atteintes à une Solution Informatique	86
13.7	Prix	87
Annexes	88	
Annexe 1 :	Mesures techniques et organisationnelles visant à assurer la confidentialité des Données traitées (ISO27001)	89
Annexe 2 :	Attestation d'assurance de responsabilité contractuelle de TERSEDIA	91

## Section 1 Stipulations générales applicables au Contrat

La présente Section expose les règles générales applicables au Contrat conclu entre les Parties, quels que soient le ou les Livrables désignés aux Conditions Particulières.

### 1.1 Définitions générales

Aux fins d'interprétation des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et, s'il en est, de leurs annexes, il est convenu des définitions qui suivent :

#### 1.1.1 « Contrat »

On désigne par « Contrat » le contrat à titre onéreux conclu entre TERSEDIA et le Client par suite de la manifestation de leur consentement aux Conditions Particulières.

#### 1.1.2 « Conditions Particulières »

On désigne par « Conditions Particulières » tout document contractuel, en ce compris ses éventuelles annexes, arrêtant les éléments essentiels du Contrat (les Livrables et leur Prix) conclu entre TERSEDIA et le Client.



### 1.1.3 « Client »

On désigne par « Client » la personne physique ou morale désignée aux Conditions Particulières qui, dans le cadre et pour les besoins exclusifs de son activité professionnelle, a conclu le Contrat avec TERSEDIA.

### 1.1.4 « Livrable »

On désigne par « Livrable » tout produit ou prestation de service désigné aux Conditions Particulières, que TERSEDIA s'engage à délivrer au Client en exécution du Contrat.

### 1.1.5 « Descriptif Technique »

On désigne par « Descriptif Technique » tout document décrivant les caractéristiques, fonctionnalités, prérequis et/ou mises en garde se rapportant à un Livrable.

Les Descriptifs Techniques pertinents sont versés en annexe aux Conditions Particulières préalablement à la conclusion du Contrat et, en cas de mise à jour ultérieure, sont portés à la connaissance du Client par tout moyen.

### 1.1.6 « Option »

On désigne par « Option » toute variante aux caractéristiques techniques ou fonctionnelles d'un Livrable, proposée au Client lors de la conclusion du Contrat.

### 1.1.7 « Solution Informatique »

On désigne par « Solution Informatique » le Système de Traitement Automatisé de Données résultant d'une combinaison quelconque de produits ou prestations de service, constituant ou non des Livrables délivrés par TERSEDIA, identifiée comme telle par les Parties dans les Conditions Particulières.

### 1.1.8 « Environnement Informatique »

On désigne par « Environnement Informatique » l'ensemble des Systèmes de Traitement Automatisé de Données, préexistant à la conclusion du Contrat, mis en œuvre par le Client pour les besoins de son activité professionnelle, tels que notamment ses Equipement Terminaux, Logiciels, systèmes d'exploitation, Réseau de Communications Electroniques et périphériques réseaux, imprimantes, bases de données (etc.), à l'exclusion des Livrables eux-mêmes.

### 1.1.9 « Prix »

On désigne par « Prix » l'obligation au paiement d'une somme d'argent contractée par le Client en contrepartie d'un Livrable.



#### 1.1.10 « Frais »

On désigne par « Frais » tous les dépenses exposées par TERSEDIA dans le cadre et pour les besoins exclusifs de l'exécution du Contrat, tels que par exemple les frais de transport, de bouche et d'hébergement.

#### 1.1.11 « Débours »

On désigne par « Débours » toutes les dépenses avancées par TERSEDIA pour le compte et dans l'intérêt du Client, dans le cadre et pour les besoins exclusifs de l'exécution du Contrat.

#### 1.1.12 « Utilisateur »

On désigne par « Utilisateur » toute personne physique préposée au Client, autorisée par le Client à utiliser, pour le compte et sous la responsabilité de ce dernier, tout ou partie des Livrables.

Si le Client est une personne physique, il est également assimilé à un « Utilisateur » au sens de la présente définition.

#### 1.1.13 « Client Final »

On désigne par « Client Final » toute personne physique ou morale recourant aux produits ou services de TERSEDIA.

#### 1.1.14 « Producteur »

On désigne par « Producteur » tout :

- fabricant, éditeur, importateur ou distributeur d'un bien matériel ou immatériel,
- prestataire d'un service,

constituant un Livrable ou une partie composante de ce dernier.

#### 1.1.15 « Logiciel »

On désigne par « Logiciel » tout programme d'ordinateur, au sens de la directive 2009/24/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009.

#### 1.1.16 « Matériel Informatique »

On désigne par « Matériel Informatique » toute machine permettant de réaliser un Traitement automatisé de Données.

#### 1.1.17 « Site Web »

On désigne par « Site Web » tout Service de Communication au Public en Ligne accessible par Internet permettant au Client de promouvoir son organisation, ses produits ou services auprès de Clients Finaux.



#### 1.1.18 « Application Web »

On désigne par « Application Web » tout Service de Communication au Public en Ligne accessible par Internet permettant au Client, à l'instar d'un logiciel, de réaliser des tâches ou ensembles de tâches automatisées utiles à l'exercice de son activité professionnelle.

#### 1.1.19 « Travaux d'Etude »

On désigne par « Travaux d'Etude » toute recherche documentaire, recherche fondamentale, observation, expérimentation, test, audit, étude de conception, ingénierie, dessin de plan et de manière générale, toute prestation de nature intellectuelle en vue de produire un Résultat d'Etude se rapportant à un Système de Traitement automatisé de Données.

Les Travaux d'Etude peuvent consister indifféremment, compte-tenu du Résultat d'Etude envisagé :

- en des travaux d' « Audit » consistant à examiner et décrire tout ou partie d'un Système de Traitement automatisé de Données existant ;
- en des travaux de « Recherche » consistant, soit à discerner et décrire les applications possibles de connaissances scientifiques et/ou techniques existantes à la réalisation de Systèmes de Traitement automatisé de Données, soit à rassembler et systématiser les connaissances scientifiques et/ou techniques nécessaires pour réaliser ou améliorer un Système de Traitement automatisé de Données.

#### 1.1.20 « Résultat d'Etude »

On désigne par « Résultat d'Etude » les connaissances, se rapportant à un Système de Traitement automatisé de Données, produites en exécution de Travaux d'Etude.

#### 1.1.21 « Développement Spécifique »

On désigne par « Développement Spécifique » tout Système de Traitement Automatisé de Données ou partie de Système de Traitement Automatisé de Données (tel un Site Web, une Application Web ou un Logiciel) résultant de travaux de conception et de réalisation spécifiques, en application d'un Descriptif Technique.

#### 1.1.22 « Hébergement »

On désigne par « Hébergement », en application de l'article 6.I, 2° de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, le stockage de Données de toute nature pour leur mise à disposition du public par un Service de Communication au Public en Ligne.



#### 1.1.23 « Volume de Stockage »

On désigne par « Volume de Stockage » la quantité de Données, exprimée en Giga-octets ou toute autre unité de stockage de l'information communément admise, qui font l'objet d'un Hébergement.

#### 1.1.24 « Anomalie »

On désigne par « Anomalie » toute panne ou dégradation des fonctionnalités d'une Solution Informatique ayant pour effet de rendre son exploitation impossible, aléatoire ou anormalement onéreuse, à l'exclusion de celle qui résulterait d'une cause étrangère, telle que notamment :

- une infection par un virus, vers, Cheval de Troie, et de manière générale toute atteinte par un tiers constitutive d'un délit en application des articles 323-1 et suivants du Code pénal ;
- un fait quelconque de l'Environnement Informatique dans lequel est placée la Solution Informatique et, de manière générale, de tout Logiciel ou Matériel Informatique étranger à la Solution Informatique ;
- une erreur de manipulation de la Solution Informatique ;
- toute modification ou changement de destination apporté, sans le consentement préalable de TERSEDIA, à la Solution Informatique.

#### 1.1.25 « Pilotage »

On désigne par « Pilotage » un ensemble d'Opérations, prenant fin au terme d'une période déterminée, visant à :

- identifier en permanence le besoin,
- définir la nature,

des changements à apporter à une Solution Informatique, dans le but d'en corriger les faiblesses (sécurité, fiabilité, etc.) ou d'en améliorer l'efficacité (rapidité, praticité, etc.).

Le Pilotage n'inclut pas, en tant que tel, la détermination des caractéristiques et fonctionnalités, le choix des fournisseurs, la délivrance, l'assistance à la réception et l'évaluation d'impact après délivrance des produits et services appelés par les changements identifiés.

#### 1.1.26 « Gestion de Crise »

On désigne par « Gestion de Crise » un ensemble d'Opérations, prenant fin à la résolution de la crise ou à la demande du Client, visant à définir et coordonner les actions provisoires et urgentes à réaliser dans le but de faire cesser une menace d'atteinte ponctuelle à une Solution Informatique, au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal.

En ce sens, la Gestion de Crise n'inclut pas :



- la réalisation des actions provisoires et urgentes décidées, en tant que telles ;
- l'identification permanente et la définition des changements à apporter, sur le long terme, à une Solution Informatique ;
- la détermination des caractéristiques et fonctionnalités, le choix des fournisseurs, la délivrance, l'assistance à la réception et l'évaluation d'impact après délivrance des produits et services appelés, sur le long terme, par les besoins du Client.

#### 1.1.27 « Projet »

On désigne par « Projet » un ensemble d'Opérations, prenant fin à la terminaison du Projet ou à son abandon, visant à :

- déterminer les caractéristiques et fonctionnalités,
- choisir le ou les fournisseurs,
- coordonner la délivrance,

et le cas échéant :

- assister le Client à la réception,
- évaluer l'impact après délivrance,

d'une Solution Informatique future, dont le besoin a été préalablement identifié par le Client.

Le Projet n'inclut pas, en tant que tel, la délivrance des produits et services constituant la Solution Informatique projetée.

#### 1.1.28 « Opération »

On désigne par « Opération » toute action concertée entre les Parties, réalisée par TERSEDIA, le Client ou conjointement, dans le cadre d'un Pilotage, d'une Gestion de Crise ou d'un Projet.

#### 1.1.29 « Comité »

On désigne par « Comité » un organe de gouvernance de Pilotage, de Projet ou de Gestion de crise, constitué conjointement de personnels de TERSEDIA et du Client.

#### 1.1.30 « Moyens Opérationnels »

On désigne par « Moyens Opérationnels » l'ensemble des moyens humains, juridiques, techniques et informationnels considérés comme nécessaires, selon l'accord des Parties ou les circonstances, à la conduite et à l'aboutissement d'une Opération.

Sont considérés notamment comme des « Moyens Opérationnels » :

- les Experts affectés par TERSEDIA à l'exécution d'une Opération ;
- les Référents affectés par le Client à l'exécution d'une Opération ;



- les Procédures applicables à l'exécution d'une Opération ;
- les Ressources Juridiques permettant de satisfaire aux exigences juridiques afférentes à l'exécution d'une Opération.

#### 1.1.31 « Expert »

On désigne par « Expert » un personnel de TERSEDIA disposant de compétences et d'expériences significatives se rapportant aux caractéristiques techniques d'une Solution Informatique.

#### 1.1.32 « Référent »

On désigne par « Référent » un personnel du Client disposant de compétences et d'expériences significatives se rapportant aux fonctionnalités à et à l'utilisation d'une Solution Informatique.

#### 1.1.33 « Procédure »

On désigne par « Procédure » tout document décrivant les règles applicables à l'exécution d'une Opération.

#### 1.1.34 « Ressources Juridiques »

On désigne par « Ressources Juridiques » toutes mesures, mentions, publicités, autorisations, clauses, contrats, actes, guides, mises en garde, et de manière toutes pratiques et tous documents requis pour la mise en œuvre d'une Opération par les lois et règlements.

#### 1.1.35 « Indicateur Clé de Performance »

On désigne par « Indicateur Clé de Performance » tout critère, indicateur ou mesure permettant de mesurer le degré d'accomplissement d'une Opération.

#### 1.1.36 « Incident »

On désigne par « Incident » tout évènement ou circonstance altérant la qualité ou la continuité d'une Opération.

#### 1.1.37 « Reporting »

On désigne par « Reporting » tout document ayant pour objet de rapporter périodiquement les circonstances relatives à l'exécution d'une Opération, telles que les performances atteintes compte-tenu des Indicateurs Clés de Performance, les Incidents rencontrés et les mesures prises pour y remédier.

#### 1.1.38 « Réversibilité »

On désigne par « Réversibilité » les actions ayant pour objet, à la demande expresse du Client, de restituer à ce dernier ou à tout prestataire de services informatiques par



lui désigné, la maîtrise d'une Solution Informatique qui se trouvait auparavant sous le contrôle total ou partiel de TERSEDIA par l'effet du Contrat.

Les actions de Réversibilité, lorsqu'elles sont exécutées par TERSEDIA, constituent des Livrables auxquels s'appliqueront comme telles les présentes Conditions Générales, notamment celles relatives à leur réception et aux responsabilités en découlant, même après la terminaison du Contrat.

#### 1.1.39 « Plan de Réversibilité »

On désigne par « Plan de Réversibilité » tout document déterminant :

- les éléments composant la Solution Informatique concernée par des actions de Réversibilité (tels que Matériels Informatiques, Logiciels, Données, etc.) ;
- les actions de Réversibilité qui seront mises en œuvre, à la demande du Client, telles que par exemple :
  - la communication des Comptes, login, mots de passe et autres identifiants permettant l'accès à tout élément composant la Solution Informatique ;
  - la communication des Descriptifs Techniques, manuels, schémas et autres connaissances techniques nécessaires à la reprise de tout élément composant la Solution Informatique ;
  - la remise des sauvegardes de Données traitées par la Solution Informatique ;
- l'identification des licences, abonnements et autres contrats conclus par TERSEDIA avec des tiers, auxquels le Client fera son affaire de se substituer en qualité de partie afin d'assurer la continuité de délivrance des produits et services nécessaires au fonctionnement de la Solution Informatique ;
- la répartition des actions de réversibilité entre les Parties et, en toutes hypothèses, la coopération du Client à ces dernières ;
- le Prix en contrepartie duquel TERSEDIA offrira de réaliser celles des actions de Réversibilité lui incombant.

#### 1.1.40 « Service de Communication au Public en Ligne »

On désigne par « Service de Communication au Public en Ligne », par combinaison des dispositions des articles 1 et 6 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et de l'article L32, 23° du Code des postes et communications électroniques, tout Système de Traitement Automatisé de Données assurant la mise à disposition de contenus, services ou applications, sur demande individuelle, par un procédé de Communications Electroniques permettant un échange réciproque d'informations entre l'émetteur et le récepteur.



#### 1.1.41 « Compte »

On désigne par « Compte » la combinaison unique de Données permettant d'identifier une personne comme utilisatrice ou destinataire d'un Service de Communication au Public en Ligne, ainsi que l'ensemble des interfaces et fonctionnalités qui lui sont dédiées en cette qualité.

#### 1.1.42 « Force Majeure »

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, mais par combinaison avec les dispositions de l'article 1195 du même code, les parties s'accordent à attacher les conséquences de la « Force Majeure » à tout événement qui, quoique prévisible lors de la conclusion du Contrat, empêche l'exécution d'une obligation par son débiteur parce qu'il échappe à son contrôle, et que les mesures permettant le cas échéant d'en éviter les effets rendraient excessivement onéreuse l'exécution de l'obligation.

Les parties s'accordent à présumer comme tels, à l'égard de TERSEDIA, les événements suivants :

- toute atteinte par un tiers ou un Utilisateur à l'Environnement Informatique ou à la Solution Informatique du Client, constitutive d'un délit en application des articles 323-1 et suivants du Code pénal ;
- l'immixtion fautive du Client ou d'un tiers non autorisé dans la conception, la réalisation, la délivrance ou la mise en œuvre des Livrables ;
- le dysfonctionnement de tout ou partie de l'Environnement Informatique du Client lorsqu'il ne résulte pas directement et exclusivement du fait d'un Livrable.

#### 1.1.43 « Donnée »

On désigne par « Donnée » tout élément de savoir interprétable, stocké ou transmis sous forme de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons.

#### 1.1.44 « Donnée Illicite »

On désigne par « Donnée Illicite » toute Donnée dont le Traitement, portant atteinte à un intérêt protégé par l'Ordre juridique français ou d'un autre Etat, est susceptible par suite d'être prévenu, réparé ou réprimé au moyen de mesures ou sanctions de nature pénale, civile, administrative, ou d'autre nature.

Sont considérés notamment comme Données Illicites :

- les Données dont la publication est constitutive de délits de presse ;
- les Données dont la divulgation est constitutive de violation du secret professionnel ;
- les Données portant atteinte à la vie privée, à l'image, à la réputation d'une personne ;



- les Données recueillies, conservées ou utilisées en infraction à la législation sur la transparence économique, les pratiques anticoncurrentielle ou restrictives de concurrence ;
- les Données à Caractère Personnel faisant l'objet d'un Traitement en infraction au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 ou à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- les Données dont le Traitement porte atteinte à des Droits de Propriété Intellectuelle ;
- les Données dont le Traitement est constitutif de concurrence déloyale ou d'agissement parasitaire.

#### 1.1.45 « Traitement »

On désigne par « Traitement » toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données ou des ensembles de Données, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement, la limitation, l'effacement ou la destruction.

#### 1.1.46 « Système de Traitement Automatisé de Données »

On désigne par « Système de Traitement automatisé de Données », conformément à l'article 323-1 du Code pénal, tout ensemble structuré de moyens matériels et/ou immatériels permettant la réalisation automatique de Traitements.

#### 1.1.47 « Droit des Données à caractère Personnel »

On désigne par « Droit des Données à caractère Personnel » l'ensemble des définitions, principes et règles, ainsi que les pratiques et usages en découlant considérés comme contraignants, résultant du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 et de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

#### 1.1.48 « Donnée à Caractère Personnel »

Constitue une « Donnée à Caractère Personnel », conformément au Droit des Données à caractère Personnel, toute Donnée se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Est réputée être une personne physique identifiable, une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.



#### 1.1.49 « Traitement de Données à Caractère Personnel »

Constitue un « Traitement de Données à Caractère Personnel », conformément au Droit des Données à Caractère Personnel, tout Traitement appliqué à des Données à Caractère Personnel ou des ensembles de Données à Caractère Personnel.

#### 1.1.50 « Communications Electroniques »

On désigne par « Communications Electroniques », conformément à l'article 32, 1° du Code des postes et télécommunications électroniques, les émissions, transmissions ou réceptions de Données par voie électromagnétique.

#### 1.1.51 « Réseau de Communications Electroniques »

On désigne par « Réseau de Communications Electroniques », conformément à l'article 32, 2° du Code des postes et télécommunications électroniques, toute installation ou tout ensemble d'installations de transport ou de diffusion ainsi que, le cas échéant, les autres moyens assurant l'acheminement de Communications Electroniques, notamment ceux de commutation et de routage.

#### 1.1.52 « Internet »

On désigne par « Internet » le Réseau de Communications Electroniques mondial ouvert au public fonctionnant au moyen d'un protocole spécifique connu sous le nom de TCP/IP.

#### 1.1.53 « Equipement Terminal »

On désigne par « Equipement Terminal », conformément à l'article L32, 10° du Code des postes et communications électroniques, tout équipement destiné à être connecté directement ou indirectement à un point de terminaison d'un Réseau de Communications électroniques, en vue de la transmission, du traitement ou de la réception de Données.

#### 1.1.54 « Droit de Propriété Intellectuelle »

On désigne par Droit de Propriété Intellectuelle :

- tout droit patrimonial reconnu à une personne, par un Ordre juridique quelconque, de jouir ou de disposer d'une manière déterminée d'une création immatérielle de l'esprit, à titre exclusif ou non ;
- ainsi que tout droit permettant de faire naître, conserver, renouveler, éteindre ou transférer le précédent, par suite notamment de l'accomplissement de procédures, formalités, publicités ou dépôts.



#### 1.1.55 « Messagerie Electronique »

On désigne par « Messagerie Electronique » tout Système de Traitement Automatisé de Données permettant l'émission et la réception de correspondances par un moyen de Communications Electroniques.

#### 1.1.56 « Service Chargé des Réclamations »

On désigne par « Service Chargé des Réclamation » le service chargé de recueillir toutes demandes et réclamations du Client et des Utilisateurs se rapportant au Contrat, aux coordonnées suivantes : support@tersedia.fr.

### 1.2 Contenu et formation du Contrat

#### 1.2.1 Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet la délivrance des Livrables désignés aux Conditions Particulières, selon les règles particulières déterminées, pour chacun d'eux, aux Sections 2 et suivantes des présentes Conditions générales.

#### 1.2.2 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu par l'accord des Parties aux Conditions Particulières, cet accord étant réputé s'étendre, par un renvoi exprès stipulé aux Conditions Particulières, aux présentes Conditions Générales.

La conclusion du Contrat est soumise aux formalités essentielles stipulées ci-après.

Tout d'abord, la volonté du Client de s'engager au Contrat est manifestée par la transmission à TERSEDIA des Conditions Particulières revêtues de sa signature ou de celle de son représentant légal ou mandataire, accompagnée le cas échéant des acomptes prévus.

