

## **CYBERTEAM - CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES**

La société CYBERTEAM, au travers de sa marque « SQUARTIS », est spécialisée, expérimentée et reconnue dans le secteur des services de télécommunication, de téléphonie et de digitalisation des entreprises. Elle offre à ses clients un panel complet de prestations qui comprend :

- des services d'audit, de conseil et d'accompagnement,
- la fourniture de solutions télécoms, internet et digitales,
- la vente de matériels et applications télécoms et informatiques
- la commercialisation d'offres et de services de supervision de la maintenance des services et matériels.

### **ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AUX PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

#### **1.1. Objet**

Les conditions générales décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société CYBERTEAM, Société par Actions Simplifiée au capital de 255.152,16 Euros, dont le siège social est à FONTENAY LE COMTE (85200), rue Antoine Ferchault de Réaumur, ZAE du Moulin Bertin, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LA ROCHE SUR YON sous le numéro 431 757 442, (ci-après « la Société ») et de ses clients (ci-après « le Client »), dans le cadre de l'exécution des prestations de services prévues au Devis signé par le Client et la Société (ci-après « le Devis »).

Le cas échéant, elles sont complétées de conditions particulières applicables aux services fournis par la Société et annexées aux présentes conditions générales.

**Les présentes conditions générales de vente, complétées des conditions particulières applicables, constituent le socle unique de la négociation commerciale** et sont systématiquement adressées ou remises à chaque Client avec chaque Devis ou en cas d'ouverture d'un compte client par la Société, à l'ouverture dudit compte. En effet, il sera demandé à chaque Client de signer les conditions générales de la Société lors de l'ouverture de son compte client. La Société utilise un procédé de signature électronique, conforme à la réglementation en vigueur. Elles sont également consultables, à tout moment, sur le site internet de la société « [squartis.com](http://squartis.com) » Elles forment, avec les informations présentées sur le Devis, l'information précontractuelle due en application des articles L.441-1 et suivants du Code de Commerce.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations, dans l'un quelconque de ces documents, le Devis prévaudra sur les conditions particulières applicables au service concerné qui prévaudront sur les conditions générales.

#### **1.2. Opposabilité - Acceptation - Modification**

Toute commande passée par le Client est soumise aux présentes conditions générales, complétées le cas échéant, par le Devis et toutes conditions particulières convenues par écrit entre les parties. **Elles prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions d'achat du Client**, sous réserve de l'application des dispositions d'ordre public du Code des Marchés Publics.

Toute acceptation de Devis entraîne l'acceptation expresse et sans réserve par le Client des présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par la Société. Pour chaque commande, c'est la version des conditions générales communiquées avec le Devis qui s'appliquera. S'agissant de commandes à exécutions successives ou échelonnées dans le temps, toute version modifiée des conditions générales entrera en vigueur 8 jours après l'information qui en aura été faite au Client par la Société, par tout moyen. Seule la version en vigueur des conditions générales aura valeur juridique entre la Société et le Client.

Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales ou des conditions particulières de la commande ne peut être interprété de sa part comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente.

## **ARTICLE 2 : COLLABORATION DES PARTIES**

Les parties conviennent de collaborer étroitement, activement et régulièrement pendant toute la durée des présentes conditions générales, pour la bonne réalisation des prestations de services prévues au Devis, notamment en se communiquant toute information susceptible d'avoir un impact sur la bonne réalisation des prestations de services prévues au Devis.

Le Client s'engage à désigner, au sein de son entreprise, une personne dédiée qui sera l'interlocuteur privilégié de la Société pour les besoins de la mise en œuvre et de l'exécution des prestations de services prévues au Devis.

Le Client s'engage à informer la société de tout changement de son contact.

Les parties conviennent notamment de se réunir en comité (interlocuteurs de chaque partie) chaque fois que la situation l'imposera, et notamment en cas de difficultés rencontrées dans la réalisation des prestations de services prévues au Devis.

## **ARTICLE 3 : DEVIS ET ETUDES**

Les prestations de services proposées par la Société donnent lieu à l'établissement d'un Devis par la Société.

Les Devis, études et projets sont établis par la Société sur la base des informations que le Client s'engage à lui communiquer, relatives notamment à ses besoins, ses attentes et ses contraintes, notamment techniques et/ou informatiques.