L'accomplissement de cette formalité place le Client en position d'offrant, pour une durée irrévocable de trente jours.

Ensuite, TERSEDIA devra manifester son acceptation à cette offre :

- soit en retournant au Client, dans ce délai, les Conditions Particulières revêtue de la signature de son représentant légal ou mandataire ;
- soit par une autre confirmation écrite, expresse et dépourvue d'ambiguïté.

A défaut d'une telle confirmation, le Contrat ne sera pas conclu et, par suite, les acomptes le cas échéant versés seront restitués au Client.

#### 1.2.3 Preuve

Les Parties contractant en qualité de professionnels, il est convenu, par convention expresse sur la preuve, et sous réserve du formalisme imposée par l'article 1.2.2, que la volonté des Parties de s'engager au Contrat pourra être constaté et rapporté par tous moyens, tels que des moyens de Communications électroniques.



#### 1.2.4 Loi applicable

Le Contrat sera exclusivement régi, s'agissant de sa conclusion, son interprétation ou son exécution, par les règles applicables dans l'Ordre juridique français.

#### 1.2.5 Interprétation du Contrat

##### *1.2.5.1 Documents contractuels*

Les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières et leurs éventuelles annexes, contiennent tous les engagements des Parties afférents au Contrat, à l'exclusion de toutes correspondances, propositions, accords de principe et tous autres documents antérieurs ou futurs, se rapportant à la même opération.

En cas de contradiction, et à moins que les présentes Conditions Générales n'en disposent autrement dans des cas particuliers, ces dernières prévaudront sur tout autre document contractuel.

##### *1.2.5.2 Interprétation stricte*

Les stipulations des présentes Conditions Générales sont réputées d'interprétation stricte : elles obligent seulement à ce qui y est exprimé, l'équité ou l'usage ne pouvant servir à les interpréter qu'en cas d'ambiguïté dans leurs propres termes.

##### *1.2.5.3 Choix des Sections applicables au Contrat*

La Section 1 des présentes Conditions Générales s'applique à tous les Livrables.

Les Sections 2 et suivantes des présentes Conditions Générales sont exclusives les unes des autres, une seule Section devant s'appliquer par Livrable. Une Section s'applique aux Livrables qui s'y rapportent par désignation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elle les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

##### *1.2.5.4 Renonciation tacite aux clauses (non)*

L'exercice tardif ou la renonciation ponctuelle de l'une ou l'autre des Parties au bénéfice d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales ne sauraient être interprétés comme constituant une renonciation générale à s'en prévaloir.

#### 1.2.6 Nullité d'une clause

En cas de nullité de l'une ou l'autre des clauses qui forment les présentes Conditions Générales, il reviendra aux Parties, ou en cas de désaccord, au Juge saisi, de lui substituer une clause de même portée produisant, dans la commune intention des Parties, des effets de Droit identiques.

Si cette substitution s'avérait impossible, le Contrat conclu entre les Parties n'encourrait la nullité que si l'une des Parties démontrait que la clause litigieuse présentait un caractère impulsif et déterminant de son consentement.



### 1.2.7 Négociation du Contrat

Les clauses des présentes Conditions Générales, quoique déterminées à l'avance, sont ouvertes à la négociation jusqu'à la conclusion du Contrat, au sens de l'article 1171 du Code civil.

Un emplacement des Conditions Particulières est ainsi spécialement destiné à recueillir les éventuelles modifications convenues entre les Parties aux présentes Conditions Générales.

### 1.2.8 Entrée en vigueur du Contrat

A défaut de stipulation contraire des Conditions Particulières, le Contrat entre en vigueur au jour de sa conclusion.

### 1.2.9 Faculté de rétractation du Contrat

#### *1.2.9.1 Champ d'application*

Le Client bénéficie du droit de se rétracter du Contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, conformément à la Loi et selon les modalités prévues au présent article, sous réserve que soient strictement satisfaites les conditions prévues aux articles L. 221-3 et L221-18 du Code de la consommation.

En aucun cas le présent article 1.2.9 ne pourra être interprété comme conférant au Client un droit conventionnel de rétractation, en dehors des hypothèses prévues par ces dispositions légales.

#### *1.2.9.2 Exercice du droit de rétractation à l'égard d'un bien*

Le Client pourra se rétracter du Contrat, sans donner de motif, à compter de la conclusion de ce dernier, et jusqu'à l'expiration de quatorze jours francs suivant la délivrance du dernier produit commandé, sauf à l'égard :

- de tout bien dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier, échappant au contrôle de TERSEDIA et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- de tout bien confectionné selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- de tout bien susceptible de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de tout bien qui a été descellé par le Client après la livraison et qui ne peut être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- de tout bien qui, après avoir été livré et de par sa nature, est mélangé de manière indissociable avec un ou plusieurs autres articles ;
- d'un enregistrement audio ou vidéo ou un logiciel informatique lorsqu'il a été descellé par le Client après la livraison.



Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra adresser à TERSEDIA, avant l'expiration du délai susvisé, sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, et s'il le souhaite au moyen du formulaire prévu à cette fin à la suite des présentes Conditions Générales. La preuve et le coût de cet envoi pèsent sur le Client.

Le Client devra renvoyer les produits à TERSEDIA, par tout moyen adapté, dans un délai de quatorze jours francs à compter de la communication de sa décision de se rétracter. Les frais de renvoi seront exclusivement supportés par le Client. A l'égard des produits qui ne pourront raisonnablement être renvoyés par la poste, compte-tenu de leur nature, les frais de renvoi sont estimés par référence au barème ci-après :

Colis	
De 0 à 10 kgs	16 € ht
De 10 à 20 kgs	24 € ht
Palettes	
De 0 à 60 kgs	75 € ht
De 60 à 100 kgs	100 € ht
De 100 à 150 kgs	125 € ht
De 150 à 200 kgs	150 € ht
Au-delà de 200 kgs, par tranche de 20 kgs supplémentaire	+ 20 € ht

En cas d'exercice par le Client de son droit de rétractation, TERSEDIA le remboursera de la totalité des sommes versées, en ce compris notamment :

- le prix des produits,
- les frais de livraison, dans la limite du tarif de livraison le moins onéreux proposé au Client au moment de la conclusion du Contrat.

Ce remboursement interviendra sans retard injustifié suivant le premier des évènements suivants :

- la récupération effective des produits par TERSEDIA,
- ou la communication par le Client de la preuve qu'il a expédié les produits à TERSEDIA.

Tout remboursement utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour le règlement du prix du Contrat, à moins que les parties ne conviennent expressément d'un moyen différent, sans frais pour le Client.

Le Client sera de plein droit responsable, à l'égard de TERSEDIA, de la dépréciation des produits résultant de manipulations, à moins qu'elles n'aient été strictement nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits.



### 1.2.9.3 Exercice du droit de rétractation à l'égard d'un service

Le Client pourra se rétracter du Contrat, sans donner de motif, à compter de la conclusion de ce dernier, et jusqu'à l'expiration de quatorze jours francs suivant ce moment, sauf à l'égard :

- d'un service pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- d'un service dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier, échappant au contrôle de et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra adresser à TERSEDIA avant l'expiration du délai susvisé, sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, et s'il le souhaite au moyen du formulaire prévu à cette fin à la suite des présentes Conditions Générales. La preuve et le coût de cet envoi pèsent sur le Client.

En cas d'exercice par le Client de son droit de rétractation, TERSEDIA le remboursera de la totalité des sommes versées.

Toutefois, conformément aux dispositions de l'article L221-25 du Code de la consommation, à l'égard de tout service dont le Client a expressément demandé à TERSEDIA le commencement d'exécution avant l'expiration du délai rétraction, le Client restera tenu de verser à TERSEDIA une somme correspondant aux prestations fournies jusqu'à la réception de sa décision de se rétracter, compte-tenu du prix total du service convenu.

Le remboursement interviendra sans retard injustifié à compter de la réception par TERSEDIA de la demande du Client.

Tout remboursement utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour le règlement du prix du Contrat, à moins que les parties ne conviennent expressément d'un moyen différent, sans frais pour le Client.

### 1.2.10 Modification du Contrat

Aucun acte juridique, manifestation de volonté, procédure ou formalité accompli par l'une ou l'autre des Parties postérieurement à la conclusion du Contrat ne pourra remplacer, amender, ajouter, enlever ou tout autrement altérer le contenu ou l'interprétation du Contrat, tels qu'ils résultent des documents contractuels strictement énumérés à l'article 1.2.3, sans que les Parties n'y manifestent leur volonté expresse et dépourvue d'ambiguïté par une convention écrite.

La présente clause ne fait pas obstacle :



- à la révision du Contrat pour imprévision dans les conditions prévues à l'article 1.2.11,
- ni à l'application de procédures de codécisions spécialement prévues, le cas échéant, aux Sections 2 et suivantes des présentes Conditions Générales.

#### 1.2.11 Imprévision

En cas d'évènement altérant fondamentalement l'équilibre du Contrat et rendant son exécution excessivement onéreuse, dont TERSEDIA ne pouvait raisonnablement anticiper la survenance lors de sa conclusion, cette dernière pourra prononcer unilatéralement la révocation ou la révision de plein droit du Contrat, dans les conditions exposées ci-après.

##### *1.2.11.1 Révocation*

TERSEDIA devra faire connaître au Client sa décision motivée de révoquer le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de quinze jours calendaires.

Dans cette hypothèse, un compte sera amiablement établi entre les Parties, ou à défaut par le Juge saisi à l'initiative de la Partie la plus diligente, selon les principes et procédures suivantes :

- TERSEDIA sera défrayée par le Client des loyaux Frais et Débours par elle exposés pour les besoins de l'exécution du Contrat ;
- TERSEDIA aura droit, le cas échéant, à tout ou partie du Prix à l'origine convenu entre les Parties, en considération des avantages effectivement procurés au Client par suite de l'exécution partielle du Contrat avant sa révocation.

##### *1.2.11.2 Révision*

TERSEDIA devra faire connaître au Client sa décision motivée de réviser le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de quinze jours calendaires.

TERSEDIA n'aura pouvoir de réviser que les seuls éléments du Contrat relatifs aux Prix, Frais et Débours, dans la limite de cent vingt-cinq pourcents des montants ou base de calcul convenus à l'origine entre les Parties.

Le Contrat pourra être révisé à plusieurs reprises, dans les conditions ci-avant exposées, mais dans la limite d'une fois par période de huit mois.

#### 1.2.12 Divisibilité du Contrat

Sauf stipulation particulière, les Livrables relevant de différentes Sections des présentes Conditions Générales, quoique désignés ensemble dans les Conditions Particulières, sont présumés se rapporter à autant de contrats divisibles et indépendants les uns à l'égard des autres dans leur conclusion, leur exécution et leur extinction.



La preuve contraire ne pourra être rapportée que par la démonstration que ces Livrables, dans la commune intention des Parties, se tenaient mutuellement lieu de cause et d'objet.

### 1.2.13 Inaccessibilité du Contrat

Le Client ne pourra jamais, sans le consentement préalable et écrit de TERSEDIA, se substituer un tiers dans la qualité de partie au Contrat, par prétendue « cession », novation ou de quelque autre manière que ce soit.

En outre, le Client ne pourra jamais céder à un tiers aucune créance née du Contrat, sans le consentement préalable et écrit de TERSEDIA, peu important qu'une telle opération soit notifiée dans les conditions visées à l'article 1324 du Code civil.

## 1.3 Loyauté dans la conclusion et l'exécution du Contrat

### 1.3.1 Exactitude des informations communiquées par le Client

Le Client s'engage à fournir à TERSEDIA, à la conclusion puis durant l'exécution du Contrat, des informations exactes, sincères et véritables relatives à sa forme sociale, l'identité de ses représentants légaux, son siège social, ses établissements et ses autres coordonnées.

Il s'engage à informer sans délai TERSEDIA de toute modification relative à ces informations.

### 1.3.2 Expression des besoins et contraintes du Client

Le sérieux et l'implication que TERSEDIA est en droit d'attendre du Client garantissent l'adéquation et la qualité des Livrables qui lui seront délivrés.

Pour cette raison, il incombe au Client de recenser et communiquer à TERSEDIA, avant la conclusion du Contrat :

- les caractéristiques détaillées de son Environnement Informatique existant : localisation, finalités, paramétrage et utilisation de ses Logiciels, Machines Informatiques, Equipements Terminaux, systèmes d'exploitation, réseaux et périphériques réseaux, imprimantes, bases de données, etc. ;
- ses besoins réels, contraintes et objectifs à atteindre.

Il revient ensuite au Client, avant la conclusion du Contrat, de se faire une parfaite connaissance des Livrables désignés aux Conditions Particulières, en consultant leurs Descriptifs Techniques et en interrogeant TERSEDIA, et de rechercher tous conseils utiles auprès de professionnels de l'informatique, de la comptabilité, du droit ou de la gestion :

- pour s'assurer de leur conformité à ses besoins ;
- pour s'assurer de leur compatibilité aux règles et exigences juridiques et déontologiques applicables à sa profession ;



- pour établir la liste et le coût des Matériels Informatiques, des abonnements aux Réseaux de Communications Electroniques et des Equipements Terminaux dont il devra disposer pour les utiliser ;
- pour préparer son organisation et former ses Utilisateurs à les utiliser.

Par suite, le Client ne pourra engager la responsabilité de TERSEDIA, en raison de l'inadaptation prétendue d'un Livrable à ses besoins et contraintes de toute nature, que dans l'hypothèse où TERSEDIA lui aurait dissimulé une caractéristique substantielle du Livrable, déterminante de son consentement.

Il reviendra au Juge, saisi d'une action en responsabilité de la part du Client, de restituer aux griefs du Client leur qualification exacte, et de vérifier ainsi que, sous couvert notamment de griefs tirés de la « non-conformité aux règles de l'art » ou d'un « déficit fonctionnel », le Client n'entend pas faire supporter à TERSEDIA sa propre carence dans l'exécution du présent article.

### 1.3.3 Collaboration du Client

En cours d'exécution du Contrat, il appartiendra au Client de collaborer activement à la mise en œuvre des Livrables, respecter tous les prérequis et mises en garde qui lui auront été communiqués, et ne contrarier en aucune manière le travail de TERSEDIA.

Le Client devra indiquer à TERSEDIA le lieu de délivrance des Livrables avec précision et exactitude.

Il reviendra encore au Client de s'assurer systématiquement de la conformité et de l'absence de vices de tous les Livrables, dès leur délivrance, par des vérifications attentives et appropriées.

La présente clause s'applique sans préjudice des obligations particulières de collaboration stipulées par ailleurs dans les présentes Conditions Générales.

## 1.4 Organisation de TERSEDIA

### 1.4.1 Indépendance de TERSEDIA

TERSEDIA bénéficiera de la plus grande indépendance dans l'exécution du Contrat, et organisera ses prestations à sa convenance.

L'activité de TERSEDIA est exclusive de tout lien de subordination à l'égard du Client. Il en est ainsi notamment du recrutement, de la rémunération du personnel, de l'engagement des dépenses et charges, notamment fiscales et sociales, de TERSEDIA.

### 1.4.2 Sous-traitance

Il est convenu que TERSEDIA pourra, si bon lui semble, faire sous-traiter tout ou partie de la réalisation et de la délivrance des Livrables à tout prestataire de son choix, le Client ne faisant pas de l'identité de TERSEDIA une condition déterminante de son engagement.



Toutefois, conformément à la Loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, TERSEDIA devra faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le Client.

Ce dernier pourra, sur simple demande adressée à TERSEDIA, obtenir communication du ou des contrats de sous-traitance ainsi conclus.

#### 1.4.3 Obligations sociales de TERSEDIA

TERSEDIA emploie et rémunère ses salariés sous sa responsabilité exclusive au regard des obligations fiscales et sociales, sans aucune immixtion de la part du Client.

TERSEDIA garantit la régularité de sa situation, et de celle de ses sous-traitants éventuels, au regard des articles L8221-1 et suivants du Code du travail relatifs au travail dissimulé.

A cet effet, conformément aux règles énoncées aux articles L8222-1 et suivants du Code du travail, TERSEDIA s'engage à communiquer au Client, sur demande de ce dernier, les attestations et documents suivants :

- un extrait de son inscription au registre du commerce et des sociétés datant de moins de 3 mois ;
- une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L. 243-15 du Code de la sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales incombant à TERSEDIA et datant de moins de six mois.

TERSEDIA devra veiller à ce que les membres de son personnel amenés le cas échéant à travailler dans les locaux du Client se conforment aux règles d'hygiène et de sécurité de ce dernier.

#### 1.4.4 Non-sollicitation de personnel

Le Client s'interdit de prendre à son service sans le consentement de TERSEDIA, directement ou indirectement, un personnel de TERSEDIA qui aurait été affecté à l'exécution du Contrat, jusqu'à l'expiration de trois années suivant sa terminaison.

En cas de manquement du Client à l'interdiction qui précède, ce dernier versera à TERSEDIA, à titre d'indemnité forfaitaire, une somme égale à deux années de salaire brut de la ou des personnes en cause.

#### 1.4.5 Absence d'exclusivité à l'égard du Client

L'obligation de loyauté de TERSEDIA à l'égard du Client n'implique pas d'assurer à ce dernier l'exclusivité de ses services.

C'est pourquoi TERSEDIA pourra, sans encourir aucun grief, délivrer à tout autre client des Livrables identiques ou similaires à ceux faisant l'objet du Contrat.



## 1.5 Communication entre les Parties durant l'exécution du Contrat

### 1.5.1 Interlocuteurs désignés

Dès la conclusion du Contrat, chacune des Parties désignera, parmi ses personnels ou mandataires sociaux, une personne chargée de recevoir et d'adresser à l'autre Partie tous documents, informations et correspondances nécessaires à son exécution, dans les cas ne relevant pas, le cas échéant, des compétences d'un Comité ou autre organe spécialement institué entre les Parties.

Chacune des Parties pourra à tout moment remplacer son interlocuteur désigné, à condition de le faire savoir à l'autre Partie en respectant, sauf en cas d'urgence, un préavis minimum de cinq jours calendaires.

### 1.5.2 Forme et conservation des documents de travail

Les Parties pourront satisfaire par voie électronique à toute transmission, correspondance, notification ou mise en demeure prévue ou exigée par le Contrat, et s'engagent à privilégier l'usage de ce moyen, à moins que les présentes Conditions générales n'exigent expressément un formalisme particulier.

Les Parties mettront en œuvre toutes mesures adéquates pour préserver la confidentialité de ces échanges et transmissions.

Toutes les fois que leurs relations contractuelles nécessiteront de communiquer ou faire rapport d'informations se rapportant au même objet, les Parties s'efforceront de procéder par reprises, ajouts et révisions successifs sur un seul document récapitulatif, dont elles archiveront les versions.

### 1.5.3 Confidentialité

Les Parties s'engagent à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations, de quelque nature que ce soit et sur quelque support que ce soit, transmises par l'une des Parties à l'autre Partie, à l'occasion et pour les besoins de l'exécution du Contrat, réserve étant cependant faite des informations à l'égard desquelles la Partie qui les reçoit pourrait apporter la preuve :

- qu'elles étaient licitement en sa possession avant de les recevoir de l'autre Partie ;
- ou qu'elles étaient déjà, au moment de leur divulgation, aisément accessibles au public ;
- ou qu'elles lui avaient été communiquées par un tiers de bonne foi, sans que ce tiers n'ait lui-même exigé d'engagement de confidentialité à leur égard.

Chaque Partie s'engage à prendre toutes les mesures pour assurer le respect de cette obligation de confidentialité et s'interdit de divulguer, à toute personne physique ou morale, soit directement, soit indirectement, les informations confidentielles dont elle aurait connaissance dans le cadre du Contrat et/ou de les reproduire et/ou de les



utiliser, tant pour son propre compte que pour le compte de tiers, à d'autres fins que l'exécution du Contrat.

Chaque Partie s'engage à ne transmettre les informations confidentielles reçues qu'aux seuls membres de son personnel, chargés de participer à l'exécution du Contrat, qui auront été informés de la nature confidentielle de ces informations.

TERSEDIA se porte fort de tels personnels à respecter les obligations résultant de la présente clause.

Les engagements souscrits par les Parties dans le cadre du présent article survivront à la terminaison du Contrat pendant une durée de cinq années.

L'expiration, la résiliation ou l'annulation des engagements qui précèdent ne feront pas obstacle, le cas échéant, à l'application des règles de Droit destinées à la protection des secrets d'affaires, au sens des articles L151-1 et suivants du Code de commerce.

Le présent article ne s'applique pas aux Données communiquées par TERSEDIA au Client en exécution même du Contrat, dont le sort est réglé le cas échéant par les stipulations des Sections 2 et suivantes des présentes Conditions Générales.

## **1.6 Traitements de Données à Caractère Personnel nécessaires à l'exécution du Contrat**

### 1.6.1 Finalités poursuivies

Dans la mesure nécessaire à la conclusion, au suivi et à l'exécution du Contrat, TERSEDIA devra collecter, utiliser, conserver et le cas échéant transférer à ses sous-traitants des Données à Caractère Personnel (état civil, poste occupé, coordonnées, etc.) se rapportant aux Utilisateurs, jusqu'à l'expiration d'un délai de cinq ans suivant la terminaison du Contrat.