Les Devis, études et projets et de manière générale, les documents de toute nature remis ou envoyés par la Société demeurent confidentiels et la propriété exclusive de notre Société, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents. Ils ne peuvent en aucun cas être ni communiqués à tout tiers par le Client, ni exécutés par d'autres entreprises, sous quelque motif que ce soit, sous peine de dommages-intérêts. Le Client s'engage à les restituer sur simple demande de la Société.

Ces documents sont établis gratuitement s'ils sont suivis de la commande dont ils sont l'objet. Dans le cas contraire, la Société se réserve le droit de facturer ses frais d'études et de déplacements.

## **ARTICLE 4 : DUREE ET ACCEPTATION DE L'OFFRE DE PRESTATIONS**

Sauf conditions particulières indiquées sur le Devis, le Devis est valable pendant une durée de 15 jours à compter de sa communication au Client par la Société.

Le Devis sera réputé accepté par le Client et irrévocable, à compter de sa signature par le Client, au moyen de l'outil de signature électronique de la Société.

La commande n'est définitive et ne prend effet qu'après l'envoi par la Société d'un accusé de réception et le paiement de l'acompte prévu au Devis et dû à sa signature.

Toute modification du Devis, à sa signature ou ultérieurement, est soumise à l'acceptation de la Société et sera facturée en sus.

En cas d'annulation ou de résiliation de la commande acceptée par le Client, dans les conditions prévues au présent paragraphe, le Client devra verser à la Société à titre de clause pénale une somme égale à 20% du montant de la commande ou 100% du montant de la commande si la Société a commencé à exécuter la commande, sans préjudice de la faculté pour la Société d'obliger le Client, par tous moyens de droit, d'exécuter la commande et d'en payer le prix.

## **ARTICLE 5 : CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **5.1. Conditions générales d'exécution des prestations de la Société**

**Le préalable indispensable à la bonne exécution des prestations de services rendues par la Société réside dans l'expression des besoins par le Client.**

Le Client doit formuler très précisément son/ses besoin(s), attente(s) et contrainte(s), dans les conditions fixées à l'article 2 des présentes conditions générales.

Le « chef de projet » de la Société rencontre le Client afin d'obtenir toutes les informations nécessaires et valider les conditions de réalisation des prestations de services prévues. Si nécessaire, pour les besoins de la réalisation des prestations de services prévues au Devis, la Société rédige un cahier des charges.

La Société pourra librement sous-traiter les prestations prévues au Devis.

La Société détermine seul les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution des Prestations prévues au Devis. La Société emploie un personnel qualifié et disposant des compétences nécessaires pour l'exécution des prestations prévues aux présentes conditions générales. Le Client ne pourra exiger de la Société le recrutement ou l'affectation de personnel supplémentaire et dédié pour l'exécution à son profit des prestations prévues aux présentes conditions générales.

A l'exception des informations tombées dans le domaine public ou dont la révélation a été autorisée, la Société et le Client s'engagent à traiter et à conserver comme confidentielles les informations échangées dans le cadre de la préparation du Devis et de l'exécution des prestations prévues au Devis. Elles se portent fort du respect de cet engagement par leurs employés, sous-traitants, filiales ou société-mère.

### **5.2. Conditions particulières d'exécution des prestations de conseils et services**

La prestation de service fournie au Client sera précisément détaillée dans le Devis et pourra comprendre les différentes étapes suivantes :

- comprendre l'entreprise Cliente : audit de la structure et des usages métiers
- conseil en infrastructure et réseaux : sélection de solution et proposition d'offres
- déploiement et suivi de solutions sélectionnées par le Client
- maintenance et supervision des solutions du Client : analyse et suivi du fonctionnement et des performances des solutions du Client.

La prestation sera réputée accomplie au jour de la remise au Client du dossier de synthèse définitif.

### **5.3. Conditions particulières d'exécution des services de télécoms, internet et digitales**

Pour les besoins des présentes conditions générales, le livrable s'entend indifféremment des matériels, équipements, abonnements ou logiciels fournis et/ou installés par la Société pour le Client au titre des prestations prévues au Devis (ci-après « le Livrable »).

En fonction de la nature des prestations de services prévues au Devis, la Société réalise et fournit au Client un cahier des charges du Livrable à fournir.

Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la communication du cahier des charges par la Société, pour émettre par écrit toutes les réserves utiles. A défaut, le Livrable sera considéré comme validé.

Une fois le cahier des charges du Livrable validé, la Société procédera ou fera procéder à la réalisation du Livrable puis à sa mise à disposition ou livraison au Client, dans les délais et conditions prévus à l'article 6 des présentes conditions générales.