### 1.6.2 Droits des Utilisateurs

Dans les conditions définies par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016, les Utilisateurs disposent de l'ensemble des droits énumérés et résumés ci-dessous, qu'ils pourront exercer auprès du Service Chargé des Réclamations.

#### *1.6.2.1 Droit d'accès*

Les Utilisateurs ont le droit d'obtenir de TERSEDIA la confirmation que les Données à Caractère Personnel les concernant sont traitées et, si tel est le cas, d'accéder à ces dernières et de se voir informée notamment :

- des finalités du traitement ;
- des catégories de Données à caractère personnel traitées ;



- des destinataires ou catégories de destinataires auxquels les Données à Caractère Personnel ont été ou seront communiquées, en particulier les destinataires qui sont établis dans des pays tiers ou les organisations internationales ;
- lorsque cela est possible, de la durée de conservation des Données à Caractère Personnel envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- lorsque les Données à Caractère Personnel ne sont pas directement collectées auprès d'eux, toute information disponible quant à leur source ;
- de l'existence d'une prise de décision automatisée fondée sur les données à caractère personnel, ainsi que de la logique, de l'importance et des conséquences d'un tel traitement pour eux ;
- des garanties appropriées mises en place pour sécuriser le transfert, lorsque les Données à Caractère Personnel sont transférées en dehors de l'Union Européenne.

#### *1.6.2.2 Droit de rectification*

Les Utilisateurs ont le droit de voir rectifier ou compléter par TERSEDIA les Données à Caractère Personnel les concernant lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes, et ce dans les meilleurs délais.

#### *1.6.2.3 Droit à l'effacement*

Les Utilisateurs ont le droit d'obtenir de TERSEDIA l'effacement, dans les meilleurs délais, de Données à Caractère Personnel les concernant dans les cas légitimes prévus par le Droit des Données à Caractère Personnel.

#### *1.6.2.4 Droit à la limitation du traitement*

Les Utilisateurs ont le droit de demander à TERSEDIA la limitation du traitement des Données à Caractère Personnel les concernant dans les cas et situations énumérés par le Droit des Données à Caractère Personnel.

#### *1.6.2.5 Droit à la portabilité*

Les Utilisateurs ont le droit de recevoir de TERSEDIA, et de transférer à tout autre responsable de traitement, les Données à Caractère Personnel les concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par un ordinateur.

#### *1.6.2.6 Droit d'opposition*

Les Utilisateurs ont le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un Traitement de Données à Caractère Personnel les concernant, à moins qu'il ne poursuive des motifs légitimes et impérieux qui prévalent sur leurs intérêts, droits et libertés.

#### *1.6.2.7 Droit de retrait du consentement*

Lorsque les Utilisateurs donnent leur consentement à un Traitement de Données à Caractère Personnel, ils ont le droit de le retirer à tout moment.



Le retrait du consentement ne compromet toutefois pas la licéité des Traitements fondés sur le consentement réalisés avant ce retrait.

### 1.6.3 Autres réclamations

Les Utilisateurs peuvent porter toutes réclamations devant la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 place de Fontenoy – TSA 80715, 75334 Paris Cedex.

## 1.7 Traitements de Données à Caractère Personnel résultant de l'utilisation des Livrables

### 1.7.1 Obligations incombant au responsable des Traitements

Le Client est tenu pour seul responsable, au sens du Droit des Données à Caractère Personnel, de l'ensemble des Traitements de Données à Caractère Personnel qui résulteraient de l'utilisation des Livrables désignés aux Conditions Particulières.

En cette qualité, le Client veillera ainsi notamment :

- à collecter et traiter de telles Données à caractère personnel de manière transparente, loyale et licite, dans le respect des règles résultant du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 et de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- à ne conserver et utiliser les Données à caractère personnel traitées que pour les finalités et pendant la durée de conservation prévues ;
- à informer les personnes concernées des droits d'accès et de rectification dont ils disposent à l'égard des Données à Caractère Personnel les concernant ;
- à prendre toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité des Données à Caractère Personnel traitées et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

### 1.7.2 Sous-traitance des Traitements

TERSEDIA n'ayant pas la possibilité de contrôler ou d'intervenir dans l'usage des Livrables désignés aux Conditions Particulières, TERSEDIA ne saurait procéder en principe à aucun Traitement de Données à Caractère Personnel pour le compte et sur instruction du Client en qualité de sous-traitant, au sens du Droit des Données à Caractère Personnel.

Le présent article s'appliquerait toutefois si TERSEDIA était exceptionnellement considérée comme sous-traitant, au sens du Droit des Données à caractère personnel, de Traitements de Données à Caractère Personnel réalisés à la fois au nom, pour le compte et sur instruction du Client.

Dans cette hypothèse, il est entendu que le Client a commis TERSEDIA à cette fonction en considération des garanties qu'elle lui a fournies quant à la mise en œuvre de



mesures techniques et organisationnelles appropriées aux exigences du présent article et du Droit des Données à caractère personnel.

#### *1.7.2.1 Désignation des Traitements de Données à Caractère Personnel sous-traités*

Les finalités, la nature, le lieu et la durée des Traitements de Données à Caractère Personnel, ainsi que le type des Traitements de Données à Caractère Personnel sous-traités par TERSEDIA et les catégories de personnes concernées, sont désignés par le Client.

TERSEDIA ne pourra apporter aucune modification aux Traitements de Données à Caractère Personnel ainsi désignés sans nouvel accord des Parties constaté par avenant et, en toutes hypothèses, que sur instruction documentée du Client.

Si TERSEDIA considère qu'une instruction du Client constitue une violation du Droit des Données à caractère personnel, elle devra en informer immédiatement cette dernière, sans préjudice de son droit :

- à s'abstenir de toute action qui aurait pour conséquence de l'en rendre complice, coauteur, ou responsable en quelque qualité que ce soit ;
- à suspendre le Contrat, dans les conditions visées à l'article 1.13.

#### *1.7.2.2 Sous-traitance de second rang*

TERSEDIA ne pourra elle-même sous-traiter tout ou partie des Traitements de Données à Caractère Personnel qu'elle réalise pour le compte du Client qu'à une personne agréée préalablement et expressément par cette dernière.

En toutes hypothèses, TERSEDIA s'engage à :

- ne recourir qu'à des sous-traitants de second rang qui, comme elle, présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin que les Traitements de Données à Caractère Personnel satisfassent au Droit des Données à Caractère Personnel ;
- recueillir l'engagement de tout sous-traitant de second rang à l'ensemble des obligations résultant du présent article, de sorte que le Client dispose, en sus de recours contre TERSEDIA lui-même, d'actions directes en responsabilité contractuelle ou délictuelle contre le sous-traitant de second rang.

#### *1.7.2.3 Origine des Données à Caractère Personnel traitées*

En sa qualité de responsable des Traitements de Données à caractère personnel sous-traités à TERSEDIA, le Client s'engage, conformément au Droit des Données à Caractère Personnel, à ne transférer à TERSEDIA aux fins de traitement, que des Données à Caractère Personnel collectées de manière transparente, loyale et licite.

Il reviendra au Client d'informer les personnes concernées sur les droits dont elles disposent en application du Droit des Données à Caractère Personnel, et le cas échéant de recueillir leur consentement.



#### *1.7.2.4 Transfert des Données à Caractère Personnel traitées*

TERSEDIA devra s'assurer qu'aucune Donnée à Caractère Personnel traitée pour le compte du Client ne soit transférée vers un pays tiers à l'Union Européenne ou une organisation internationale, à moins que :

- le Client ne l'y ait expressément autorisée,
- ou que TERSEDIA ne soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union Européenne ou du droit français, à condition d'informer préalablement le Client de cette obligation juridique, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

En toutes hypothèses, TERSEDIA ne pourra procéder à un tel transfert qu'à la condition de prévoir des garanties appropriées, au sens du Droit des Données à Caractère Personnel, telles que le recours à des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ou la CNIL.

La présente clause est applicable aux cas de transfert résultant d'une sous-traitance de second rang, au sens de l'article relatif à la « Sous-traitance de second rang ».

#### *1.7.2.5 Confidentialité*

TERSEDIA s'engage à assurer la confidentialité des Données à Caractère Personnel sous-traitées, en mettant en œuvre à cette fin les mesures organisationnelles et techniques visées à l'Annexe 1 des présentes Conditions Générales.

Elle veillera à ce que toutes personnes physiques ou morales autorisées à traiter ces Données sur ses instructions, telles que ses personnels ou sous-traitants de second rang, s'engagent à en respecter la confidentialité dans les mêmes termes ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

#### *1.7.2.6 Sécurité*

Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des Traitements de Données à Caractère Personnel sous-traitées ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes concernées, TERSEDIA s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de leur garantir un niveau de sécurité adapté, en considération notamment du risque de les voir détruites, perdues, altérées, divulguées ou accessibles sans autorisation, conservées ou traitées d'une autre manière.

En toutes hypothèses, TERSEDIA s'engage au moins à mettre en œuvre :

- la pseudonymisation et le chiffrement des Données à Caractère Personnel traitées,
- la sensibilisation de ses personnels aux règles de sécurité résultant du Droit des Données à caractère Personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de Traitements de Données à Caractère Personnel,



- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données à Caractère Personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique,
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité Traitements de Données à Caractère Personnel,
- une procédure visant à limiter l'accès aux Données à Caractère Personnel aux seuls personnels habilités et autorisés en raison de leurs fonctions et qualité, dans la mesure strictement nécessaire à la réalisation des Traitements de Données à caractère personnel autorisés par le Client.

En cas violation avérée ou supposée des Données à Caractère Personnel traitées, TERSEDIA devra, dans les meilleurs délais, en faire connaître au Client :

- les circonstances,
- le contenu (en particulier les catégories et le nombre approximatif de Données à Caractère Personnel concernés),
- l'ampleur (en particulier les catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation),
- les conséquences prévisibles sur les droits et libertés des personnes concernées,
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations complémentaires pourront être obtenues,
- ainsi que les mesures correctives ou palliatives que TERSEDIA propose de prendre pour y remédier.

#### *1.7.2.7 Droits des personnes concernées*

TERSEDIA aidera le Client par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisiront, en vue d'exercer les droits qui leur sont reconnus par le Droit des Données à Caractère Personnel, à savoir :

- le droit à l'information sur les caractéristiques d'un Traitement de Données à Caractère Personnel ;
- le droit d'accès aux Données à Caractère Personnel ;
- le droit de rectification des Données à Caractère Personnel ;
- le droit à l'effacement des Données à Caractère Personnel ;
- le droit à la limitation du Traitement de Données à Caractère Personnel ;
- le droit à la portabilité des Données à Caractère Personnel ;
- le droit d'opposition à un Traitement de Données à Caractère Personnel.



#### *1.7.2.8 Registre*

TERSEDIA tiendra sous forme écrite (en ce compris en la forme électronique) un registre des Traitements de Données à caractère personnel effectués pour le compte du Client, comprenant au moins :

- les Traitements de Données à Caractère Personnel effectués pour le compte du Client regroupés par leur finalité, précisant les catégories de Données à Caractère Personnel traitées et les catégories de personnes concernées ;
- le cas échéant, les transferts de Données à Caractère Personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, l'identification de ces derniers et les garanties appropriées prises conformément à l'article relatif au « Transfert des Données à Caractère Personnel traitées » ;
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles prises en application de l'article relatif à la « Sécurité ».

#### *1.7.2.9 Sort des Données à Caractère Personnel à la terminaison du Contrat*

A la terminaison du Contrat, quelle qu'en soit la cause, TERSEDIA s'engage, selon le choix du Client et dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales :

- soit à procéder, et faire procéder par ses éventuels sous-traitant de second rang, à la suppression complète et irrémédiable des Données à Caractère Personnel traitées,
- soit à les restituer au Client sur tout format numérique conformes aux standards couramment lisibles par un ordinateur, sans que ses sous-traitant de second rang ni elle-même n'en conservent aucune copie.

#### *1.7.2.10 Assistance au Client*

En sus des obligations particulières de documentation et de mise en garde qui résultent du présent article, TERSEDIA communiquera au Client toutes les informations raisonnablement accessibles, permettant d'aider ce dernier à satisfaire à ses obligations en matière de contrôle, auto-évaluation, alerte, déclaration ou amélioration continue de ses Traitements de Données à Caractère Personnel, conformément au Droit des Données à Caractère Personnel.

#### *1.7.2.11 Information et audit*

TERSEDIA mettra à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations stipulées au présent article et pour permettre la réalisation d'audits ou d'inspections.

#### *1.7.2.1 Délégué à la protection des Données*

TERSEDIA communiquera au Client, à la demande de ce dernier, le nom et les coordonnées de son Délégué à la protection des données.



## 1.8 Prix

### 1.8.1 Détermination du Prix

Les Prix des Livrables sont déterminés par les Conditions Particulières.

Sauf indication contraire, ils y sont entendus Hors Taxes. La TVA et toutes autres taxes seront facturées en sus du prix au taux en vigueur à la date de paiement.

Tout Prix stipulé payable par termes successifs (par exemple, par mensualités ou annuités), pendant une période déterminée, sera réputé forfaitaire et indivisible, même s'il constitue la contrepartie d'une obligation s'exécutant en plusieurs prestations échelonnées dans le temps, au sens de l'article 1111-1, alinéa 2 du Code civil.

Tout Prix stipulé payable par termes successifs (par exemple, par mensualités ou annuités), pendant une période déterminée ou indéterminée, sera révisé de plein droit mensuellement par application de la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \times T_r$$

Où :

$P_1$  est le prix révisé ;

$P_0$  est le prix fixé au moment de la formation du Contrat ;

$T_r$  désigne la valeur du Taux de Révision au jour du terme exigible

Le Taux de Révision désigne le résultat de la formule suivante :

$$T_r = A_1/A_0 \times 15 \% + B_1/B_0 \times 85 \%$$

Où :

$A_0$  désigne la valeur de l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français - électricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité inférieure à 36kVA (source INSEE : identifiant 010534766) publiée au jour de la conclusion du Contrat

$A_1$  désigne la valeur de l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français - électricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité inférieure à 36kVA (source INSEE : identifiant 010534766) publiée au jour du terme exigible

$B_0$  désigne la valeur de l'indice SYNTEC (source syntec.fr) publiée au jour de la conclusion du Contrat

$B_1$  désigne la valeur de l'indice SYNTEC (source syntec.fr) publiée au jour du terme exigible

Tout Prix déterminable par application d'un barème, en contrepartie d'une prestation commandée par le Client postérieurement à la conclusion du Contrat (par exemple, une demande d'assistance au sens de l'article 11.2), sera également révisé de plein droit



au jour de la commande, par application de la formule de calcul précédente aux valeurs du barème.

### 1.8.2 Exigibilité du Prix

La date à laquelle le Prix des Livrables et leurs acomptes sont exigibles est réglée dans les Section 2 et suivantes des présentes Conditions Générales.

Tout retard de paiement fera courir de plein droit, sans qu'il soit besoin d'aucune formalité ni mise en demeure, une pénalité à la charge du Client calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal.

Sans préjudice de ce qui précède, tout recouvrement par voie contentieuse entraînera de plein droit une pénalité forfaitaire de 15% des sommes impayées, avec un minimum de 90 €, à la charge du Client.

Enfin, tout retard de paiement d'un prix stipulé payable par termes successifs (par exemple, par mensualités ou annuités), pendant une période déterminée, permettra à TERSEDIA, sans qu'il soit besoin d'aucune formalité ni mise en demeure, de déchoir de plein droit le Client du bénéfice des termes stipulés, et d'exiger immédiatement le solde de la totalité du Prix.

### 1.9 Remboursement des Frais

Sous réserve de l'article 1.2.11.1, TERSEDIA ne pourra prétendre au remboursement de ses Frais par le Client que si et seulement si le principe en a été convenu expressément aux Conditions Particulières ou aux présentes Conditions Générales.

Dans cette hypothèse, le montant du remboursement des Frais sera égal à leur valeur exposée hors taxes, à moins que les Parties n'aient expressément entendu les limiter par l'application de plafonds ou barèmes.

La preuve des Frais incombe au TERSEDIA, par la production des justificatifs comptables y afférents.

### 1.10 Remboursement des Débours

TERSEDIA pourra toujours prétendre au remboursement de ses Débours par le Client.

Le montant du remboursement des Débours est égal à leur valeur exposée toutes taxes comprises.

La preuve des Débours incombe au TERSEDIA, par la production des justificatifs comptables y afférents.

### 1.11 Propriété intellectuelle sur les Livrables

En l'absence de stipulation expresse des Conditions Particulières ou des présentes Conditions Générales, la conclusion d'un Contrat entre les Parties n'oblige TERSEDIA ni à rechercher, ni à transférer au profit du Client aucun Droit de Propriété Intellectuelle afférent à un Livable.



## 1.12 Responsabilités

### 1.12.1 Réception des Livrables

En l'absence de procédure de recettage particulière prévue aux Conditions Particulières ou aux présentes Conditions Générales, la réception des Livrables est réglée de la manière ci-après exposée.

#### 1.12.1.1 Réception provisoire

En l'absence de réserve notifiée par le Client dans un délai de quarante-huit heures suivant sa délivrance, tout Livrable sera réputé conforme en genre, qualité, quantité et délai aux prévisions des Parties.

#### 1.12.1.2 Réception définitive

En l'absence de réserve notifiée par le Client dans un délai de quinze jours à compter de sa délivrance, tout Livrable sera réputé exempt de vices apparents et cachés, et satisfaire en tous points aux prévisions des Parties.

### 1.12.2 Responsabilité de TERSEDIA envers le Client

La responsabilité de TERSEDIA ne pourra être engagée, en toutes matières, qu'à la condition de démontrer l'existence d'un manquement grave ou répété, résultant d'une faute imputable à cette dernière, dans l'exécution du Contrat.

Sans préjudice d'exclusions ou limitations spéciales figurant aux présentes Conditions Générales, la responsabilité de TERSEDIA ne pourra être engagée si le manquement ou le retard reproché résultait :

- d'un Cas de Force Majeure, ainsi qu'il a été défini précédemment par les Parties ;
- d'un manquement du Client à l'une quelconque des obligations que le Contrat, la Loi, l'usage ou l'équité met à sa charge ;
- de toute modification, détournement de finalité ou imprudence dans l'usage d'un Livrable par le Client ;
- de la méconnaissance du Client à l'égard de toute mise en garde ou recommandation adressée par TERSEDIA.

Sauf en cas de faute lourde ou dolosive, TERSEDIA ne pourra être tenue que du préjudice résultant de manière directe et prévisible de l'inexécution de ses obligations.

### 1.12.3 Responsabilité de TERSEDIA envers les tiers

Les Utilisateurs, les Clients Finaux et, de manière générale, toutes autres personnes que le Client lui-même, sont des tiers au Contrat.

Le Contrat n'oblige pas les tiers envers TERSEDIA, ni TERSEDIA envers les tiers.

Le Client garantira TERSEDIA de toute condamnation qui serait prononcée à son encontre au profit d'un tiers, sur quelque fondement juridique que ce soit, par suite



d'un manquement du Client à une quelconque obligation que le Contrat, la Loi, l'usage ou l'équité met à sa charge.

#### 1.12.4 Responsabilité du Client du fait des Utilisateurs

Le Client se porte fort de tout Utilisateur désigné par lui à respecter les obligations nées du Contrat.

A l'égard de TERSEDIA, les Utilisateurs sont réputés être en permanence sous la garde du Client.

C'est pourquoi le Client devra répondre :

- non seulement des manquements à ses obligations contractuelles lorsqu'elles seront le fait de ses Utilisateurs,
- mais encore de tout fait des Utilisateurs qui causerait directement ou indirectement un préjudice à TERSEDIA, ou aurait pour conséquence d'engager la responsabilité de TERSEDIA à l'égard de tiers.

#### 1.12.5 Assurance

Pendant toute la durée de leurs relations contractuelles, TERSEDIA s'engage envers le Client à demeurer assurée contre le risque de survenance de dommages résultant de l'inexécution de ses obligations contractuelles, sous réserve des exclusions de l'assureur.

L'attestation d'assurance de responsabilité contractuelle de TERSEDIA en cours au jour de la conclusion du Contrat est reproduite en Annexe 1.

### **1.13** Suspension et résiliation du Contrat

#### 1.13.1 Suspension et résiliation conventionnelles

TERSEDIA pourra suspendre ou résilier de plein droit le Contrat :

- en cas de simple manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations, sans autre formalité qu'une mise en demeure, se prévalant expressément de la présente clause, demeurée infructueuse pendant quinze jours ;
- en cas de manquement grave ou de manquements répétés du Client à l'une quelconque de ses obligations, sans autre formalité qu'une notification, se prévalant expressément de la présente clause, produisant immédiatement effet.

Par dérogation à l'article 1.2.12, et pour la seule interprétation de la présente clause, les Livrables relevant de différentes Sections des présentes Conditions Générales, même résultant de conventions distinctes, seront réputés se rapporter à un seul et même Contrat indivisible.



### 1.13.2 Effets de la suspension

La suspension du Contrat, prononcée dans les conditions visées à l'article 1.13.1, suspend l'exigibilité des obligations de TERSEDIA, mais non celles du Client.