A la mise à disposition du Livrable, la Société adresse un document de recette au Client, pour signature. Le Client dispose d'un délai maximum de quinze (15) jours, pour notifier à la Société,

toute anomalie constatée. A défaut, le Livrable sera considéré comme accepté et définitivement livré.

La procédure de réception a uniquement pour objet de vérifier l'exécution conforme des services prévus au Devis et la conformité du Livrable au cahier des charges.

Le Client sera en droit de procéder à des tests dans les conditions du réseau/en ligne.

En cas d'anomalie bloquante, s'entendant de toute anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie du Livrable, la Société doit présenter une version modifiée du Livrable dans un délai de 30 jours.

Les anomalies non bloquantes, s'entendant de toute anomalie permettant de poursuivre l'exploitation du Livrable dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle ou d'une solution de contournement mise en œuvre par la Société, sont identifiées et corrigées dans les meilleurs délais, dans le cadre de la garantie commerciale prévue à l'article 5.3.1. des présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales et les conditions particulières associées, le cas échéant, sont systématiquement complétées et soumises aux conditions générales et particulières des fournisseurs de services ou de matériel auxquels la Société fait appel (SFR, Orange, Microsoft...) et qui sont communiquées et acceptées par le Client. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable à l'égard du Client et de tout tiers, en cas de défaut ou de manquement à ses obligations, de l'un quelconque des fournisseurs de solutions ou de services vendus au Client, sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part à l'origine du dommage subi par le Client ou tout tiers.

### **5.3. Support et maintenance**

#### 5.3.1. Dans le cadre de la garantie commerciale

Sauf mention contraire ou particulière du Devis, la Société s'engage à accompagner le Client dans la prise en main et la manipulation du Livrable et la correction des anomalies pouvant survenir sur le Livrable et imputables à la Société, pendant une durée de six (6) mois à compter de la réception du Livrable par le Client.

La Société fournit au Client un support téléphonique pour les problèmes rencontrés dans l'utilisation du Livrable. Le support recouvre l'utilisation du Livrable conformément au cahier des charges et à la documentation ainsi que l'identification de l'origine des problèmes et la proposition de solutions correctives si possible.

Ces prestations sont fournies gratuitement par la Société, dans le cadre et pour la durée de la garantie commerciale.

En outre, les produits livrés par la Société sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée d'un (1) an, à compter de la date de livraison, et sous réserve que l'Acheteur soit à jour de toutes ses obligations, notamment de paiement, au titre de la commande en cause ou de toute autre commande. Les interventions effectuées sur le matériel au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

Toute mise en œuvre de la garantie suppose l'accord de la Société, auquel le Client devra adresser une demande de garantie écrite, dans un délai de 15 jours à compter de la découverte du défaut.

Au titre de cette garantie, la seule obligation incombant à la Société sera, à son choix, la prise en charge du remplacement ou de la réparation des pièces jugées défectueuses, sauf si ce mode de dédommagement s'avère impossible ou disproportionné.

Les frais éventuels de transport du matériel ou de déplacement de la Société sont à la charge du Client.

**Exclusions.** La garantie ne joue pas pour les vices apparents.

Sont également exclus les pièces électriques et les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle, par un accident extérieur, par un défaut d'entretien, par un entretien non conforme aux instructions et recommandations de la Société ou du fabricant du matériel, par des détériorations dues à de fausses manœuvres ou à une mauvaise utilisation par le Client ou encore par une utilisation ou une modification du produit non prévue ni spécifiée par la Société ou le fabricant du matériel.

Sont également exclus toute nouvelle demande non prévue au Devis ou tout nouveau besoin non exprimé par le Client avant le Devis ou l'installation des produits ou services.

**Limitation de responsabilité de la Société.** La garantie prévue au présent paragraphe est le seul engagement de la Société, à l'exclusion de toute autre garantie commerciale ou responsabilité de la Société de quelque nature que ce soit.

En aucun cas, le Client ne pourra prétendre à la résiliation ou la nullité de la commande ou à un dédommagement quelconque, notamment en raison de l'immobilisation du bien du fait de l'application de la garantie. La Société ne pourra jamais être tenue responsable des dommages indirects, ainsi que de toute perte d'exploitation ou de profit subis par le Client.