En cas de rétablissement du Contrat suspendu, ce dernier est réputé reprendre son cours à cet instant, sans qu'il soit tenu compte de la période de suspension.

La suspension des obligations de TERSEDIA pendant une durée continue de plus de quinze jours, en raison de la persistance du manquement à l'origine de la suspension ou de son caractère répétitif, entraînera la résiliation du Contrat de plein droit et sans nouvelle formalité.

### 1.13.3 Effets de la résiliation

La résiliation du Contrat, prononcée dans les conditions visées à l'article 1.13.1 ou par décision de justice, rend immédiatement exigible par TERSEDIA tout Prix stipulé ou réputé payable par termes successifs.

## 1.14 Réversibilité

### 1.14.1 Offre de contracter

Tout Plan de Réversibilité annexé aux Conditions Particulières, ainsi que ses versions ultérieures visées à l'article 1.14.2 ci-après, emporte offre de TERSEDIA au Client de réaliser les actions de Réversibilité qui y sont désignées, aux conditions suivantes.

#### 1.14.1.1 Prix

Le Prix des actions de Réversibilité sera déterminé par la dernière version du Plan de Réversibilité, auquel sera appliqué de plein droit la formule de révision suivante :

$$P1 = P0 * S1 / S0$$

Où :

P1 est le prix révisé ;

P0 est le prix fixé dans la dernière version du Plan de Réversibilité ;

S0 est la dernière valeur de l'indice SYNTEC publiée au jour de la dernière version du Plan de Réversibilité ;

S1 est la dernière valeur de l'indice SYNTEC publiée au jour de l'acceptation du Client, au sens de l'article 1.14.4 ci-après.

#### 1.14.1.2 Stipulations applicables aux actions de Réversibilité

Les actions de Réversibilité se verront appliquer les stipulations du Plan de Réversibilité et celles résultant des présentes Conditions Générales, le Plan de Réversibilité tenant lieu de Conditions Particulières au sens de ces dernières, et en particulier des articles 1.2.5 et 1.2.2.



#### 1.14.2 Révision de l'offre

Pendant l'exécution du Contrat, TERSEDIA mettra à jour le Plan de Réversibilité aussi souvent que nécessaire, afin de l'adapter aux changements intervenus sur la Solution informatique concernée, et en adressera toute nouvelle version au Client dans les meilleurs délais.

Toute nouvelle version du Plan de Réversibilité, une fois parvenue au Client, emporte de plein droit rétractation de l'offre que constituait l'ancienne version et émission d'une nouvelle aux conditions qu'elle énonce.

#### 1.14.3 Echéance de l'offre

L'offre que constitue la dernière version du Plan de Réversibilité sera caduque à l'expiration d'un délai de 14 jours suivant la terminaison du Contrat, quel qu'en soit la cause.

#### 1.14.4 Acceptation de l'offre

Le Client devra faire connaître sa volonté de contracter les opérations de Réversibilité, aux conditions énoncées à la dernière version du Plan de Réversibilité, avant l'expiration du délai visé à l'article 1.14.3 ci-avant et selon les formes visées à l'article 1.2.2.

### 1.15 Référence

Le Client autorise TERSEDIA à mentionner son nom et les Livrables délivrés à ce dernier, comme référence commerciale, sur tous documents commerciaux, catalogues de références ou supports publicitaires et de communication.

### 1.16 Traitement des réclamations et litiges

Toute réclamation du Client, relative à l'exécution du Contrat, peut être adressée au Service chargé des réclamations de TERSEDIA.

### 1.17 Juridiction compétente pour connaître des litiges

**Tous les litiges pouvant découler de la conclusion, de l'interprétation, ou de l'exécution du Contrat seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris.**

## Section 2 Stipulations particulières applicables à la licence de Logiciel

### 2.1 Objet de cette Section

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant la concession de licence d'utilisation d'un Logiciel par TERSEDIA, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.



Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

## **2.1** Dérogations à la présente Section

Par dérogation à l'article 1.2.5, les stipulations et clauses de tout contrat conclu entre TERSEDIA et le Producteur de tout ou partie d'un Logiciel, relatives à la fourniture de ce dernier :

- s'appliqueront de plein droit et dérogeront en tout ce qui leur est contraire à la présente Section, dans les rapports entre le Client et TERSEDIA, lorsque l'application de la présente Section aurait pour conséquence de soumettre TERSEDIA à plus d'obligations envers le Client que le Producteur n'en a contracté envers TERSEDIA elle-même,
- à condition que de telles stipulations et clauses aient été portées à la connaissance du Client en annexe aux Conditions Particulières,
- et sous réserve de l'exclusion de telles clauses en raison de leur contrariété à une règle d'ordre public de droit français.

## **2.2** Licence d'utilisation

### 2.2.1 Droits concédés

TERSEDIA confère au Client le droit non-exclusif et personnel d'utiliser le Logiciel désigné aux Conditions Particulières :

- pour les seuls besoins du Client et pour son propre compte ;
- dans la limite du nombre d'Utilisateurs désignés aux Conditions Particulières ;
- conformément à sa destination.

### 2.2.2 Durée de la licence

La licence d'utilisation est conférée au Client pendant la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières ou, à défaut de stipulation, pendant une durée d'un an à compter de sa délivrance.

A moins qu'il n'y soit mis un terme de manière anticipée dans les cas prévus aux présentes Conditions Générales, elle se poursuivra tacitement et de plein droit pour des périodes d'égale durée et à des conditions identiques, sans limitation du nombre de poursuites, sauf dénonciation adressée par l'une des Parties à l'autre Partie par courriel ou autre lettre missive, deux mois au moins avant la fin de la période en cours.

## **2.3** Propriété



Aucun autre Droit de Propriété Intellectuelle n'est transféré au Client par l'effet de la licence d'utilisation, que le Logiciel visé aux Conditions Particulières soit édité par TERSEDIA ou par un tiers.

Tout acte de reproduction ou de représentation excédant l'utilisation du Logiciel conformément à sa destination est donc interdit, non en application du Contrat, mais des Droits de Propriété Intellectuelle y afférents.

Le Client s'interdit de communiquer le Logiciel à un tiers, quel qu'en soit le motif.

TERSEDIA se réserve le droit de corriger les erreurs du Logiciel, lorsqu'elle en est l'éditeur.

Le Client ne pourra traduire ou faire traduire le code objet du Logiciel en code source, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la Loi.

S'il souhaitait obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel, le Client devrait consulter préalablement TERSEDIA afin de s'assurer que ces informations ne sont pas rapidement et facilement accessibles.

En cas de contravention à ce qui précède, le Client est susceptible de voir ses responsabilités civile et/ou pénale engagées, sur le fondement notamment des dispositions du Livre 1<sup>er</sup> du Code de la Propriété Intellectuelle.

## **2.4** Délivrance

La délivrance du Logiciel au Client sera réalisée, selon les modalités prévues aux Conditions Particulières :

- soit par la seule remise d'un support d'installation lisible et exécutable par un ordinateur ;
- soit encore, le cas échéant, par la réalisation d'une prestation d'installation au sens et en application de la Section 8 des présentes Conditions Générales.

Le Descriptif Technique du Logiciel sera remis au Client, par tout moyen, comme accessoire de ce dernier.

A moins qu'il n'ait été autrement convenu aux Conditions Particulières, la délivrance interviendra dans un délai indicatif d'un mois à compter de la conclusion du Contrat.

## **2.5** Transfert de garde

Ayant une parfaite connaissance du Logiciel concédé, pour en avoir étudié le Descriptif Technique avant la conclusion du Contrat, le Client sera réputé en avoir la garde de la structure et du comportement.

Conformément à la Loi, le Client sera donc seul responsable envers les tiers de tous dommages qui pourraient survenir à leur personne ou à leurs biens, par le fait du Logiciel dont il a la garde, à l'exception de ceux résultant de défauts de conformité, défauts ou vices dont il serait fondé à faire grief à TERSEDIA par application du Contrat.



Dans l'hypothèse toutefois où la responsabilité de TERSEDIA était retenue à l'égard de tiers en raison de faits imputables au Logiciel alors qu'il se trouvait sous la sous garde du Client, ce dernier devrait garantir et relever indemne TERSEDIA de toutes condamnations qui seraient prononcées à son encontre.

## **2.6 Prestations exclues**

L'obligation de TERSEDIA à l'égard du Client se limite exclusivement à la délivrance d'un Logiciel permettant une utilisation conforme aux fonctionnalités décrites dans son Descriptif Technique, sous réserve d'une exploitation dans des conditions normales d'utilisation.

Il est expressément entendu que le droit d'utiliser le Logiciel n'emporte, en tant que tel, aucune obligation pour TERSEDIA de réaliser les prestations visées ci-après, à moins qu'elles ne soient par ailleurs expressément stipulées aux Conditions Particulières :

- installation et paramétrages du Logiciel ;
- migration des Données traitées par le Client vers le Logiciel ;
- formation des Utilisateurs du Logiciel ;
- adaptations, arrangements ou toutes autres modifications du Logiciel.

## **2.7 Fin de la licence**

A la fin de la licence, à l'issue de la durée stipulée à l'article 2.2.2 ou pour quelque autre raison que ce soit, le Client perdra le droit d'utiliser le Logiciel concédé.

Tout acte postérieur de reproduction ou de représentation du Logiciel sera donc interdit, non en application du Contrat, mais des Droits de Propriété Intellectuelle y afférents.

Cette interdiction sera le cas échéant appliquée au moyen d'un dispositif de blocage du Logiciel, rendant indisponibles les Données traitées par ce dernier.

TERSEDIA ne sera pas tenue, à la fin de la licence, de migrer les Données traitées par le Client au moyen du Logiciel vers un autre Système de Traitement Automatisé des Données.

C'est pourquoi il incombera au Client de prendre, en temps utile, toutes mesures nécessaires pour assurer la conservation, l'accès et la portabilité des Données traitées au moyen du Logiciel.

## **2.8 Prix**

En contrepartie de l'utilisation du Logiciel désigné aux Conditions Particulières pendant chacune des périodes contractuelles visées à l'article 2.2.2, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions Particulières.



## **Section 3** Stipulations particulières applicables à la vente de Matériels Informatiques

### **3.1** Objet de cette Section

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant la vente de Matériel Informatique par TERSEDIA, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

### **3.2** Dérogations à la présente Section

Par dérogation à l'article 1.2.5, les stipulations et clauses de tout contrat conclu entre TERSEDIA et le Producteur de tout ou partie d'un Matériel Informatique, relatives à la fourniture de ce dernier :

- s'appliqueront de plein droit et dérogeront en tout ce qui leur est contraire à la présente Section, dans les rapports entre le Client et TERSEDIA, lorsque l'application de la présente Section aurait pour conséquence de soumettre TERSEDIA à plus d'obligations envers le Client que le Producteur n'en a contracté envers TERSEDIA elle-même,
- à condition que de telles stipulations et clauses aient été portées à la connaissance du Client en annexe aux Conditions Particulières,
- et sous réserve de l'exclusion de telles clauses en raison de leur contrariété à une règle d'ordre public de droit français.

### **3.3** Délivrance

La délivrance du Matériel Informatique au Client sera réalisée, selon les modalités prévues aux Conditions Particulières :

- soit par sa seule remise ;
- soit encore, le cas échéant, par la réalisation d'une prestation d'installation au sens et en application de la Section 8 des présentes Conditions Générales.

A moins qu'il n'ait été autrement convenu aux Conditions Particulières, la délivrance interviendra dans un délai indicatif d'un mois à compter de la conclusion du Contrat.

En cas d'approvisionnement devenu impossible du Matériel Informatique désigné aux Conditions Particulières (rupture de stocks, défaillance du fournisseur, etc.), il est expressément convenu entre les Parties que TERSEDIA pourra entièrement satisfaire à



son obligation de délivrance en lui substituant un matériel possédant des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures.

### **3.4 Transport**

En cas de transport du Matériel Informatique vendu à destination du Client, ce dernier sera réputé délivré au Client dès sa remise au transporteur, et voyager aux risques et périls du Client, sans préjudice de son recours contre le transporteur.

Le déchargement au lieu de livraison sera assuré exclusivement par les soins et sous la responsabilité du Client, quelle que soit la participation apportée aux opérations de déchargement par le transporteur.

Dans l'hypothèse où le Client ne se rendait pas disponible pour la remise des biens, ce dernier devra supporter tous les frais correspondants au retour, au stockage ou à la nouvelle présentation du Matériel Informatique.

En cas d'avarie, perte ou retard de quelque nature que ce soit, il est convenu entre les Parties que le Client devra faire lui-même toutes réclamations utiles auprès du transporteur.

Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières, qui prévaudront en ce cas, tous les frais de transport du Matériel Informatique sont considérés par principe comme des Frais remboursables, au sens de l'article 1.9, sans application de plafonds ou barèmes.

### **3.5 Prestations exclues**

L'obligation de TERSEDIA à l'égard du Client se limite exclusivement à la délivrance d'un Matériel Informatique permettant une utilisation conforme aux fonctionnalités décrites dans son Descriptif Technique, sous réserve d'une exploitation dans des conditions normales d'utilisation.

Il est expressément entendu que la vente du Matériel Informatique n'emporte, en tant que telle, aucune obligation pour TERSEDIA de réaliser les prestations visées aux paragraphes ci-après, à moins qu'elles ne soient par ailleurs expressément stipulées aux Conditions Particulières.

#### **3.5.1 Installation et paramétrages**

Le Client procèdera le cas échéant à l'installation et aux paramétrages du Matériel Informatique désigné aux Conditions Particulières conformément aux instructions figurant dans son Descriptif Technique.

#### **3.5.2 Formation**

Le Client formera les Utilisateurs du Matériel Informatique désigné aux Conditions Particulières, au moyen de son Descriptif Technique.



### 3.5.3 Evolutions spécifiques

TERSEDIA ne sera pas tenue d'adapter, arranger ou tout autrement modifier le Matériel Informatique désigné aux Conditions Particulières à la demande du Client.

### 3.6 Réserve de propriété

TERSEDIA s'oblige à transférer au Client la propriété du Matériel Informatique désigné aux Conditions Particulières en application de la présente Section.

Toutefois, ce transfert sera retardé jusqu'au paiement intégral, non pas seulement du prix désigné à l'article 3.10, mais encore de tous Prix stipulés aux Conditions Particulières en contrepartie de quelque Livrable que ce soit.

Jusqu'à son transfert de propriété, le Client devra tenir TERSEDIA informée de toute mesure de saisie, réquisition ou confiscation du Matériel Informatique qui serait réalisée par ou au profit d'un tiers.

En cas de cession du Matériel Informatique à un tiers avant le transfert de propriété au profit du Client, TERSEDIA sera de plein droit subrogée à la créance de prix de ce dernier contre le cessionnaire.

En cas de résiliation du Contrat en application de l'article 1.13, le Client pourra être contraint de restituer le Matériel Informatique par simple ordonnance de référé, sur le fondement des articles 835, alinéa 2 ou 873, alinéa 2 du Code de procédure civile, sans que TERSEDIA n'ait à rapporter d'autre démonstration que celle du défaut de règlement complet des prix stipulés aux Conditions Particulières, et nonobstant toute contestation relative à l'exécution du Contrat.

### 3.7 Transfert des risques

Nonobstant l'article 3.6, le Client répondra envers TERSEDIA, de la délivrance du Matériel Informatique jusqu'à son transfert de propriété, non seulement des fautes dans sa conservation, mais encore de toute perte, destruction ou détérioration, partielle ou totale, consécutive à une Force Majeure ou un cas fortuit.

Le Client devra assurer le Matériel Informatique contre de tels risques.

### 3.8 Transfert de garde

Le Client est réputé avoir reçu de TERSEDIA tous les renseignements et mises en garde relatifs aux caractéristiques et au fonctionnement du Matériel Informatique ainsi que la documentation qui s'y rapporte.

C'est pourquoi le Client est également réputé avoir la garde matérielle et juridique exclusive du Matériel Informatique dès sa délivrance, quoiqu'il n'ait pas encore été installé ni mis en service, tant dans sa structure que son comportement.

En conséquence, le Client sera seul responsable envers les tiers de tous dommages qui pourraient survenir à leur personne ou à leurs biens, par le fait du Matériel Informatique



dont il a la garde, à l'exception de ceux résultant de défauts de conformité, défauts ou vices dont il serait fondé à se prévaloir par application du Contrat.

Dans l'hypothèse toutefois où la responsabilité de TERSEDIA était retenue à l'égard de tiers en raison de faits imputables au Matériel Informatique alors qu'il se trouvait la sous garde du Client, ce dernier devrait garantir et relever indemne TERSEDIA de toutes condamnations qui seraient prononcées à son encontre.

### **3.9 Garantie**

Le Client bénéficiera le cas échéant de toute garantie du Producteur du Matériel Informatique, dans les conditions et limites édictées par ce dernier.

TERSEDIA s'engage à servir d'intermédiaire entre le Client et le fabricant pour la mise en œuvre de sa garantie.

### **3.10 Prix**

En contrepartie de la vente du Matériel Informatique, le Client s'engage à payer le Prix convenu aux Conditions Particulières.

## **Section 4 Stipulations particulières applicables à la location de Matériels Informatiques**

### **4.1 Objet de cette Section**

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant la location de Matériel Informatique par TERSEDIA, au sens de l'article 1713 du Code civil, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

### **4.2 Dérogations à la présente Section**

Par dérogation à l'article 1.2.5, les stipulations et clauses de tout contrat conclu entre TERSEDIA et le Producteur de tout ou partie d'un Matériel Informatique, relatives à la fourniture de ce dernier :

- s'appliqueront de plein droit et dérogeront en tout ce qui leur est contraire à la présente Section, dans les rapports entre le Client et TERSEDIA, lorsque l'application de la présente Section aurait pour conséquence de soumettre TERSEDIA à plus d'obligations envers le Client que le Producteur n'en a contracté envers TERSEDIA elle-même,



- à condition que de telles stipulations et clauses aient été portées à la connaissance du Client en annexe aux Conditions Particulières,
- et sous réserve de l'exclusion de telles clauses en raison de leur contrariété à une règle d'ordre public de droit français.

### **4.3** Délivrance

La délivrance du Matériel Informatique au Client sera réalisée, selon les modalités prévues aux Conditions Particulières :

- soit par sa seule remise ;
- soit encore, le cas échéant, par la réalisation d'une prestation d'installation au sens et en application de la Section 8 des présentes Conditions Générales.

A moins qu'il n'ait été autrement convenu aux Conditions Particulières, la délivrance interviendra dans un délai indicatif d'un mois à compter de la conclusion du Contrat.

En cas d'approvisionnement devenu impossible du Matériel Informatique désigné aux Conditions Particulières (rupture de stocks, défaillance du fournisseur, etc.), il est expressément convenu entre les Parties que TERSEDIA pourra entièrement satisfaire à son obligation de délivrance en lui substituant un matériel possédant des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures.

### **4.4** Garantie

TERSEDIA donne pouvoir au Client d'exercer en ses lieux et place toutes les actions légales et contractuelles dont il dispose envers le Producteur du Matériel Informatique loué, le Client devant seulement informer préalablement TERSEDIA de toute action et la faire intervenir à l'instance.

Réciproquement et en conséquence de ce qui précède, il est expressément convenu que TERSEDIA ne devra au Client aucune garantie légale ou conventionnelle sur la conformité ou le fonctionnement du Matériel Informatique loué.

### **4.5** Transport

En cas de transport du Matériel Informatique vendu à destination du Client, ce dernier sera réputé délivré au Client dès sa remise au transporteur, et voyager aux risques et périls du Client, sans préjudice de son recours contre le transporteur.

Le déchargement au lieu de livraison sera assuré exclusivement par les soins et sous la responsabilité du Client, quelle que soit la participation apportée aux opérations de déchargement par le transporteur.

Dans l'hypothèse où le Client ne se rendait pas disponible pour la remise des biens, ce dernier devra supporter tous les frais correspondants au retour, au stockage ou à la nouvelle présentation du Matériel Informatique.



En cas d'avarie, perte ou retard de quelque nature que ce soit, il est convenu entre les Parties que le Client devra faire lui-même toutes réclamations utiles auprès du transporteur.

Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières, qui prévaudront en ce cas, tous les frais de transport du du Matériel Informatique sont considérés par principe comme des Frais remboursables, au sens de l'article 1.9, sans application de plafonds ou barèmes.

#### **4.6** Transfert de garde

Le Client est réputé avoir reçu de TERSEDIA tous les renseignements et mises en garde relatifs aux caractéristiques et au fonctionnement du Matériel Informatique ainsi que la documentation qui s'y rapporte.

C'est pourquoi le Client est également réputé avoir la garde matérielle et juridique exclusive du Matériel Informatique, quoiqu'il n'ait pas encore été installé ni mis en service, tant dans sa structure que son comportement, de sa délivrance jusqu'à sa restitution à TERSEDIA dans les conditions stipulées à l'article 4.10.

En conséquence, le Client sera seul responsable envers les tiers de tous dommages qui pourraient survenir à leur personne ou à leurs biens, par le fait du Matériel Informatique dont il a la garde, à l'exception de ceux résultant de défauts de conformité, défauts ou vices dont il serait fondé à se prévaloir par application du Contrat.

Dans l'hypothèse toutefois où la responsabilité de TERSEDIA était retenue à l'égard de tiers en raison de faits imputables au Matériel Informatique alors qu'il se trouvait sous la sous garde du Client, ce dernier devrait garantir et relever indemne TERSEDIA de toutes condamnations qui seraient prononcées à son encontre.

#### **4.7** Prestations exclues

L'obligation de TERSEDIA à l'égard du Client se limite exclusivement à la délivrance d'un Matériel Informatique permettant une utilisation conforme aux fonctionnalités décrites dans son Descriptif Technique, sous réserve d'une exploitation dans des conditions normales d'utilisation.

Il est expressément entendu que la location du Matériel Informatique n'emporte, en tant que telle, aucune obligation pour TERSEDIA de réaliser les prestations ci-après, à moins qu'elles ne soient par ailleurs expressément stipulées aux Conditions Particulières :

- installation et paramétrages du Matériel Informatique ;
- migration des Données traitées par le Client vers le Matériel Informatique ;
- formation des Utilisateurs du Matériel Informatique ;
- adaptations, arrangements ou toutes autres modifications du Matériel Informatique.

#### **4.8** Durée de la location



Le bail afférent au Matériel Informatique est conclu pour la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières ou, à défaut de stipulation, pendant une durée d'un an à compter de sa délivrance.

A moins qu'il n'y soit mis un terme de manière anticipée dans les cas prévus aux présentes Conditions Générales, il se poursuivra tacitement et de plein droit pour des périodes d'égale durée et à des conditions identiques, sans limitation du nombre de poursuites, sauf dénonciation adressée par l'une des Parties à l'autre Partie par courriel ou autre lettre missive, deux mois au moins avant la fin de la période en cours.

#### **4.9 Utilisation du Matériel Informatique loué**

Le Client s'engage à utiliser le Matériel Informatique loué conformément à sa destination (lieu, usage, Utilisateurs prévus), et se conformer en permanence aux règles de fonctionnement, prérequis et mises en garde relatifs qui résulteront :

- de la dernière version de son Descriptif Technique ;
- des correspondances de toutes natures et sous toutes formes adressées par TERSEDIA.

#### **4.10 Conservation du Matériel Informatique**

Il incombera au Client, durant toute la durée de la location, de prendre tout acte nécessaire ou utile à la conservation du Matériel Informatique, y compris ceux nécessités par la vétusté.

TERSEDIA sera tenue de faire sur le Matériel Informatique toutes les réparations qui s'avèreraient nécessaires, autres que locatives.

Il est expressément convenu que le Client répondra de plein droit à l'égard de TERSEDIA des dégradations et des pertes qui surviendraient durant la location du Matériel Informatique, quoiqu'elles résulteraient, même en l'absence de toute faute de sa part, d'un cas de Force Majeure.

#### **4.11 Restitution du Matériel Informatique**

A la terminaison du bail, quelle qu'en soit la cause, le Matériel Informatique devra être restitué sans délai à TERSEDIA à son siège et au frais du Client.

Le matériel Informatique devra être restitué en bon état de fonctionnement, d'entretien et d'emballage, l'usure des pièces la constituant ne devant pas être supérieure à celle résultant d'un usage normal.

TERSEDIA ne sera pas tenue, à la fin du bail, de migrer les Données traitées par le Client au moyen du Matériel Informatique vers un autre Système de Traitement Automatisé des Données, à moins que cette obligation n'ait été par ailleurs expressément stipulées aux Conditions Particulières



C'est pourquoi il incombera au Client de prendre, en temps utile, toutes mesures nécessaires pour assurer la conservation, l'accès et la portabilité des Données traitées au moyen du Matériel Informatique.

#### **4.12 Propriété**

Le Matériel Informatique demeurera en toutes circonstances la propriété de TERSEDIA.

Le Client devra informer les tiers de cette propriété, notamment par l'apposition de mentions sur le Matériel Informatique loué.

En cas de cession du Matériel Informatique à un tiers avant le transfert de propriété au profit du Client, TERSEDIA sera de plein droit subrogée à la créance de prix de ce dernier contre le cessionnaire, sans préjudice de l'exercice de tout recours contre le Client fondée sur son obligation de restitution.

#### **4.13 Dépôt de garantie**

Dès la conclusion du Contrat, le Client versera à TERSEDIA, à titre de dépôt de garantie, une somme déterminée dans les Conditions Particulières et, à défaut, d'un montant égal à 20% du prix stipulé à l'article 4.15.

Cette somme sera encaissée immédiatement et conservée par TERSEDIA pendant toute la durée du bail.

Elle sera restituée dès la restitution du Matériel Informatique dans les conditions stipulées à l'article 4.10, diminuée le cas échéant du montant des réparations ou remplacement en cas de dégradations ne résultant pas d'un usage normal du Matériel informatique et des pertes survenues durant le bail.

#### **4.14 Souscription d'assurances et déclaration des sinistres**

Le Client devra souscrire et maintenir en vigueur, pendant toute la durée du bail, toute assurance couvrant :

- le risque de mise en cause de la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle du Client en raison de dommages de toute nature causés aux tiers par le fait du Matériel Informatique mis sous sa garde durant la location ;
- les risques de disparition, destruction totale ou partielle, endommagement du Matériel Informatique, quelle qu'en soit la cause (vol, perte, détérioration, destruction etc.) y compris ceux résultant d'un cas de Force Majeure.

Les contrats d'assurance couvrant ces derniers risques devront permettre à TERSEDIA d'être subrogée de plein droit, si bon lui semble, aux droits du Client à l'encontre de l'assureur en cas de sinistre concernant le Matériel Informatique.

Le Client devra informer TERSEDIA, par lettre recommandée avec accusé de réception, de tout sinistre subi ou provoqué par le Matériel Informatique, dans un délai de huit jours à compter de sa survenance.



#### **4.15 Prix**

En contrepartie de la jouissance du Matériel Informatique désigné aux Conditions Particulières pendant chacune des périodes contractuelles visées à l'article 4.8, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions particulières.

## **Section 5 Stipulations applicables à la fourniture d'Application Web**

### **5.1 Objet de cette Section**

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant la fourniture d'Application Web par TERSEDIA, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

### **5.2 Dérogations à la présente Section**

Par dérogation à l'article 1.2.5, les stipulations et clauses de tout contrat conclu entre TERSEDIA et le Producteur de tout ou partie d'une Application Web, relatives à la fourniture de cette dernière :

- s'appliqueront de plein droit et dérogeront en tout ce qui leur est contraire à la présente Section, dans les rapports entre le Client et TERSEDIA, lorsque l'application de la présente Section aurait pour conséquence de soumettre TERSEDIA à plus d'obligations envers le Client que le Producteur n'en a contracté envers TERSEDIA elle-même,
- à condition que de telles stipulations et clauses aient été portées à la connaissance du Client en annexe aux Conditions Particulières,
- et sous réserve de l'exclusion de telles clauses en raison de leur contrariété à une règle d'ordre public de droit français.

### **5.3 Licence d'utilisation**

#### **5.3.1 Droits concédés**

TERSEDIA confère au Client le droit non-exclusif et personnel d'utiliser l'Application Web désignée aux Conditions Particulières :

- pour les seuls besoins du Client et pour son propre compte ;
- dans la limite du nombre d'Utilisateurs désignés aux Conditions Particulières ;
- conformément à sa destination.



### 5.3.2 Durée de la licence

La licence d'utilisation est conférée au Client pendant la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières ou, à défaut de stipulation, pendant une durée d'un an.

A moins qu'il n'y soit mis un terme de manière anticipée dans les cas prévus aux présentes Conditions Générales, elle se poursuivra tacitement et de plein droit pour des périodes d'égale durée et à des conditions identiques, sans limitation du nombre de renouvellements, sauf dénonciation adressée par l'une des Parties à l'autre Partie par courriel ou autre lettre missive, deux mois au moins avant la fin de la période en cours.

## 5.4 Propriété

Aucun autre Droit de Propriété Intellectuelle n'est transféré au Client par l'effet de la licence d'utilisation, que l'Application Web visée aux Conditions Particulières soit réalisée par TERSEDIA ou par un tiers.

Tout acte de reproduction ou de représentation excédant l'utilisation de l'Application Web conformément à sa destination est donc interdit, non en application du Contrat, mais des Droits de Propriété Intellectuelle y afférents.

Le Client s'interdit de communiquer l'Application Web à un tiers, quel qu'en soit le motif.

TERSEDIA se réserve le droit de corriger les erreurs de l'Application Web, lorsqu'elle en est l'éditeur.

Le Client ne pourra traduire ou faire traduire le code objet de l'Application Web en code source, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la Loi.

S'il souhaitait obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité de l'Application Web, le Client devrait consulter préalablement TERSEDIA afin de s'assurer que ces informations ne sont pas rapidement et facilement accessibles.

En cas de contravention à ce qui précède, le Client est susceptible de voir ses responsabilités civile et/ou pénale engagées, sur le fondement notamment des dispositions du Livre 1<sup>er</sup> du Code de la Propriété Intellectuelle.

## 5.5 Délivrance

La délivrance de l'Application Web concédée est réalisée, dans les délais stipulés aux Conditions Particulières, selon les modalités qui suivent.

### 5.5.1 Accès aux Utilisateurs

Les Utilisateurs pourront accéder à l'Applications Web désignée aux Conditions Particulières, au moyen de Comptes qui leur seront attribués, dans les conditions décrites à son Descriptif Technique.



Le Client désigne sous sa seule responsabilité les Utilisateurs autorisés à accéder à l'Application Web concédée, et les droits qui leurs sont attribués à cet effet.

#### 5.5.2 Disponibilité

Pendant la durée de la licence d'utilisation, l'Application Web désignée aux Conditions Particulières sera accessible par Internet et utilisable vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année, sous réserve :

- d'interruptions, aussi courtes que possible, nécessitées par des opérations de maintenance ou d'évolution technique ;
- de la survenance d'une des circonstances visées à l'article 5.5.3, contre lesquelles le Client a été mis en garde ;
- de la survenance d'un cas de Force Majeure.

#### 5.5.3 Conservation des Données

TERSEDIA s'engage à conserver toutes Données saisies ou téléversées par les Utilisateurs :

- pendant toute la durée visée à l'article 5.3.2, augmentée de 14 jours, à moins que ces Données n'aient été entretemps supprimées par les Utilisateurs ;
- pendant une durée de 14 jours, à l'égard des Données supprimées par les Utilisateurs.

Passés ces délais, TERSEDIA ne sera plus tenue à aucune obligation de conservation des Données.

#### 5.5.4 Aléa technique

Le Client est informé des caractéristiques des Réseaux de Communications Electroniques sur lesquels repose l'Application Web désignée aux Conditions Particulières.

Il reconnaît par suite que ces réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales, et que les transmissions de Données n'y bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée.

Il est également informé que le réseau Internet est mondial, de sorte que les Données y circulant sont susceptibles de transiter dans le Monde entier, sans qu'il soit possible d'anticiper leur itinéraire, ni d'écartier le risque qu'ils soient détournés ou corrompus par des tiers non autorisés.

### 5.6 Evolutions et améliorations



Pendant la durée de la licence d'utilisation, TERSEDIA pourra faire bénéficier le Client de toutes les évolutions et améliorations qu'elle entendrait apporter à l'Application Web désignée aux Conditions Particulières.

Au moins huit jours avant l'entrée en vigueur de ces corrections et améliorations, TERSEDIA informera le Client par tout moyen :

- de leur nature,
- de leurs conséquences éventuelles sur les fonctionnalités et l'utilisation,
- et le cas échéant, des paramétrages et adaptations auxquels le Client devrait lui-même procéder afin d'en bénéficier.

Toute correction ou amélioration entraînant des conséquences significatives sur l'utilisation de l'Application Web désignée aux Conditions Particulières donnera lieu à une mise à jour de son Descriptif Technique, qui sera portée à la connaissance du Client par tout moyen.

## **5.7 Prestations exclues**

L'obligation de TERSEDIA à l'égard du Client se limite exclusivement à la délivrance d'une Application Web permettant une utilisation conforme aux fonctionnalités décrites dans son Descriptif Technique, sous réserve d'une exploitation dans des conditions normales d'utilisation.

Il est expressément entendu que le droit d'utiliser l'Application Web désignée aux Conditions Particulières n'empporte, en tant que tel, aucune obligation pour TERSEDIA de réaliser les prestations ci-après, à moins qu'elles ne soient par ailleurs expressément stipulées aux Conditions Particulières.

### **5.7.1 Accès à Internet**

TERSEDIA ne prend pas en charge l'accès du Client aux Réseaux de Communications Electroniques (tel Internet), nécessaires à l'accès, par les Utilisateurs, à l'Application Web désignée aux Conditions Particulières

Il reviendra dès lors au Client lui-même de souscrire et de s'acquitter du prix d'un tel accès, en s'assurant de respecter le cas échéant les prescriptions techniques et recommandations émises par TERSEDIA sur ce point.

### **5.7.2 Installation et paramétrages**

Le Client procèdera le cas échéant à l'installation et aux paramétrages de l'Application Web désignée aux Conditions Particulières, conformément aux instructions figurant dans son Descriptif Technique.

### **5.7.3 Formation**

Le Client formera les Utilisateurs de l'Application Web désignée aux Conditions Particulières, au moyen de son Descriptif Technique.



#### 5.7.4 Evolutions spécifiques

TERSEDIA ne sera pas tenue d'adapter, arranger ou tout autrement modifier l'Application Web désignée aux Conditions Particulières à la demande du Client.

#### 5.8 Transfert de garde

Le Client reconnaît et déclare qu'il sera seul responsable de toutes les activités se déroulant sur l'Application Web désignée aux Conditions Particulières, peu important à cet égard qu'elles soient déléguées à des Utilisateurs dotés de droits en application de l'article 5.5 des présentes Conditions Générales.

Ayant une parfaite connaissance de l'Application Web concédée, pour en avoir étudié le Descriptif Technique avant la conclusion du Contrat, le Client sera réputé en avoir la garde de la structure et du comportement.

Conformément à la Loi, le Client sera donc seul responsable envers les tiers de tout dommage qui pourrait survenir à leur personne ou à leurs biens, par le fait d'une Application Web dont il a la garde, à l'exception de ceux résultant de défauts de conformité, défauts ou vices dont il serait fondé à faire grief à TERSEDIA par application du Contrat.

Dans l'hypothèse toutefois où la responsabilité de TERSEDIA était retenue à l'égard de tiers en raison de faits imputables à une Application Web alors qu'elle se trouvait la sous garde du Client, ce dernier devrait garantir et relever indemne TERSEDIA de toutes condamnations qui seraient prononcées à son encontre.

#### 5.9 Adaptation du Client

Il reviendra en permanence au Client d'adapter son organisation à l'utilisation de l'Application Web concédée, et ce notamment :

- en se dotant des Matériels Informatiques, des abonnements aux Réseaux de Communications Electroniques et des Equipements Terminaux adéquats ;
- en procédant ou faisant procéder au paramétrage de ses Matériels Informatiques et Equipements Terminaux, à la formation de ses Utilisateurs, et de manière générale à toute opération nécessaire non comprise dans les obligations de TERSEDIA ;
- de conseiller, assister et mettre en garde ses Utilisateurs sur la consistance, la portée et la fiabilité de l'Application Web ;
- de contrôler l'exactitude et la licéité des Données téléversées et stockées par ses Utilisateurs sur l'Application Web.

Pour ce faire, le Client s'entourera au besoin des conseils de professionnels de l'informatique, de la comptabilité, du droit ou de la gestion.

#### 5.10 Utilisation prudente



Le Client s'engage à se conformer en permanence aux règles de fonctionnement, prérequis et mises en garde relatifs à l'Application Web concédée, tels qu'ils résulteront :

- de la dernière version de son Descriptif Technique ;
- des correspondances de toutes natures et sous toutes formes adressées par TERSEDIA ;
- des présentes Conditions Générales.

Le Client s'engage en particulier à utiliser l'Application Web concédée de manière strictement personnelle, et par conséquent à garder confidentiels les identifiant et mot de passe attachés à ses Comptes.

Si le Client a des raisons de penser qu'un tiers non autorisé utilise en son nom une Application Web par usurpation des identifiants attachés à un Compte, il devra sans délai procéder à la modification de ce dernier.

## **5.11 Utilisation licite**

### 5.11.1 Obligations du Client

L'Hébergement par TERSEDIA de l'Application Web désignée aux Conditions Particulières est un rôle purement technique, qui ne lui confère ni la connaissance des Données qui y sont saisies ou publiées, ni le devoir de contrôler ces dernières.

C'est pourquoi le Client devra en permanence s'assurer qu'il est fait une utilisation licite de l'Application Web réputée sous sa garde.

Il devra notamment veiller à ce que cette utilisation :

- soit conforme aux lois et règlements applicables dans l'Ordre juridique de tout Etat avec lequel son activité aurait un lien direct ou indirect ;
- soit conforme aux règles juridiques et déontologiques applicables à son activité ;
- fasse l'objet de toutes les déclarations, autorisations, précautions, mesures, mentions, ou publicités requises, le cas échéant, par les lois et règlements ou ses instances ordinales, notamment celles requises par :
  - le Droit des Données à Caractère Personnel, comme il est dit à l'article 1.7 ;
  - l'article 6 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Pour ce faire, le Client s'entourera au besoin de tous conseils utiles auprès de professionnels du Droit.

### 5.11.2 Signalement des Données illicites

TERSEDIA met en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à tout internaute de signaler le Traitement quelconque des catégories de Données Illicites



visées à l'article 6, I, 7°, alinéa 5 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique,

#### 5.11.3 Mesures conservatoires

S'il existe des raisons plausibles de craindre qu'une Application Web concédée au Client permet le Traitement quelconque de Données Illicites, TERSEDIA pourra en suspendre l'accès à titre conservatoire, de plein droit et sans autre formalité que d'informer le Client des motifs de cette mesure.

Dans une telle hypothèse, TERSEDIA informera le Client de la raison de cette mesure, sauf s'il existe des raisons objectives et concrètes de croire que ceci pourrait :

- enfreindre la loi, aller à l'encontre des directives des autorités officielles, ou risquer de toute autre façon d'engager la responsabilité de TERSEDIA ;
- compromettre une enquête ou l'intégrité ou le fonctionnement de l'Application Web désignée aux Conditions Particulières.

Sans préjudice de l'application de l'article 1.13, cet accès sera rétabli dans les meilleurs délais à compter :

- de la levée des suspicions,
- ou de la suppression des Données Illicites.

#### 5.11.4 Garantie

Le Client garantira de plein droit et relèvera indemne TERSEDIA de toute condamnation qui serait prononcée à son encontre à la demande d'un tiers, par une Juridiction française ou étrangère, et ce quel qu'en soit le fondement, en raison de l'utilisation d'une Application Web pour le Traitement quelconque de Données Illicites.

### **5.12** Fin de la licence

#### 5.12.1 Indisponibilité de l'Application Web

A la fin de la licence, à l'issue de la durée stipulée à l'article 5.3.2 ou pour quelque autre raison que ce soit, le Client perdra le droit d'utiliser l'Application Web concédée.

Tout acte postérieur de reproduction ou de représentation du Logiciel sera donc interdit, non en application du Contrat, mais des Droits de Propriété Intellectuelle y afférents.

Cette interdiction sera le cas échéant appliquée au moyen d'un dispositif de blocage de l'Application Web, rendant cette dernière indisponible.

#### 5.12.2 Sort des Données

A la fin de la licence, à l'issue de la durée stipulée à l'article 5.3.2 ou pour quelque autre raison que ce soit, TERSEDIA s'engage à conserver les Données saisies ou téléversées par les Utilisateurs pendant une durée de 14 jours, comme il est dit à l'article 5.5.3.



A la demande du Client, TERSEDIA lui remettra ces Données sous un format numérique conformes aux standards couramment lisibles par un ordinateur.

En revanche, TERSEDIA ne sera aucunement tenue de migrer les Données traitées par le Client au moyen de l'Application Web vers un autre Système de Traitement Automatisé de Données, à moins que cette prestation n'ait été par ailleurs expressément convenue aux Conditions Particulières.

Passé le délai de 14 jours suivant la fin de la licence, TERSEDIA devra procéder à la suppression des Données en application de l'article 1.7.2.9 des présentes Conditions Générales.

C'est pourquoi il incombera au Client de prendre, en temps utile, toutes mesures nécessaires pour assurer la conservation, l'accès et la portabilité des Données traitées au moyen de l'Application Web.

### **5.13 Prix**

En contrepartie de l'utilisation de l'Application Web désignée aux Conditions Particulières pendant chacune des périodes contractuelles visées à l'article 5.3.2, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions particulières.