La présente garantie est personnelle au Client et ne pourra être transférée à tout nouvel acquéreur, que pour la durée restant à courir de la garantie et sous réserve d'en informer la Société dans un délai de 30 jours à compter de la cession du matériel concerné.

### 5.3.2. En dehors de la garantie commerciale

A l'expiration ou à défaut de garantie commerciale dans les conditions prévues à l'article 5.3.1. ci-dessus, la Société offre au Client la possibilité de souscrire une prestation de support et de maintenance, auprès de l'un de ses partenaires.

A défaut de souscription par le Client d'une offre de services support et maintenance, toute demande de support ou de maintenance du Client sera soumise à l'acceptation de la Société et fera l'objet d'un Devis spécifique indiquant notamment ses conditions de prix et de délai.

### **5.4. Services de téléphonie hébergée**

La Société assure pour le Client des prestations d'hébergement, de sauvegarde et de data center dans les conditions fixées au Devis, aux présentes conditions générales et aux conditions particulières de services de téléphonie hébergée en annexe n°1.

### **5.5. Formation**

La Société fournit au Client ou aux personnes désignées par celui-ci les formations prévues au Devis, sur le Livrable du Client ou sur tout thème convenu avec la Société ou proposé par la Société.

Les formations peuvent être réalisées en distanciel ou en physique, soit dans les locaux de la Société, soit dans les locaux du Client. Les formations réalisées dans les locaux du Client feront l'objet d'une facturation supplémentaire au titre des frais de déplacement de la Société.

Les prestations de formation sont soumises aux conditions du Devis et des présentes conditions générales.

## **ARTICLE 6 : DELAIS D'EXECUTION DES SERVICES**

Les prestations de la Société seront exécutées pour la durée, aux dates et/ou dans le délai prévu au Devis ou dans les conditions particulières applicables aux prestations concernées ou tout autre délai convenu par écrit entre les parties, et dans tous les cas, sous réserve du respect par le Client, des délais et modalités d'exécution de ses obligations, notamment de paiement.

Les délais d'exécution portés sur le Devis ne sont donnés qu'à titre indicatif.

Les dépassements de délai d'exécution ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, à retenue ni à annulation des commandes en cours.

Le délai d'exécution est prolongé et/ou reporté, le cas échéant, à raison des modifications apportées au Devis ou de la durée des retards dus au Client, notamment en cas de paiement tardif des acomptes ou de toutes sommes dus, de retard du Client ou de ses prestataires dans la communication des informations sollicitées par la Société, de retard dans l'exécution des travaux et services préalables devant être exécutés par le Client ou ses prestataires, et notamment en cas de retard ou d'absence de demande de portabilité, le cas échéant.

Si le défaut de réponse ou le retard imputable au Client ou les modifications demandées par le Client ont pour effet de reporter la date d'exécution des travaux de plus de 12 mois (ou de 18 mois

s'agissant de marchés publics) au-delà de la date prévue au Devis ou convenue entre les parties, la Société sera en droit de résilier le contrat qui les lie, sous réserve d'en informer le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis d'un mois. Le Client restera redevable de l'intégralité des sommes dues à la Société au titre des prestations prévues au Devis.

## **ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à réalisation ou à faire réaliser, en temps utile, les travaux et prestations nécessaires et préalables à l'installation des produits et services fournis par la Société, et ce conformément aux règles de l'art, aux règles de sécurité des biens et des personnes et aux consignes et conditions qui lui seront communiquées par la Société, de façon à permettre à la Société ou son sous-traitant de procéder à leur installation.

La Société sera en droit de refuser d'exécuter tous travaux d'installation qui seraient contraires aux règles de l'art ou aux règles de sécurité des biens et des personnes présentes sur le lieu d'installation, sans que le Client ne puisse invoquer une quelconque indemnisation en cas de retard ou de défaut d'installation par la Société.

En tout état de cause, la Société ne pourra jamais être tenue responsable de tout dommage causé à tout bien ou toute personne à raison de l'installation ou de l'utilisation des produits et services fournis par la Société et résultant d'un défaut ou d'une mauvaise exécution des travaux et prestations préalables devant être réalisés par le Client ou d'un non-respect des règles de sécurité des biens et des personnes présentes sur le lieu d'installation.

Le Client s'engage à respecter et se porte fort du respect par ses préposés et prestataires de l'ensemble des consignes et conditions qui lui seront communiquées par la Société, en ce qui concerne notamment les biens ou la santé et la sécurité de ses préposés et de toute personne présente sur le lieu d'installation.