## **Section 6 Stipulations applicables à la réalisation de Travaux d'Etude**

### **6.1 Objet de cette Section**

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant la réalisation de Travaux d'Etude par TERSEDIA, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

### **6.2 Contenu de la prestation**

Les Travaux d'Etude confiés à TERSEDIA sont déterminés aux Conditions Particulières, sous la responsabilité conjointe :

- du Client, auquel il appartient d'exposer précisément à raison sociale le Résultat d'Etude qu'il souhaite obtenir, et l'usage qu'il projette d'en faire, conformément à l'obligation générale de collaboration stipulée à l'article 1.3.2 ;
- de TERSEDIA, à laquelle il appartient d'alerter le Client sur les contraintes normalement prévisibles qui seraient susceptibles de compliquer ou retarder, de manière substantielle, les Travaux d'Etude.



### **6.3** Exécution des Travaux d'Etude

TERSEDIA devra exécuter les Travaux d'Etude dans les conditions et délais convenus aux Conditions Particulières, mais pourra s'en écarter dans la mesure strictement nécessaire à la réalisation du Résultat d'Etude escompté par le Client, après en avoir informé ce dernier.

TERSEDIA sera tenue d'exécuter les Travaux d'Etude avec loyauté et professionnalisme, en faisant application de connaissances et méthodes conformes aux connaissances de l'Homme de l'art.

A cette fin, TERSEDIA devra notamment se doter des équipements, infrastructures et personnels adaptés aux Travaux d'Etude.

### **6.4** Suivi des Travaux d'Etude

TERSEDIA devra, au moins une fois par mois durant toute la durée des Travaux d'Etude, rapporter au Client :

- l'état d'avancement des Travaux d'Etude, et le cas échéant de tout retard actuel ou prévisible sur les délais convenus ;
- toute difficulté actuelle ou prévisible dans la poursuite des Travaux d'Etude.

### **6.5** Délivrance du Résultat d'Etude

Lorsque TERSEDIA estimera avoir réalisé en totalité le Résultat d'Etude, il le communiquera au Client sous toute forme qu'elle jugera appropriée, mais de façon suffisamment claire et complète pour qu'un Homme de l'art puisse – compte-tenu de leur objet et selon qu'ils résultent de travaux d'Audit ou de Recherche - le comprendre, le reproduire et/ou le mettre en œuvre.

Dans l'hypothèse où la délivrance intervenait au-delà des délais indicatifs figurant aux Conditions Particulières, il incomberait au Client d'émettre une réserve auprès de TERSEDIA, dans un délai de cinq jours, sur tout support permettant de conserver la preuve de cette réserve.

En l'absence de réserve expresse émise conformément à l'alinéa précédent, la délivrance sera réputée être intervenue dans les délais attendus par le Client, sans recours contre TERSEDIA.

### **6.6** Réception

#### **6.6.1** Examen du Résultat d'Etude

Dès la délivrance du Résultat d'Etude, le Client mettra en œuvre toutes les vérifications nécessaires afin de s'assurer de sa conformité aux Conditions Particulières et de son absence de défectuosité ou de vice apparent ou caché.



En particulier, le Client réalisera tout test qu'il estimera nécessaire afin de rechercher, révéler et rendre apparents les défauts de conformité, défauts ou vices dont serait éventuellement affecté le Résultat d'Etude.

A l'issue de ces tests, et en toutes hypothèses dans un délai impératif de vingt jours suivant sa délivrance, le Client adressera à TERSEDIA un procès-verbal de réception du Résultat d'Etude, dans lequel il dressera la liste de ses éventuelles réserves, de manière expresse et précise.

Les réserves émises par le Client qui :

- par des termes généraux, ambigus ou dubitatifs, ne permettraient pas d'identifier un défaut de conformité, une défectuosité ou un vice du Résultat d'Etude révélé durant les vérifications,
- tendraient non à voir corriger un défaut de conformité, une défectuosité ou un vice du Résultat d'Etude, mais à y ajouter une caractéristique non prévue Conditions Particulières,

seront réputées nulles et non avenues.

#### 6.6.2 Admission ou contestation des réserves

TERSEDIA disposera d'un délai de vingt jours calendaires, suivant la réception du procès-verbal de réception du Résultat d'Etude visé à l'article 6.6.1, pour contester les réserves émises par le Client.

Toute réserve non contestée dans ce délai sera réputée admise par TERSEDIA, et devra être levée dans les conditions visées à l'article 6.7.

#### 6.6.3 Absence de réserves

En tout ce sur quoi le Client n'aura pas formulé de réserve expresse, dans les formes et délai prescrits à l'article 6.6.1 ci-avant, le Résultat d'Etude sera réputé réceptionné par le Client.

Par suite, le Client ne sera fondé à se prévaloir d'aucun défaut de conformité ou vice du Résultat d'Etude qui n'aurait pas été réservé dans ces conditions.

De convention expresse entre les Parties, cette exclusion s'étend aux vices cachés au jour de la délivrance, que l'examen du Résultat d'Etude a révélé ou aurait dû révéler en application de l'article 6.6.1.

### **6.7** Levée des réserves

TERSEDIA s'engage à mettre en œuvre, dans un délai égal à 25% au plus du délai de délivrance stipulé aux Conditions Particulières, tous les travaux nécessaires en vue de remédier aux défauts de conformité, défauts ou vices réservés par le Client et admises par TERSEDIA conformément aux articles 6.6.1 et 6.6.2.



A l'issue de ce délai, le Résultat d'Etude sera de nouveau soumis à la procédure de réception décrite aux articles 6.6.1 et 6.6.2, mais limitée désormais aux seuls tests ayant donné lieu aux réserves.

Le Client ne pourra alors émettre de nouvelles réserves que si et seulement si elles sont indivisibles des défauts de conformité, défauts ou vices précédemment réservés par lui.

### **6.8** Persistance ou contestation des réserves

Durant les opérations de réception et de levée des réserves visées aux articles 6.6 et 6.7, tout recours au juge par une Partie en vue statuer sur des prétentions se rapportant directement ou indirectement à la délivrance du Résultat d'Etude sera irrecevable, à l'exception toutefois d'actions tendant à la mise en œuvre de mesures provisoires et conservatoires justifiées par l'urgence ou le risque de déperdition imminente et irrémédiable de la preuve.

En cas de contestation par TERSEDIA du bien-fondé des réserves émises par le Client conformément à l'article 6.6.2, ou de persistance des réserves admises par TERSEDIA à l'issue de la seconde procédure de réception décrite aux articles 6.6.1 et 6.6.2, chacune des Parties retrouvera sa pleine faculté d'ester en Justice.

### **6.9** Prestations exclues

Il est expressément entendu que la réalisation des Travaux d'Etude n'emporte, en tant que tel, aucune obligation pour TERSEDIA de former les Utilisateurs, adapter, arranger ou tout autrement modifier le Résultat d'Etude si ce n'est pour en corriger les défauts conformément à l'article 6.7.

### **6.10** Exploitation du Résultat d'Etude

Le Client reconnaît l'intérêt essentiel et déterminant de TERSEDIA de ne pas voir anéantir ou parasiter ses investissements intellectuels et financiers, en étant privé de la faculté de conserver secret et d'exploiter pour son propre compte le Résultat d'Etude produit par TERSEDIA.

C'est pourquoi, à moins que les Parties n'en soient autrement convenues, le Client s'interdit :

- de révéler, publier, communiquer ou tout autrement divulguer le Résultat d'Etude à des tiers non autorisés ;
- de fabriquer, mettre en œuvre, reproduire, commercialiser, ou tout autrement exploiter un produit, dispositif, procédé ou méthode issu du Résultat d'Etude, ou tout autre produit, dispositif, procédé ou méthode produisant un effet technique, une utilité ou un aspect esthétique similaire ou équivalent ;
- de rechercher, poursuivre ou solliciter la réservation par un Droit de Propriété Intellectuelle, pour lui-même ou pour autrui, d'un produit, dispositif, procédé ou méthode issu du Résultat d'Etude, ou de tout autre produit, dispositif, procédé ou



méthode produisant un effet technique, une utilité ou un aspect esthétique similaire ou équivalent ;

- de participer au développement, à la mise au point ou à l'exploitation, à titre de maître d'ouvrage, d'entrepreneur ou à tout autre titre, d'un produit, dispositif, procédé ou méthode produisant un effet technique, une utilité ou un aspect esthétique similaire ou équivalent à celui d'un produit, dispositif, procédé ou méthode issu du Résultat d'Etude.

Aucune des obligations susvisées à la charge du Client ne saurait être écartée sous le prétexte que :

- le Client serait lui-même, en qualité d'auteur, d'inventeur ou d'ayant droit, titulaire de prérogatives de Droit ou de fait se rapportant au Résultat d'Etude ;
- le Client aurait reçu d'un tiers, de manière licite, communication de connaissances relatives à un produit, dispositif, procédé ou méthode produisant un effet technique, une utilité ou un aspect esthétique similaire ou équivalent à celui d'un produit, dispositif, procédé ou méthode issu du Résultat d'Etude ;
- le Résultat d'Etude ne pourrait bénéficier d'aucun Droit de propriété Industrielle.

Le Client se porte fort de tous ses employés, collaborateurs, sous-traitants ou partenaires commerciaux, actuels ou futurs, au respect de tous les engagements qui précèdent.

Toutes les obligations exposées au présent article sont de garantie.

Les interdictions stipulées ci-avant produiront effet dès la délivrance du Résultat d'Etude et jusqu'à l'expiration d'une durée de quinze années suivant ce moment, à moins qu'avant ce terme le Résultat d'Etude ne vienne à se trouver :

- généralement connu de l'homme du métier,
- et facilement accessible à ce dernier.

En toutes hypothèses, l'expiration, la résiliation ou l'annulation des interdictions stipulées ci-avant ne feront pas obstacle à l'application des règles de Droit destinées à la protection des secrets d'affaires, au sens de la Directive 2016/943 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016.

TERSEDIA pourra solliciter du Juge des référés toutes mesures provisoires et conservatoires de nature à faire cesser ou prévenir la violation par le Client des interdictions stipulées ci-avant, telles que :

- la cessation ou, selon le cas, l'interdiction de l'utilisation ou de la divulgation du Résultat d'Etude ;
- l'interdiction de produire, d'offrir, de mettre sur le marché ou d'utiliser tout produit, dispositif, procédé ou méthode soupçonné d'être en infraction ;
- l'interdiction d'importer, d'exporter ou de stocker tout produit ou dispositif soupçonné d'être en infraction ;



- la saisie ou la remise des produits ou dispositifs soupçonnés d'être en infraction, de façon à empêcher leur entrée ou leur circulation sur le marché.

En cas de dommage imminent, de telles mesures pourront être ordonnées sur la seule vraisemblance d'une violation des interdictions stipulées ci-avant, sans qu'aucun débat sur le fond ne puisse s'y opposer ou les retarder.

Le Client devra réparer tous préjudices résultant de la violation des interdictions ci-avant, qu'ils soient matériels ou immatériels, directs ou indirects, prévisibles ou non.

### **6.11 Prix**

En contrepartie de la réalisation des Travaux d'Etude et de la communication du Résultat d'Etude y afférent, le Client s'engage à payer à raison sociale le Prix d'Etude convenu aux Conditions Particulières.

## **Section 7 Stipulations particulières applicables à l'Hébergement de Données**

### **7.1 Objet de cette Section**

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant l'Hébergement de Données par TERSEDIA, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

### **7.2 Dérogations à la présente Section**

Par dérogation à l'article 1.2.5, les stipulations et clauses de tout contrat conclu entre TERSEDIA et le Producteur de tout ou partie de l'Hébergement, relatives à la fourniture de ce dernier :

- s'appliqueront de plein droit et dérogeront en tout ce qui leur est contraire à la présente Section, dans les rapports entre le Client et TERSEDIA, lorsque l'application de la présente Section aurait pour conséquence de soumettre TERSEDIA à plus d'obligations envers le Client que le Producteur n'en a contracté envers TERSEDIA elle-même,
- à condition que de telles stipulations et clauses aient été portées à la connaissance du Client en annexe aux Conditions Particulières,
- et sous réserve de l'exclusion de telles clauses en raison de leur contrariété à une règle d'ordre public de droit français.

### **7.3 Données hébergées**



La nature des Données hébergées est déterminée par les Conditions Particulières.

Il peut s'agir notamment de Données consultables par les Utilisateurs, telles que :

- des fichiers informatiques de sauvegarde,

ou constituant elles-mêmes un Système de Traitement Automatisé des Données, telles que :

- une Application Web,
- un Site Web,
- un Logiciel,
- un service de Messagerie Electronique.

A moins que les Conditions Particulières n'en conviennent autrement, il reviendra au Client d'obtenir les autorisations et Droits de Propriété Intellectuelle nécessaires, le cas échéant, à l'Hébergement de telles Données, sans recours contre TERSEDIA.

#### **7.4** Volume de Stockage

La quantité de Données hébergées est limitée au Volume de Stockage défini aux Conditions Particulières.

Toutefois, en cas de dépassement du Volume de Stockage pendant la durée stipulée à l'article 7.5, indépendamment de la volonté de TERSEDIA, la prestation d'Hébergement sera poursuivie aux conditions suivantes :

- le Volume de Stockage sera révisé de plein droit, à concurrence de la plus grande quantité de Données simultanément stockées depuis la conclusion du Contrat ;
- le prix du service sera révisé de plein droit par application de l'article 13.3 ci-après.

En cas de nouveau dépassement du Volume de Stockage, il sera de nouveau fait application du présent article.

#### **7.5** Durée de l'Hébergement

Le service d'Hébergement est conclu pour la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières ou, à défaut de stipulation, pendant une durée d'un an à compter de la conclusion du Contrat.

A moins qu'il n'y soit mis un terme de manière anticipée dans les cas prévus aux présentes Conditions Générales, il se poursuivra tacitement et de plein droit pour des périodes d'égale durée et à des conditions identiques, sans limitation du nombre de poursuites, sauf dénonciation adressée par l'une des Parties à l'autre Partie par courriel ou autre lettre missive, deux mois au moins avant la fin de la période en cours.

#### **7.6** Délivrance

La délivrance du service l'Hébergement est réalisée, dans les délais stipulés aux Conditions Particulières, selon les modalités qui suivent.



### 7.6.1 Accès aux Utilisateurs

Les Utilisateurs pourront téléverser, consulter et télécharger les Données hébergées, au moyen de Comptes qui leur seront attribués, dans les conditions décrites à son Descriptif Technique.

Le Client désigne sous sa seule responsabilité les Utilisateurs autorisés à utiliser le service d'Hébergement, et les droits qui leur sont accordés à cet effet.

### 7.6.2 Disponibilité

Pendant la durée du service d'Hébergement, ce dernier sera accessible par Internet et utilisable vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année, sous réserve :

- d'interruptions, aussi courtes que possible, nécessitées par des opérations de maintenance ou d'évolution technique ;
- de la survenance d'une des circonstances visées à l'article 7.6.4, contre lesquelles le Client a été mis en garde ;
- de la survenance d'un cas de Force Majeure.

### 7.6.3 Conservation des Données

TERSEDIA s'engage à conserver toutes Données téléversées par les Utilisateurs :

- pendant toute la durée visée à l'article 7.5, augmentée de 14 jours, à moins que ces Données n'aient été entretemps supprimées par les Utilisateurs ;
- pendant une durée de 14 jours, à l'égard des Données supprimées par les Utilisateurs.

Passés ces délais, TERSEDIA ne sera plus tenue à aucune obligation de conservation des Données.

### 7.6.4 Aléa technique

Le Client est informé des caractéristiques des Réseaux de Communications Electroniques sur lesquels repose l'Hébergement.

Il reconnaît par suite que ces réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales, et que les transmissions de Données n'y bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée.

Il est également informé que le réseau Internet est mondial, de sorte que les Données y circulant sont susceptibles de transiter dans le Monde entier, sans qu'il soit possible d'anticiper leur itinéraire, ni d'écarter le risque qu'ils soient détournés ou corrompus par des tiers non autorisés.

## 7.7 Evolutions et améliorations



Pendant la durée de la licence d'utilisation, TERSEDIA pourra faire bénéficier le Client de toutes les évolutions et améliorations qu'elle entendrait apporter au service d'Hébergement désigné aux Conditions Particulières.

Au moins huit jours avant l'entrée en vigueur de ces corrections et améliorations, TERSEDIA informera le Client par tout moyen :

- de leur nature,
- de leurs conséquences éventuelles sur les fonctionnalités et l'utilisation,
- et le cas échéant, des paramétrages et adaptations auxquels le Client devrait lui-même procéder afin d'en bénéficier.

Toute correction ou amélioration entraînant des conséquences significatives sur l'utilisation du service d'Hébergement désigné aux Conditions Particulières donnera lieu à une mise à jour de son Descriptif Technique, qui sera portée à la connaissance du Client par tout moyen.

## **7.8 Prestations exclues**

L'obligation de TERSEDIA à l'égard du Client se limite exclusivement au stockage de Données, dans la limite du Volume de Stockage visé à l'article 7.4, sous réserve d'une exploitation dans des conditions normales d'utilisation.

Il est expressément entendu que le service d'Hébergement désigné aux Conditions Particulières n'emporte, en tant que tel, aucune obligation pour TERSEDIA de réaliser les prestations ci-après, à moins qu'elles ne soient par ailleurs expressément stipulées aux Conditions Particulières.

### **7.8.1 Accès à Internet**

TERSEDIA ne prend pas en charge l'accès du Client aux Réseaux de Communications Electroniques (tel Internet), nécessaires à l'accès, par les Utilisateurs, au service d'Hébergement désigné aux Conditions Particulières

Il reviendra dès lors au Client lui-même de souscrire et de s'acquitter du prix d'un tel accès, en s'assurant de respecter le cas échéant les prescriptions techniques et recommandations émises par TERSEDIA sur ce point.

### **7.8.2 Paramétrages**

Le Client procèdera le cas échéant aux paramétrages de l'Hébergement désigné aux Conditions Particulières, conformément aux instructions figurant dans son Descriptif Technique.

### **7.8.3 Services connexes**

L'enregistrement des noms de domaine, la saisie des enregistrements DNS et, de manière générale, la création et le paramétrage des services connexes à l'Hébergement, incombent au Client.



#### 7.8.4 Chargement et modification des Données hébergées

Le Client téléversera, modifiera et consultera les Données hébergées de son propre chef, sans intervention de la part de TERSEDIA.

#### 7.8.5 Formation

Le Client formera les Utilisateurs du service d'Hébergement désigné aux Conditions Particulières, au moyen de son Descriptif Technique.

#### 7.8.6 Evolutions spécifiques

TERSEDIA ne sera pas tenue d'adapter, arranger ou tout autrement modifier le service d'Hébergement désigné aux Conditions Particulières à la demande du Client.

### 7.9 Transfert de garde

Le Client reconnaît et déclare qu'il sera seul responsable de l'utilisation du service d'Hébergement désigné aux Conditions Particulières, peu important à cet égard qu'elle soit déléguée à des Utilisateurs dotés de droits en application de l'article 7.6 des présentes Conditions Générales.

Ayant une parfaite connaissance du service d'Hébergement, pour en avoir étudié le Descriptif Technique avant la conclusion du Contrat, le Client sera réputé en avoir la garde de la structure et du comportement.

Conformément à la Loi, le Client sera donc seul responsable envers les tiers de tout dommage qui pourrait survenir à leur personne ou à leurs biens, par le fait du service d'Hébergement dont il a la garde, à l'exception de ceux résultant de défauts de conformité, défauts ou vices dont il serait fondé à faire grief à TERSEDIA par application du Contrat.

Dans l'hypothèse toutefois où la responsabilité de TERSEDIA était retenue à l'égard de tiers en raison de faits imputables au service d'Hébergement alors qu'il se trouvait la sous garde du Client, ce dernier devrait garantir et relever indemne TERSEDIA de toutes condamnations qui seraient prononcées à son encontre.

### 7.10 Adaptation du Client

Il reviendra en permanence au Client d'adapter son organisation à l'utilisation du service d'Hébergement, et ce notamment :

- en se dotant des Matériels Informatiques, des abonnements aux Réseaux de Communications Electroniques et des Equipements Terminaux adéquats ;
- en procédant ou faisant procéder au paramétrage de ses Matériels Informatiques et Equipements Terminaux, à la formation de ses Utilisateurs, et de manière générale à toute opération nécessaire non comprise dans les obligations de TERSEDIA ;
- de conseiller, assister et mettre en garde ses Utilisateurs sur la consistance, la portée et la fiabilité de l'Hébergement ;



- de contrôler l'exactitude et la licéité des Données téléversées et stockées par ses Utilisateurs sur l'Hébergement.

Pour ce faire, le Client s'entourera au besoin des conseils de professionnels de l'informatique, de la comptabilité, du droit ou de la gestion.

### **7.11 Utilisation prudente**

Le Client s'engage à se conformer en permanence aux règles de fonctionnement, prérequis et mises en garde relatifs à l'Hébergement, tels qu'ils résulteront :

- de la dernière version de son Descriptif Technique ;
- des correspondances de toutes natures et sous toutes formes adressées par TERSEDIA ;
- des présentes Conditions Générales.

Le Client s'engage en particulier à utiliser l'Hébergement de manière strictement personnelle, et par conséquent à garder confidentiels les identifiants et mot de passe attachés à ses Comptes.

Si le Client a des raisons de penser qu'un tiers non autorisé utilise en son nom l'Hébergement par usurpation des identifiants attachés à un Compte, il devra sans délai procéder à la modification de ce dernier.

### **7.12 Utilisation licite**

#### **7.12.1 Obligations du Client**

L'Hébergement par TERSEDIA est un rôle purement technique, qui ne lui confère ni la connaissance des Données qui y sont téléversées ou publiées, ni le devoir de contrôler ces dernières.

C'est pourquoi le Client devra en permanence s'assurer qu'il est fait une utilisation licite de l'Hébergement réputé sous sa garde.

Il devra notamment veiller à ce que cette utilisation :

- soit conforme aux lois et règlements applicables dans l'Ordre juridique de tout Etat avec lequel son activité aurait un lien direct ou indirect ;
- soit conforme aux règles juridiques et déontologiques applicables à son activité ;
- fasse l'objet de toutes les déclarations, autorisations, précautions, mesures, mentions, ou publicités requises, le cas échéant, par les lois et règlements ou ses instances ordinales, notamment celles requises par :
  - le Droit des Données à Caractère Personnel, comme il est dit à l'article 1.7 ;
  - l'article 6 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.



Pour ce faire, le Client s'entourera au besoin de tous conseils utiles auprès de professionnels du Droit.

#### 7.12.2 Signalement des Données illicites

TERSEDIA met en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à tout internaute de signaler le Traitement quelconque des catégories de Données Illicites visées à l'article 6, I, 7°, alinéa 5 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

#### 7.12.3 Mesures conservatoires

S'il existe des raisons plausibles de craindre que le service d'Hébergement délivré au Client permet le Traitement quelconque de Données Illicites, TERSEDIA pourra en suspendre l'accès à titre conservatoire, de plein droit et sans autre formalité que d'informer le Client des motifs de cette mesure.

Dans une telle hypothèse, TERSEDIA informera le Client de la raison de cette mesure, sauf s'il existe des raisons objectives et concrètes de croire que ceci pourrait :

- enfreindre la loi, aller à l'encontre des directives des autorités officielles, ou risquer de toute autre façon d'engager la responsabilité de TERSEDIA ;
- compromettre une enquête ou l'intégrité ou le fonctionnement du service d'Hébergement désigné aux Conditions Particulières.

Sans préjudice de l'application de l'article 1.13, cet accès sera rétabli dans les meilleurs délais à compter :

- de la levée des suspicions,
- ou de la suppression des Données Illicites.

#### 7.12.4 Garantie

Le Client garantira de plein droit et relèvera indemne TERSEDIA de toute condamnation qui serait prononcée à son encontre à la demande d'un tiers, par une Juridiction française ou étrangère, et ce quel qu'en soit le fondement, en raison de l'utilisation de l'Hébergement pour le Traitement quelconque de Données Illicites.

### **7.13** Fin de l'Hébergement

A la fin de l'Hébergement, à l'issue de la durée stipulée à l'article 7.5 ou pour quelque autre raison que ce soit, TERSEDIA s'engage à conserver les Données saisies ou téléversées par les Utilisateurs pendant une durée de 14 jours, comme il est dit à l'article 7.6.3.

A la demande du Client, TERSEDIA lui remettra ces Données sous un format numérique conformes aux standards couramment lisibles par un ordinateur.

En revanche, TERSEDIA ne sera aucunement tenue de migrer les Données traitées par le Client au moyen de l'Application Web vers un autre Système de Traitement



Automatisé de Données, à moins que cette prestation n'ait été par ailleurs expressément convenue aux Conditions Particulières.

Passé le délai de 14 jours suivant la fin de la licence, TERSEDIA devra procéder à la suppression des Données en application de l'article 1.7.2.9 des présentes Conditions Générales.

#### **7.14 Prix de l'Hébergement**

En contrepartie de la délivrance du service d'Hébergement désigné aux Conditions Particulières pendant chacune des périodes contractuelles visées à l'article 7.5, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions Particulières.

En cas de dépassement du Volume de Stockage, le prix sera révisé de plein droit, par application de la formule suivante :

$$P1 = P0 * V1 / V0 * Dr / Dt$$

Où :

P0 est le prix de l'Hébergement pendant la période contractuelle en cours avant révision ;

P1 est le prix révisé de l'Hébergement pendant la période contractuelle en cours ;

V0 est la valeur du Volume de Stockage arrêtée par le Contrat ;

V1 est la plus grande quantité de Données simultanément stockées depuis la conclusion du Contrat.

La formule qui précède ne fait pas obstacle, le cas échéant, à l'application cumulée de la formule de révision indiciaire stipulée à l'article 1.8.1.

## **Section 8 Stipulations particulières applicables à l'installation d'une Solution Informatique**

### **8.1 Objet de cette Section**

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant l'installation d'une Solution Informatique par TERSEDIA, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

### **8.2 Contenu de la prestation**



L'obligation de TERSEDIA à l'égard du Client se limite aux prestations strictement requises pour satisfaire à l'installation de la Solution Informatique désignée par les Parties aux Conditions Particulières, conformément à son Descriptif Technique.

L'installation peut notamment comporter, s'il y a lieu :

- le chargement de Logiciels sur des Matériels Informatiques ; il peut être effectué en les locaux de TERSEDIA ou du Client, selon le choix de TERSEDIA ;
- l'installation physique de Matériels Informatiques dans les locaux du Client,
- l'interconnexion de Logiciels et/ou Matériels Informatiques,
- le paramétrage de base de Logiciels,

en vue d'assurer le fonctionnement globalement satisfaisant de la Solution Informatique, conformément à son Descriptif Technique et sous réserve d'une exploitation dans des conditions normales d'utilisation.

### **8.3 Prestations exclues**

L'obligation de TERSEDIA à l'égard du Client se limite exclusivement à l'installation de la Solution Informatique désignée par les Parties aux Conditions Particulières, conformément à son Descriptif Technique.

Il est expressément entendu que l'installation n'emporte, en tant que tel, aucune obligation pour TERSEDIA de réaliser les prestations visées ci-après, à moins qu'elles ne soient par ailleurs expressément stipulées aux Conditions Particulières :

- migration des Données traitées par le Client vers la Solution Informatique ;
- formation des Utilisateurs de la Solution Informatique ;
- assistance au démarrage de la Solution Informatique ;
- adaptations, arrangements ou toutes autres modifications de la Solution Informatique.

### **8.4 Délais**

TERSEDIA s'engage à réaliser l'installation dans les délais prévisionnels stipulés aux Conditions Particulières.

Les Parties conviendront de bonne foi, et moyennant des délais de prévenance raisonnables, des dates d'intervention de TERSEDIA dans les locaux du Client.

### **8.5 Obligations particulières de collaboration**

Le Client est tenu d'aider et d'assister TERSEDIA, par tous moyens, dans l'exécution de sa prestation d'installation.

Il doit en particulier veiller, aux dates d'intervention de TERSEDIA dans ses locaux :

- à la présence et la disponibilité de ses personnels ;



- à l'accessibilité, à la disponibilité et au parfait état de fonctionnement de tout élément de son Environnement Informatique, si la Solution Informatique doit y être intégrée ou interconnectée ;
- à la souscription aux abonnements nécessaires pour le fonctionnement de la Solution Informatique, notamment auprès d'opérateurs de communications électroniques ;
- à l'accessibilité, à la disponibilité et au parfait état de fonctionnement des prises de courant, câblages et accès réseaux nécessaires.

## **8.6** Prix

En contrepartie de la prestation d'installation, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions Particulières.

# **Section 9** Stipulations particulières applicables à l'assistance au démarrage d'une Solution Informatique

## **9.1** Objet de cette Section

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant l'assistance par TERSEDIA au démarrage d'une Solution Informatique, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

## **9.2** Contenu de la prestation

L'assistance au démarrage comprend deux prestations :

- un technicien compétent est dépêché par TERSEDIA dans les locaux du Client afin d'assister et de conseiller ses personnels, sur un plan pratique, dans les premières utilisations de la Solution Informatique ;
- ce technicien procède dans le même temps, sur la demande du Client et en fonction de ses besoins exprimés, au paramétrage affiné des produits composant la solution informatique.

La durée de l'assistance au démarrage est exprimée aux Conditions Particulières en journées de sept heures.

## **9.3** Prestations exclues

L'obligation de TERSEDIA à l'égard du Client se limite exclusivement à assister les Utilisateurs au démarrage de la Solution Informatique désignée par les Parties aux



Conditions Particulières, sans garantie ni engagement d'aucune sorte à l'égard des produits et services la composant.

Il est expressément entendu que l'assistance au démarrage n'emporte, en tant que tel, aucune obligation pour TERSEDIA de réaliser les prestations visées ci-après, à moins qu'elles ne soient par ailleurs expressément stipulées aux Conditions Particulières :

- installation de la Solution Informatique ;
- migration des Données traitées par le Client vers la Solution Informatique ;
- formation des Utilisateurs de la Solution Informatique ;
- adaptations, arrangements ou toutes autres modifications de la Solution Informatique.

#### **9.4 Délais**

TERSEDIA s'engage à réaliser l'assistance au démarrage dans les délais prévisionnels stipulés aux Conditions Particulières.

Les Parties conviendront de bonne foi, et moyennant des délais de prévenance raisonnables, des dates d'intervention de TERSEDIA dans les locaux du Client.

#### **9.5 Obligations particulières de collaboration**

Le Client est tenu d'aider et d'assister TERSEDIA, par tous moyens, dans l'exécution de sa prestation d'assistance au démarrage.

Il doit en particulier veiller, aux dates d'intervention de TERSEDIA dans ses locaux :

- à la présence et la disponibilité des Utilisateurs de la Solution Informatique ;
- à l'accessibilité, à la disponibilité et au parfait état de fonctionnement de son Environnement Informatique et de la Solution Informatique.

#### **9.6 Prix**

En contrepartie de la prestation d'installation, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions Particulières.

## **Section 10 Stipulations particulières relatives à la maintenance d'une Solution Informatique**

### **10.1 Objet de cette Section**

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant la maintenance d'une Solution Informatique désignée par les Parties par TERSEDIA.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle



désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

## **10.2 Traitement des Anomalies**

TERSEDIA s'engage à prendre en charge et tenter de remédier aux Anomalies affectant la Solution Informatique désignée par les Parties aux Conditions Particulières, dans les conditions exposées ci-après.

### **10.2.1 Anomalies prises en charge**

Seules les Anomalies, au sens de la définition retenue par les Parties, sont prises en charge par TERSEDIA en application de la présente Section, à l'exclusion de tous autres désordres ou difficultés, en particulier ceux résultant d'une cause étrangère conformément aux exclusions stipulées à l'article 1.1.24.

### **10.2.2 Signalement des Anomalies**

Le Client s'engage à informer TERSEDIA de toute Anomalie dans les plus brefs délais à compter de sa survenance, en renseignant avec le plus de précision possible le moment, la nature, le contexte et les conséquences de l'Anomalie.

Il contactera à cette fin le service client de TERSEDIA, aux coordonnées suivantes :

- courriel : [support@tersedia.fr](mailto:support@tersedia.fr)

### **10.2.3 Qualification des Anomalies**

Dans un délai maximum de huit heures ouvrées à compter de la réception de son signalement, TERSEDIA communiquera au Client la qualification de l'Anomalie signalée par référence à l'une des catégories suivantes :

- Anomalie Bloquante : Anomalie rendant la Solution Informatique inexploitable, en raison d'une interruption rédhibitoire de la totalité de ses fonctionnalités essentielles ;
- Anomalie Grave : Anomalie se traduisant par des résultats faux à l'écran ou dans les états ;
- Anomalie Mineure : toute autre Anomalie ;
- Difficulté Extérieure : tout désordre ou difficulté ne répondant pas à la définition d'Anomalie, au sens de l'article 1.1.24.

TERSEDIA se réserve à tout moment la faculté de modifier la qualification de l'Anomalie rencontrée, et par suite les conditions de sa prise en charge, en considération de circonstances nouvellement révélées.

En cas de Difficulté Extérieure, TERSEDIA informe immédiatement le Client qu'il ne donnera pas suite à sa demande.



#### 10.2.4 Résolution des Anomalies

Dans un délai maximum de vingt-quatre heures ouvrées à compter de la réception de son signalement, TERSEDIA communiquera au Client tous conseils utiles à la résolution ou au contournement, par le Client lui-même, de l'Anomalie signalée.

Après avoir mis en œuvre sans succès ces conseils, le Client informera TERSEDIA de la persistance éventuelle de l'Anomalie rencontrée.

TERSEDIA s'engage, dans un nouveau délai indicatif de vingt-quatre heures ouvrées à compter de ce moment, à mettre en œuvre les moyens raisonnablement accessibles visant à remédier à toute Anomalie Bloquante ou Anomalie Grave rencontrée par le Client.

- Lorsque l'Anomalie provient d'un Logiciel, d'un Site Web ou d'une Application Web édité par TERSEDIA, celle-ci peut recourir à tout moyen qu'elle jugera nécessaire, notamment :
  - mettre en œuvre des solutions de contournement n'impliquant aucune modification d'un programme d'ordinateur ;
  - installer un programme correctif ou une version corrigée.

L'Anomalie Mineure, qui n'empêche pas l'utilisation du Logiciel, du Site Web ou de l'Application Web, est prise en considération à l'occasion du développement d'une nouvelle version.

- Lorsque l'Anomalie provient d'un Logiciel, d'un Site Web ou d'une Application Web édité par un tiers, les seuls moyens que TERSEDIA est tenue de mettre en œuvre se limitent à :
  - informer les services compétents de l'éditeur des Anomalies rencontrées par le Client, afin qu'il en soit tenu compte dans le cadre d'une éventuelle garantie consentie par lui, ou lors du développement d'une version future ;
  - mettre en œuvre des solutions de contournement n'impliquant aucune modification d'un programme d'ordinateur.

L'Anomalie Mineure, qui n'empêche pas l'utilisation du Logiciel, du Site Web ou de l'Application Web, est communiquée aux services compétents de son éditeur afin qu'elle soit prise en considération à l'occasion du développement d'une nouvelle version.

- Lorsque l'Anomalie provient d'un Matériel Informatique, les seuls moyens que TERSEDIA est tenue de mettre en œuvre se limitent à :
  - informer les services compétents du fabricant de l'Anomalie rencontrée par le Client, afin qu'il en soit tenu compte dans le cadre d'une éventuelle garantie consentie par lui ;
  - mettre en œuvre des solutions de contournement n'impliquant aucune modification du Matériel Informatique.



### 10.2.5 Réception

Chaque intervention de TERSEDIA tendant à la résolution d'une Anomalie fera courir les délais de réception stipulés à l'article 1.12.1.

### 10.3 Computation des délais

Aux fins de computation des délais stipulés à la présente Section, les heures et jours ouvrés du service d'assistance de TERSEDIA sont réputés être compris dans les pages suivantes :

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.

### 10.4 Modification de l'Environnement Informatique

La maintenance efficace de la Solution Informatique du Client exige par TERSEDIA une connaissance parfaite de l'Environnement Informatique existant du Client, avec lequel elle est susceptible d'interagir.

C'est pourquoi le Client s'engage, en sus de ses obligations résultant de l'article 1.3.2, à informer sans délai TERSEDIA de toute modification ou circonstance nouvelle affectant son Environnement Informatique.

Dans cette hypothèse, TERSEDIA sera réputée être en présence d'un cas d'imprévision au sens de l'article 1.2.11, et pourra si bon lui semble user des facultés de révocation ou de révision y stipulées.

### 10.5 Sauvegarde des Données

Le Client devra procéder régulièrement à la sauvegarde des Données traitées au moyen de la Solution informatique maintenue, à moins que cette obligation n'ait été par ailleurs expressément mise à la charge de TERSEDIA aux Conditions Particulières

### 10.6 Durée de la Maintenance

La prestation de Maintenance est conclue pour la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières ou, à défaut de stipulation, pendant une durée d'un an à compter de la conclusion du Contrat.

A moins qu'il n'y soit mis un terme de manière anticipée dans les cas prévus aux présentes Conditions Générales, elle se poursuivra tacitement et de plein droit pour des périodes d'égale durée et à des conditions identiques, sans limitation du nombre de poursuites, sauf dénonciation adressée par l'une des Parties à l'autre Partie par courriel ou autre lettre missive, deux mois au moins avant la fin de la période en cours.

### 10.7 Prix

En contrepartie de la prestation de maintenance, pendant chacune des périodes contractuelles visées à l'article 10.6, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions particulières.



## **10.8 Remboursement des Frais**

TERSEDIA aura droit d'être remboursé de ses Frais de transport, de bouche et d'hébergement engagés par dans le cadre et pour les besoins exclusifs de l'exécution de ses prestations de maintenance.

## **Section 11 Stipulations particulières applicables à l'assistance technique externalisée**

### **11.1 Objet de cette Section**

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant la réalisation de prestations d'assistance technique externalisée par TERSEDIA, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

### **11.2 Demande d'assistance**

A la demande du Client, TERSEDIA s'engage à détacher dans ses locaux, de manière ponctuelle et strictement limitée dans le temps, un ou plusieurs Expert(s) aux fins de réaliser les prestations visées dans les Conditions Particulières, telles que par exemple :

- Support et assistance technique
- Accompagnement du client avec des tiers partenaires
- Evolution du système d'information

### **11.3 Désignation de l'assistant**

Pour répondre à la demande d'assistance, TERSEDIA désigne un ou plusieurs Expert(s) de son choix, sans immixtion de la part du Client, l'identité du ou des Expert(s) désigné(s) n'étant pas une condition déterminante du consentement du Client.

### **11.4 Lieu d'intervention**

Les prestations d'assistance technique externalisée se déroulent exclusivement dans le ou les établissements du Client désignés aux Conditions Particulières.

### **11.5 Date de l'intervention**

La date de l'intervention est librement convenue entre les Parties, TERSEDIA s'engageant toutefois à proposer au Client des plages de disponibilité n'excédant pas un mois suivant la réception de la demande d'assistance.



### **11.6** Contenu et durée de l'intervention

Le contenu et la durée prévisibles de toute intervention sont préalablement convenus entre les Parties.

Toutefois, ils pourront être modifiés à tout moment par un nouvel accord, en considération du rapport quotidien établi par TERSEDIA en application de l'article 11.7.

### **11.7** Rapport quotidien

TERSEDIA sera tenue d'établir quotidiennement, à l'attention du Client, un rapport relatant le contenu de l'assistance réalisée au cours des 24 heures précédentes, et des éventuelles difficultés rencontrées.

Chaque rapport fera courir les délais de réception stipulés à l'article 1.12.1.

### **11.8** Pouvoir hiérarchique et disciplinaire

Les personnels détachés de TERSEDIA restent en toutes circonstances sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de TERSEDIA.

TERSEDIA assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des prestations prévues à la présente Section.

A ce titre, TERSEDIA se réserve le droit de disposer de son personnel lorsque la législation du travail l'impose (ex. élection du comité d'entreprise, visite médicale, etc.) et lorsque l'accomplissement normal du contrat de travail de ce personnel le rend nécessaire (par exemple, la formation).

### **11.9** Conditions matérielles d'exécution des prestations

#### 11.9.1 Règlement intérieur, règlement d'hygiène et de sécurité

Tout Expert détaché par TERSEDIA devra se conformer au règlement intérieur de l'entreprise du Client, et aux règles d'hygiène et de sécurité, qui devront être préalablement remises à TERSEDIA.

Réciproquement, le Client devra donner sur site toutes informations utiles aux Experts de TERSEDIA pour leur permettre de respecter en toute connaissance ce règlement et ces règles.

#### 11.9.2 Plages horaires

Tout Expert détaché par TERSEDIA ne travaillera que durant les horaires compatibles à la fois avec ceux du Client et ceux arrêtés par son contrat de travail.

### **11.10** Absence d'un Expert

Le Client accepte expressément que les Experts affectés par TERSEDIA à ses demandes d'assistance ne lui sont pas en tant que tels attachés et qu'ils seront par conséquent susceptibles d'absence ou de retrait, sans motivation.



Sont concernés notamment les absences maladies, les accidents du travail, les congés maternité, la démission du salarié, les congés annuels, les congés de formation.

Lorsque l'absence d'un Expert est soumise à la décision préalable de ce dernier (ex. : congés payés), le Client devra être informé de cette absence un mois au moins à l'avance.

TERSEDIA devra cependant, dans toute la mesure du possible, continuer d'assurer la continuité de la fourniture de la prestation.

#### **11.11 Remplacement d'un Expert**

Le Client pourra demander, de manière motivée, le remplacement de tout Expert affecté à une demande d'assistance :

- soit en raison d'un manquement important de ce dernier,
- soit en raison de son inadaptation à la prestation à fournir.

TERSEDIA devra faire connaître sa réponse motivée dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une telle demande.

#### **11.12 Durée de l'assistance technique externalisée**

L'assistance technique externalisée est conclue pour la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières ou, à défaut de stipulation, pendant une durée d'un an à compter de la conclusion du Contrat.

A moins qu'il n'y soit mis un terme de manière anticipée dans les cas prévus aux présentes Conditions Générales, elle se poursuivra tacitement et de plein droit pour des périodes d'égale durée et à des conditions identiques, sans limitation du nombre de poursuites, sauf dénonciation adressée par l'une des Parties à l'autre Partie par courriel ou autre lettre missive, deux mois au moins avant la fin de la période en cours.