Les travaux non prévus qui s'avèreraient nécessaires pour respecter la réglementation applicable, les règles de l'art ou par suite de circonstances qui ne sont ni de la faute ni du fait de la Société seront facturés en sus.

En cas de changement d'opérateur de téléphonie, le Client s'engage à demander et obtenir, la résiliation et la portabilité des numéros, le cas échéant, en temps utile, de façon à permettre à la Société de procéder à leur installation. En tout état de cause, la Société ne pourra jamais être tenue responsable de tout dommage ou de tout retard subi par le Client à raison d'un défaut ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations prévues au paragraphe précédent.

Afin de faciliter l'installation des produits et services fournis par la Société, le Client permettra à la Société et à ses éventuels sous-traitants d'accéder librement au lieu convenu. Il leur facilitera le raccordement à tout réseau utile (notamment électrique), sans pouvoir refacturer les consommations.

Le Client s'engage à régler, en totalité et à bonne date, toutes les sommes qui seront dues à tout fournisseur ou prestataire de la Société, au titre de toutes prestations ou abonnements prévus au Devis, en ce compris tout coût supplémentaire ou nouveau appliqué par ledit fournisseur ou prestataire, sans recours contre la Société.

## **ARTICLE 8 : PRIX - FACTURATION - PAIEMENT**

### **8.1. Prix**

Les prix sont stipulés en Euros et hors taxes sur le Devis.

Les taxes de toute nature applicables à raison des services convenus, notamment la taxe sur la valeur ajoutée, seront facturées en sus, au taux en vigueur.

Les prix figurant au Devis sont établis sur la base de l'indice SYNTEC, en vigueur à la date du Devis, et sont valables pour la durée indiquée sur le Devis.

A l'expiration de la durée de validité prévue sur le Devis, et en tout état de cause, à chaque échéance annuelle, les prix sont révisés en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC, depuis la date d'établissement du Devis ou, selon le cas, la dernière révision de prix intervenue.

Les prix figurant au Devis tiennent compte également des tarifs de nos fournisseurs et des décisions d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente. Tout changement quelconque de l'un de ces tarifs ou tout frais supplémentaire quelconque imposé par l'un de nos fournisseurs sera susceptible d'entraîner une modification du prix indiqué et un complément de facturation, en ce compris, sans que cette liste ne soit exhaustive, les coûts des travaux de raccordement ou de voirie réalisés sur la propriété du Client ou sur la voie publique pour les besoins du raccordement du Client et les coûts de désaturation (ajout de paires de cuivres...).

## **8.2. Facturation**

Les prestations sont facturées au fur et à mesure de leur achèvement ou selon le calendrier et les modalités prévues au Devis.

Toute contestation de facture doit être adressée par le Client, par écrit, dans les huit jours de sa réception.

## **8.3. Paiement**

A la signature du Devis, la Société pourra exiger le paiement d'un acompte. Une facture d'acompte sera adressée au Client, payable à réception comme il est dit ci-dessous. Aucune prestation ne sera exécutée par la Société, tant qu'elle n'aura pas reçu le paiement de l'acompte.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués au siège social de la Société à réception de la facture.

Aucun escompte n'est accordé en cas de règlement anticipé.

Sauf accord des parties, ne constitue pas un paiement au sens de la présente disposition, la remise de traite ou tout autre document créant une obligation de payer.

En cas de retard de paiement, la Société pourra suspendre toutes les prestations et commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

La Société pourra également exercer son droit de rétention sur tout matériel du Client en sa possession.

Le défaut de paiement de toute somme due à son échéance rendra immédiatement exigible l'intégralité des sommes dues au titre de la commande et entraînera de plein droit, sans mise en demeure préalable, le lendemain de la date d'exigibilité de la facture :

- Le paiement de pénalités de retard calculées au taux en vigueur de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points ;
- Le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros HT et d'une indemnité complémentaire, sur justification des coûts exposés, si les frais de recouvrement exposés (en ce compris honoraires d'avocat, d'officier ministériel, de tout conseil ou professionnel du recouvrement) sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire, et ce conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

En cas de pluralité de commandes du Client, toutes sommes dues pour toute commande, et pour quelque cause que ce soit, deviendront immédiatement exigibles.

Tout acompte versé par le Client restera acquis à la Société.

## **ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉS - ASSURANCES**

### **9.1. Responsabilité de la Société**

La Société s'engage à effectuer toute diligence pour l'exécution des prestations prévues au Devis et à faire ses meilleurs efforts afin de fournir des prestations de qualité conformément aux usages de la profession. A ce titre et pour l'ensemble des obligations à sa charge, la Société n'est tenue qu'à une **obligation de moyens**.

La Société sera dégagée de toute responsabilité à raison des retards ou défauts d'exécution des obligations contractuelles qui lui incombent et qui seraient la conséquence de faits relevant de la force majeure tel que défini par la jurisprudence française ou à des circonstances indépendantes de sa volonté et non-occasionnées par sa négligence. Déchargent ainsi, et notamment, la Société

de son obligation d'exécuter ses prestations : la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves totales ou partielles, les pénuries, les interruptions de services de fourniture d'électricité, de réseau internet, de fibre internet, de matières premières, les accidents, les conditions climatiques, les maladies, épidémies et pandémies ou encore toute injonction administrative pouvant en résulter.

La Société s'engage à informer le Client de la survenance de tout événement de cette nature susceptible d'entraîner un retard ou une inexécution de ses obligations. Dès la disparition du cas de force majeure, la Société fera ses meilleurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles.

La garantie commerciale prévue au paragraphe 5.3.1. et les dispositions prévues au présent article constituent le seul engagement de la Société, à l'exclusion de toute autre garantie commerciale ou responsabilité de la Société de quelque nature que ce soit, et notamment en cas d'arrêt ou de perturbation dans le fonctionnement du Livrable ou des Services, y compris en cas de cyberattaque.

La responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée si l'exécution d'un ou plusieurs service(s) prévu(s) au Devis est empêchée ou retardée du fait :

- du Client, notamment en cas de faute, négligence, omission ou non-respect de ses obligations au titre des présentes conditions générales et en particulier, en cas de non-respect par le Client des conditions et limites imposées par la Société ou ses fournisseurs dans le cadre de l'utilisation des Services et abonnements fournis ;
- d'un fournisseur de la Société ou de tout tiers, notamment en cas de faute, négligence ou défaillance.

Par ailleurs, la Société n'est en aucun cas responsable des dommages consécutifs à une inexécution par le Client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation du Livrable.

**La Société ne sera tenue qu'à la réparation des dommages matériels et corporels directs causés au Client en cas de mauvaise exécution ou d'exécution partielle de ses prestations. La responsabilité de la Société ne peut jamais être engagée pour les dommages indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou de chiffre d'affaires) découlant de la fourniture de ses prestations. Est considéré comme préjudice indirect, immatériel ou consécutif tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, de données, de commande ou de clientèle, ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers.**

La responsabilité de la Société à l'égard du Client ne pourra en aucun cas entraîner le paiement de dommages-intérêts au-delà d'un montant égal au prix total payable par le Client prévu au Devis au titre des prestations concernées.

La Société est titulaire d'une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle limitée aux dommages matériels et corporels directement liés à l'exécution de ses prestations et souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable.

## **9.2. Responsabilité du Client**

Le Client sera seul responsable de l'utilisation et de l'exploitation du Livrable réalisé par la Société pour son compte, ainsi que de son contenu.

A ce titre, le Client garantit la Société contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne en raison de tout dommage causé du fait de l'utilisation ou l'exploitation du Livrable par le Client ou de son contenu. Le Client s'engage à supporter les conséquences de toute nature en découlant et à indemniser la Société de tout préjudice subi.

Le Client s'engage à ce que le contenu du Livrable soit en conformité avec les lois, règlements et usages en vigueur et ne porte pas atteinte aux droits des tiers.

## **ARTICLE 10 : DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION**

### **10.1. Durée**

La commande passée entre les parties, dans les conditions prévues à l'article 4 des conditions générales, est conclue pour la durée de l'exécution des prestations prévues au Devis ou pour la durée déterminée mentionnée sur le Devis.

S'agissant des prestations fournies pour une durée déterminée et susceptibles d'être renouvelées à l'échéance de la commande, elles se renouvelleront tacitement, pour des durées successives d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception signifiée trois (3) mois avant ladite échéance.