#### **11.13 Prix**

En contrepartie de l'assistance technique externalisée, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions Particulières.

#### **11.14 Remboursement des Frais**

TERSEDIA aura droit d'être remboursé de ses Frais de transport, de bouche et d'hébergement engagés par dans le cadre et pour les besoins exclusifs de l'exécution de ses prestations d'assistance technique personnalisée.

## **Section 12 Stipulations particulières relatives au Pilotage d'une Solution Informatique**

### **12.1 Objet de cette Section**



Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant le Pilotage d'une Solution Informatique par TERSEDIA, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

## **12.2** Présentation générale

Le Pilotage consiste en un ensemble d'Opérations périodiques, décidées et réalisées sous la responsabilité de TERSEDIA et du Client, concourant à :

- identifier en permanence le besoin,
- définir la nature,

des changements à apporter à la Solution Informatique désignée aux Conditions Particulières, dans le but d'en corriger les faiblesses (sécurité, fiabilité, etc.) ou d'en améliorer l'efficacité (rapidité, praticité, etc.).

## **12.3** Gouvernance

Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières, le Pilotage est gouverné par les Parties dans les conditions prévues à la présente Section.

### 12.3.1 Composition du Comité de Pilotage

Le Comité de Pilotage est composé initialement des personnels du Client et de TERSEDIA désignés aux Conditions Particulières.

Sa composition pourra ultérieurement être modifiée par résolution.

Toutefois, il devra en permanence être composé d'Experts et de Référents disposant de compétences et d'expériences significatives se rapportant à la Solution Informatique pilotée.

### 12.3.2 Compétences du Comité de Pilotage

Le Comité de Pilotage est compétent pour connaître, pendant toute la durée du Pilotage, de toutes les décisions se rapportant :

- au contenu, au calendrier et à la (aux) Partie(s) chargée(s) de réaliser les Opérations ;
- aux caractéristiques et à la (aux) Partie(s) chargée(s) d'apporter les Moyens Opérationnels, tels que :
  - les Experts affectés par TERSEDIA à l'exécution d'une Opération ;
  - les Référents affectés par le Client à l'exécution d'une Opération ;
  - les Procédures applicables à l'exécution d'une Opération ;



- les Ressources Juridiques permettant de satisfaire aux exigences juridiques afférentes à l'exécution d'une Opération ;
- aux Indicateurs Clé de Performance permettant de mesurer le degré d'accomplissement des Opérations ;
- à la fréquence et aux modalités de ses réunions ;
- à la fréquence des Reportings.

### 12.3.3 Réunions du Comité de Pilotage

Par défaut, le Comité de Pilotage se réunit au moins une fois par mois, dans un établissement du Client, de TERSEDIA ou par un moyen de Communications électroniques.

### 12.3.4 Réunions du Comité de Pilotage

Les résolutions du Comité de Pilotage sont adoptées à l'unanimité des membres et constatées sous forme de comptes-rendus rédigés et communiqués à ses membres par TERSEDIA dans les plus brefs délais.

## 12.4 Moyens Opérationnels

### 12.4.1 Détermination et Partie responsable des Moyens Opérationnels

Les caractéristiques et la Partie tenue de fournir les Moyens Opérationnels dévolus à la réalisation d'une Opération sont déterminés par :

- le Comité de Pilotage,
- et à défaut, les Conditions Particulières.

En l'absence d'accord selon les modalités qui précèdent, la fourniture de tout Moyen Opérationnel nécessaire à la réalisation d'une Opération sera présumée supportée par le Client.

### 12.4.2 Interruption ou retard des Moyens Opérationnels

Le Client apportera sans délai ni interruption tous les Moyens Opérationnels mis à sa charge conformément aux présentes Conditions générales.

Il veillera en particulier à la disponibilité de ses Référents.

En cas de retard, d'interruption ou dysfonctionnement des Moyens Opérationnels mis à la charge du Client, TERSEDIA sera fondée à suspendre le Contrat, dans les conditions visées à l'article 1.13.

## 12.5 Etablissement des Reporting

Pendant toute la durée du Pilotage, TERSEDIA devra rapporter aux membres du Comité de Pilotage les circonstances relatives à l'exécution des Opérations, telles que les performances atteintes compte-tenu des Indicateurs Clés de Performance, les Incidents



rencontrés et les mesures prises pour y remédier, sous forme de Reporting dont la fréquence est déterminée par le Comité de Pilotage.

Chaque Reporting fera courir les délais de réception stipulés à l'article 1.12.1.

### **12.6** Durée du Pilotage

Le Pilotage est conclu pour la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières ou, à défaut de stipulation, pendant une durée d'un an à compter de la conclusion du Contrat.

A moins qu'il n'y soit mis un terme de manière anticipée dans les cas prévus aux présentes Conditions Générales, il se poursuivra tacitement et de plein droit pour des périodes d'égale durée et à des conditions identiques, sans limitation du nombre de poursuites, sauf dénonciation adressée par l'une des Parties à l'autre Partie par courriel ou autre lettre missive, deux mois au moins avant la fin de la période en cours.

### **12.7** Prix

En contrepartie de ses prestations afférentes au Pilotage, pendant chacune des périodes contractuelles visées à l'article 12.6, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions particulières.

## **Section 13** Stipulations particulières relatives à la prévention des atteintes à une Solution Informatique

### **13.1** Objet de cette Section

Les stipulations de cette Section exposent les règles particulières gouvernant la réalisation, par TERSEDIA, de prestations visant à prévenir des atteintes à une Solution Informatique désignée par les Parties, au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal, sans préjudice des stipulations générales visées à la Section 1.

Elles s'appliquent exclusivement aux Livrables qui se rapportent à la présente Section par stipulation expresse des Conditions Particulières ou, en l'absence d'une telle désignation, qui présentent avec elles les liens les plus étroits compte-tenu de leur nature.

### **13.2** Collecte des évènements

#### 13.2.1 Description de la prestation

TERSEDIA collectera, de manière automatisée et au fur et à mesure de leur survenance, les évènements se produisant dans la Solution Informatique, dont la liste est déterminée par le Descriptif Technique se rapportant à la présente Section.

A cette fin, TERSEDIA emploiera des Logiciels, Applications Web et/ou Matériels Informatiques, dont la délivrance au Client, le paramétrage et l'installation seront le cas



échéant convenues entre les Parties en application d'autres Sections des présentes Conditions Générales.

Afin de permettre à TERSEDIA de collecter de tels évènements, le Client accorde à cette dernière, pendant toute la durée du Contrat, le droit :

- d'accéder et de se maintenir dans tout ou partie des éléments composant la Solution Informatique, et s'engage à lui communiquer à cette fin toutes informations nécessaires ou utiles (login, mots de passe, etc.) à ces accès,
- d'observer, étudier et tester le fonctionnement ou la sécurité de tout Logiciel composant la Solution Informatique, au sens de l'article L122-6-1, III du code de la propriété intellectuelle,
- de reproduire ou traduire le code de tout Logiciel composant la Solution Informatique en vue d'obtenir les informations nécessaires à son interopérabilité, au sens de l'article L122-6-1, IV du code de la propriété intellectuelle,
- et de manière générale, d'accomplir toute action utile à l'interopérabilité des moyens de collecte des évènements avec la Solution Informatique.

### 13.2.2 Aléa

Le Client est informé que les systèmes matériels et immatériels composant une Solution Informatique sont à la fois hétérogènes et complexes, et que l'accès aux informations qui y circulent peut être interdit en raison des droits de propriété intellectuelle et de la protection des secrets d'affaire dont peuvent se prévaloir leurs éditeurs et fabricants.

C'est pourquoi, bien que TERSEDIA s'engage à mettre en œuvre tous les moyens et connaissances normalement accessibles dans l'état de l'art pour surveiller les évènements se produisant dans la Solution Informatique, la détection exhaustive de ces évènements est soumise à un aléa invincible.

## **13.3** Qualification des évènements collectés

### 13.3.1 Description de la prestation

TERSEDIA appliquera aux évènements ainsi collectés, dans un délai maximum de 5 minutes, des algorithmes de reconnaissance automatisés des menaces à la Solution Informatique.

A l'issue de cette analyse, les évènements ne présentant pas de ressemblance pertinente avec des schémas de menaces préétablis seront considérés comme bénins, et ne donneront lieu à aucune action.

A l'inverse, les évènements présentant des ressemblances pertinentes avec des schémas de menaces préétablis donneront lieu, en fonction de leur gravité, aux réponses visées à l'article 13.4.



En cas de doute sur la qualification des événements collectés en suite de leur traitement automatisé, ces derniers feront l'objet d'une analyse humaine par une équipe d'expert de TERSEDIA dédiée à cette tâche.

### 13.3.2 Aléa

Le Client est informé que les algorithmes de reconnaissance automatisés des menaces informatiques sont conçus à partir des enseignements tirés de menaces informatiques précédemment connues et recensées dans l'état de l'art.

C'est pourquoi, afin de déjouer les moyens de protection des Système de Traitement Automatisé de Données, la délinquance informatique, dont la plus virulente dispose des ressources du crime organisé et/ou d'Etats actifs dans le domaine de la cyberguerre, s'efforce de mettre en œuvre des procédés inédits.

Compte-tenu de ce qui précède, bien que TERSEDIA s'engage à actualiser en permanence ses algorithmes compte-tenu de l'évolution des connaissances en informatique, l'identification des menaces pesant sur la Solution Informatique est soumise à un aléa invincible.

## 13.4 Réactions aux menaces

En cas de menace identifiée à l'issue des opérations de qualification visées à l'article 13.3, TERSEDIA mettra en œuvre une ou plusieurs des actions exposées aux paragraphes suivants, compte-tenu de leur opportunité et de la gravité de la menace identifiée.

### 13.4.1 Mesures conservatoires

TERSEDIA pourra mettre en œuvre en urgence et à titre conservatoire, même sans le consentement préalable du Client, toute mesure provisoire prévue dans le Descriptif Technique se rapportant à la présente Section, que justifieraient la nature et la gravité de la ou des menaces identifiées, telle que par exemple : le blocage d'une adresse IP, l'isolation d'un poste de travail, etc.

Le Client reconnaît que de telles mesures n'ont aucun caractère correctif, et que les mesures tendant à remédier durablement aux vulnérabilités de la Solution Informatique ne pourront être prises qu'après concertation et accord entre les Parties, dans les conditions énoncées aux paragraphes suivants.

En outre, compte-tenu des répercussions possibles sur le fonctionnement normal de la Solution Informatique de telles mesures, leur opportunité sera laissée à l'appréciation de TERSEDIA, sans qu'il puisse lui être reprochée ensuite d'avoir agi ou de s'en être abstenue, à moins que son comportement ou son abstention ne révèle une erreur grossière d'appréciation.



#### 13.4.2 Gestion de crise

Si les Parties en ont convenu aux Conditions Particulières, les menaces identifiées les plus graves feront l'objet d'une Gestion de Crise.

A cette fin, TERSEDIA convoquera sans délai la réunion d'un Comité de Gestion de Crise composée des personnels identifiés aux Conditions Particulières ou, à défaut d'une telle stipulation ou si les circonstances le justifient, de personnels désignés *ad hoc* par TERSEDIA.

Le Comité de Gestion de Crise sera compétent, jusqu'à la résolution de la crise ou à la demande du Client, pour définir et coordonner les actions provisoires et urgentes à réaliser dans le but de faire cesser l'atteinte ou menace d'atteinte la Solution Informatique.

Si de telles actions devaient être réalisées par TERSEDIA elle-même, elles seront convenues entre les Parties en la forme d'un nouveau Contrat, comme il est dit à l'article 1.2.2 des présentes Conditions Générales.

#### 13.4.3 Audit

TERSEDIA s'engage à documenter et rendre compte au Client de toute menace d'atteinte à la Solution Informatique, en la forme d'un rapport contenant un exposé :

- de la nature technique de la menace, et toutes explications nécessaires à son compréhension par un homme de l'Art ;
- de la dangerosité de la menace à l'égard du fonctionnement de la Solution Informatique, les Données qu'elle traite et ses conséquences éventuelles sur leur exploitation ;
- des propositions de remédiation.

TERSEDIA transmettra le cas échéant ce rapport au Comité de Pilotage, si les Parties ont souscrit un Contrat se rapportant à la Section 12 des présentes Conditions Générales.

#### **13.5** Conservation et auditabilité

TERSEDIA s'engage à conserver pendant une durée de six mois toutes les informations recueillies en application des articles 13.2 et 13.3, et à les transmettre au Client sur demande de ce dernier.

#### **13.6** Durée de la prévention des atteintes à une Solution Informatique

Les prestations de prévention des atteintes à une Solution Informatique sont conclues pour la durée indivisible et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières ou, à défaut de stipulation, pendant une durée d'un an à compter de la conclusion du Contrat.

A moins qu'il n'y soit mis un terme de manière anticipée dans les cas prévus aux présentes Conditions Générales, elles se poursuivront tacitement et de plein droit pour



des périodes d'égale durée et à des conditions identiques, sans limitation du nombre de poursuites, sauf dénonciation adressée par l'une des Parties à l'autre Partie par courriel ou autre lettre missive, deux mois au moins avant la fin de la période en cours.

### **13.7 Prix**

En contrepartie des prestations de prévention des atteintes à une Solution Informatique, pendant chacune des périodes contractuelles visées à l'article 13.6, le Client s'engage à payer à TERSEDIA le Prix convenu aux Conditions Particulières.

Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières, ce prix n'inclut pas le coût des prestations de gestion de crise visées à l'article 13.4.2.



Annexes



# Annexe 1 : Mesures techniques et organisationnelles visant à assurer la confidentialité des Données traitées (ISO27001)



## Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that:

Tersedia  
18 Rue Charles Despeaux  
Chatou  
78400  
France

Holds Certificate No:

**IS 737265**

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

Securing data and tangible and intangible assets in the Managed Services scope: Multi Cloud orchestration; Public cloud; Hybrid Cloud; Private Cloud; Tersedia premises and data centers.  
In accordance with the declaration of applicability v2.1 dated December 23, 2020.

For and on behalf of BSI:

Javier Castells, Branch Manager Italy & Spain

Original Registration Date: 2021-02-01

Latest Revision Date: 2022-05-02

Effective Date: 2022-01-11

Expiry Date: 2024-01-31

Page: 1 of 2



000 47 114 8 002 47 040 7  
000 47 011 0 000 47 011 0

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.  
An electronic certificate can be authenticated [online](#).  
Printed copies can be validated at [www.bsigroup.com/ClientDirectory](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory)

Information and contacts: BSI Group Italia srl, via Fara 35, Milano, Italy, phone: +39 02 6679091  
A Member of the BSI Group of Companies.



Certificate No: **IS 737265**

Location	Registered Activities
Tersedia 18 Rue Charles Despeaux Chatou 78400 France	Securing data and tangible and intangible assets in the Managed Services scope: Multi Cloud orchestration; Public cloud; Hybrid Cloud; Private Cloud; Tersedia premises and data centers. In accordance with the declaration of applicability v2.1 dated December 23, 2020.
Sewan Equinix PA6 - Building 52093300 10 rue Waldeck Rochet Aubervilliers 00000 France	Securing data and tangible and intangible assets in the Managed Services scope: Multi Cloud orchestration; Public cloud; Hybrid Cloud; Private Cloud; Tersedia premises and data centers. In accordance with the declaration of applicability v2.1 dated December 23, 2020.
Sewan Equinix PA7 - EnergyPark, Bat 992400 130-136 boulevard de Verdun Courbevoie 00000 France	Securing data and tangible and intangible assets in the Managed Services scope: Multi Cloud orchestration; Public cloud; Hybrid Cloud; Private Cloud; Tersedia premises and data centers. In accordance with the declaration of applicability v2.1 dated December 23, 2020.
DATA 4 route de NOZAY Marcoussis 91460 France	Securing data and tangible and intangible assets in the Managed Services scope: Multi Cloud orchestration; Public cloud; Hybrid Cloud; Private Cloud; Tersedia premises and data centers. In accordance with the declaration of applicability v2.1 dated December 23, 2020.
DATA4 Site PAR 2 zones d'activités de la fontaine de jouvence Marcoussis 91460 France	Securing data and tangible and intangible assets in the Managed Services scope: Multi Cloud orchestration; Public cloud; Hybrid Cloud; Private Cloud; Tersedia premises and data centers. In accordance with the declaration of applicability v2.1 dated December 23, 2020.

Original Registration Date: 2021-02-01

Latest Revision Date: 2022-05-02

Effective Date: 2022-01-11

Expiry Date: 2024-01-31

Page: 2 of 2

This certificate relates to the information security management system, and not to the products or services of the certified organisation. The certificate reference number, the mark of the certification body and/or the accreditation mark may not be shown on products or stated in documents regarding products or services. Promotion material, advertisements or other documents showing or referring to this certificate, the trademark of the certification body, or the accreditation mark, must comply with the intention of the certificate. The certificate does not of itself confer immunity on the certified organisation from legal obligations.

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.

An electronic certificate can be authenticated [online](#).

Printed copies can be validated at [www.bsigroup.com/ClientDirectory](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory)

Information and contacts: BSI Group Italia srl, via Fara 15, Milano, Italy, phone: +39 02 6679691  
A Member of the BSI Group of Companies.



## Annexe 2 : Attestation d'assurance de responsabilité contractuelle de TERSEDIA



### ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE CONTRAT : HA RCP0276640

#### LE PRENEUR D'ASSURANCE

Souscripteur : TERSEDIA  
18 RUE CHARLES DESPEAUX  
78400 CHATOU

Assuré : TERSEDIA  
18 RUE CHARLES DESPEAUX  
78400 CHATOU

#### LES CONDITIONS DE GARANTIE

Catégorie : Assurances Professionnelles by Hiscox  
Métiers de l'informatique

Juridiction et loi applicables : Monde entier hors USA / Canada

#### ACTIVITES DE L'ASSURE

L'assuré déclare exercer la profession et/ou les activités suivantes :

- Vente de matériel informatique autre marque
- Installation de matériel informatique
- Maintenance de matériel informatique
- Vente de logiciel informatique conçus par des tiers
- Intégration de logiciel ou d'applicatif
- Délégation de personnel en mode régie
- Infogérance
- Activité de banque de données

#### PERIODE DE VALIDITE

La présente attestation est valable pour la période du 01 Avril 2023 au 31 Mars 2024.

Les garanties sont acquises selon les Conditions Particulières (établies sur la base du questionnaire préalable d'assurance), des Conditions Générales N° TECH-RCE1115 "Assurances Professionnelles by Hiscox - Métiers de l'informatique" et de l'extension de garantie n° TECH1012 1115-PJ0116.

Fait à Paris, le 19/02/2023  
Pour les Assureurs



19/02/2023 16:09  
RCP0276640

Adresse postale : 12, quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux - Tél : 01 83 21 82 82  
Hiscox SA - Hiscox France 38, Avenue de l'Opéra - 75002 Paris  
Siège social : 35F, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, Luxembourg  
Capital social : 59 730 000 Euros  
Numéro d'enregistrement au Luxembourg : B217018 - R.C.S. Paris 833 546 989  
N° TVA Intracommunautaire FR88833548888  
Page 1/2



**TABLEAU DES GARANTIES**  
**Métiers de l'informatique**  
**HA RCP0276640**

**RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE et/ou RESPONSABILITE CIVILE APRES LIVRAISON**

- Plafond de garantie	1 000 000,00 Euros	par <b>sinistre</b> et par année d'assurance
Incluant les <b>sous-plafonds</b> suivants :		
- Tous <b>dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs</b> ou non	1 000 000,00 Euros	par <b>sinistre</b> et par année d'assurance
- Remboursement des prestations	100 000,00 Euros	par <b>sinistre</b>

**RECOURS JURIDIQUES PROFESSIONNELS**

- Par année d'assurance	Illimité
- Par litige	50 000 €

**RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION / RESPONSABILITE CIVILE EMPLOYEUR**

- Plafond de garantie	8 000 000,00 Euros	par <b>sinistre</b>
Incluant les <b>sous-plafonds</b> suivants :		
- <b>Dommages matériels et immatériels consécutifs</b>	1 500 000,00 Euros	par <b>sinistre</b>
- <b>Dommages immatériels non consécutifs</b>	500 000,00 Euros	par <b>sinistre</b>
- Intoxications alimentaires	800 000,00 Euros	par <b>sinistre</b>
- Maladies professionnelles et/ou faute inexcusable	1 500 000,00 Euros	par année d'assurance
- Atteintes accidentelles à l'environnement	800 000,00 Euros	par <b>sinistre</b>
- Vol par <b>préposés</b>	30 000,00 Euros	par <b>sinistre</b>

19/02/2023 16:09  
RCP0276640

Adresse postale : 12, quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux – Tél : 01 53 21 82 82  
Hiscox SA - Hiscox France 38, Avenue de l'Opéra - 75002 Paris  
Siège social : 35F, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, Luxembourg  
Capital social : 59 730 000 Euros  
Numéro d'enregistrement au Luxembourg : B217018 - R.C.S. Paris 833 546 989  
N° TVA Intracommunautaire [FR88833549882](#)