## **10.2. Résiliation**

En cas d'inexécution de ses obligations par le Client, la Société est en droit de résilier le contrat qui les lie, sans préjudice de tous dommages-intérêts, quinze jours après l'envoi, par lettre recommandée avec accusé de réception, d'une mise en demeure restée sans effet. Toute somme due à la Société au titre du Devis deviendra immédiatement exigible. S'agissant des Services ou abonnement souscrits pour une durée déterminée, la totalité des sommes dues jusqu'au terme prévu du contrat deviendra immédiatement exigible. En aucun cas, ladite résiliation ne pourra justifier le non-paiement de toute somme due ou la restitution de tout ou partie des sommes payées d'avance à quelque titre que ce soit (crédit de temps, acompte, paiement d'avance).

La Société se réserve le droit, en outre, de suspendre l'exécution des Services concernés, en cas d'inexécution de ses obligations par le Client, et notamment en cas de non-respect par le Client des conditions et limites imposées par la Société ou ses fournisseurs dans le cadre de l'utilisation des Services et abonnements fournis.

## **ARTICLE 11 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **11.1. Droits de propriété intellectuelle de la Société**

La dénomination « CYBERTEAM », la marque « SQUARTIS », les noms de domaine ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations et logotypes figurant sur les biens, leurs accessoires et emballages ainsi que les images des produits et réalisations de la Société, qu'elles soient déposées ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de la Société ou de ses fournisseurs. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de la Société, est strictement interdite. Il en est de même pour tout droit d'auteur, méthode, savoir-faire, outil, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété de la Société.

### **11.2. Droits de propriété intellectuelle du Client**

Le Client garantit à la Société qu'il détient l'intégralité des droits de propriété intellectuelle lui permettant de solliciter l'exécution des services prévus au Devis, notamment en ce qui concerne sa dénomination sociale, ses marques, ses noms de domaine, ses logos, les contenus, visuels et données remis par le Client pour la réalisation des prestations prévues au Devis.

A ce titre, le Client garantit la Société contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire auquel l'exécution des prestations prévues au Devis aurait porté atteinte ou donné lieu. Le Client s'engage à supporter les conséquences de toute nature en découlant et à indemniser la Société de tout préjudice subi.

## **ARTICLE 12 : DONNEES PERSONNELLES**

Par la signature du Devis, le Client autorise la Société à collecter et conserver des données nominatives le concernant ou concernant ses clients de manière libre et éclairée, et ce, pour lui permettre de répondre à la demande d'offre commerciale du Client, de traiter sa commande, d'exécuter ses prestations, de constituer un fichier clientèle et d'établir les factures. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels prestataires de la Société chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Ces données sont collectées, enregistrées et stockées sur supports papier et/ou sur des serveurs basés sur le territoire de l'Union Européenne en conformité avec les dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur à la date des présentes, ainsi qu'avec les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après « le RGPD »).

A l'achèvement de ses prestations, la Société se réserve le droit de procéder à l'archivage des données personnelles qu'elle a pu être amenée à collecter en exécution des présentes, pour la durée de prescription des actions en responsabilité. Dans ce cas, les données archivées seront stockées sur un serveur sécurisé auquel seul le représentant légal de la Société pourra accéder, et ce, exclusivement dans le cadre d'un contentieux dont la résolution nécessite la communication judiciaire desdites données puis définitivement supprimées à l'expiration des délais de prescriptions ou à l'expiration du délai légal de conservation des documents concernés, si elle est postérieure.

La Société s'engage à assurer la sécurité et la protection de la confidentialité des données personnelles collectées afin d'empêcher notamment qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. La Société s'engage à assurer et à faire respecter par tout prestataire technique la plus stricte confidentialité et sécurité dans le processus de traitement, de stockage et de sauvegarde des données personnelles du Client, et ce dans le plus strict respect du RGPD.

Conformément au RGPD, la Société s'engage à informer le Client sans délai de toute violation des données personnelles dont il aurait connaissance.

Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'effacement des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur à la date des présentes et conformément à la réglementation communautaire. Le droit d'accès, de modification, de rectification et d'effacement ci-dessus prévu, s'exerce en écrivant à la Société à l'adresse email suivante : [contact@squartis.com](mailto:contact@squartis.com).

Pour l'application du présent article, les données personnelles s'entendent des seules données permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

Le Client fera son affaire personnelle, sans recours contre la Société, du respect de ses propres obligations au titre du RGPD, en ce qui concerne notamment l'utilisation et l'exploitation de tout Livrable fourni par la Société pour le compte du Client. A ce titre, le Client garantit la Société contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne en raison de tout manquement à ses obligations au titre du RGPD. Le Client s'engage à supporter les conséquences de toute nature en découlant et à indemniser la Société de tout préjudice subi.

## **ARTICLE 13 : COMPETENCE - CONTESTATION**

### **13.1. Droit applicable**

Le Devis, les présentes conditions générales, les conditions particulières et tout autre document contractuel établi entre les parties sont soumis au droit français.

### **13.2. Règlement des litiges**

A défaut d'accord amiable que les parties s'efforceront de rechercher dans le cadre de tout mode alternatif de règlement des litiges, tout différend entre les parties sera soumis aux tribunaux compétents du ressort de LA ROCHE SUR YON.

Par sa signature, le soussigné accepte les présentes conditions générales et que les données personnelles qu'il a communiquées soient traitées et utilisées conformément auxdites conditions générales.

**Signature du Client :**

*Document signé par un procédé de signature électronique conforme à la réglementation en vigueur*

## **ANNEXE 1 : CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES DE TELEPHONIE HEBERGEE**

### **ARTICLE 1 : OBJET**

Les présentes Conditions Particulières de Services de téléphonie hébergée (ci-après « les CPSTH ») s'appliquent à l'offre de services de téléphonie hébergée proposée par la Société et décrite aux présentes CPSTH.

Les CPSTH s'appliquent à tous les Clients qui souscrivent l'offre de services de téléphonie hébergée de la Société.

Elles entrent en vigueur au jour de la signature des présentes et du Devis associé, lequel doit être signé à la souscription des services.

Les CPSTH sont susceptibles d'être adaptées, modifiées ou révisées à tout moment par la Société. Toute version modifiée des CPSTH entrera en vigueur 8 jours après l'information qui en aura été faite au Client par la Société, par tout moyen. Seule la version en vigueur des CPSTH aura valeur juridique entre la Société et le Client.

Les CPSTH sont complétées par le Devis et les Conditions Générales de Vente et de Services de la Société.

### **ARTICLE 2 : DÉFINITIONS**

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales de Vente et de Services ou le Devis applicable :

**La « Date de Mise en Service »** : signifie la date à laquelle le service fourni par la Société est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

**Le « Réseau »** : signifie le réseau de télécommunications de la Société acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du service.

**La « Ligne »** : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour laquelle ou lesquelles le service a été souscrit.

**Une « Défaillance »** : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications de la Société.

**Un « Code d'accès »** : signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du service mis à sa disposition par la Société.

### **ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES**

Le service permet d'une part, l'acheminement par la Société des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par la Société, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent (i) la gestion des communications (double appels, conférence, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel...), (ii) l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail, réception des télécopie par mail...) et (iii) l'administration de groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...).

Pour bénéficier du service, la Société devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par la Société. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client.

L'accès aux services de téléphonie sur le Réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

#### **ARTICLE 4 : MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS**

A la demande du Client, la Société accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »).

Les frais de mise à disposition des Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par la Société, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client, sont prévus au Devis et facturés en sus.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du contrat de fourniture de services, uniquement pour être utilisés dans le cadre du service.

Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par la Société.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat.

Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « suremballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements SQUARTIS » ainsi que le nom du Client. Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix de la Société :

a) La vente et la facturation par la Société au Client des Equipements non restitués au prix indiqué dans le Devis. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par la Société est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Devis, ou

b) la reprise de possession des Equipements par la Société ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès à la Société ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise.

Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés dans le Devis n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements mis à disposition sont transférés au moment de leur livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client.

Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai la Société, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits de la Société sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée. Les articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Devis, acquière les Equipements auprès de la Société. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des frais de Mise en Service à la Société et bénéficient de la garantie prévue à l'article 5.3.1 des Conditions Générales de Vente et de Services.

#### **ARTICLE 5 : INTERRUPTION DE SERVICES – QUALITE DE SERVICES**

La Société s'engage à fournir les services prévus au Devis et couverts par les présentes CPSTH, 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24, sauf en cas de :

- Evènement de force majeure tel que défini par la jurisprudence française ou à de circonstances indépendantes de sa volonté et non-occasionnées par sa négligence et notamment lorsque l'exécution du contrat est rendue impossible en raison des évènements

suyvants : la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves totales ou partielles, les pénuries, les interruptions de services de fourniture d'électricité, de réseau internet, de fibre internet, de matières premières, les accidents, les conditions climatiques, les maladies, épidémies et pandémies ou encore toute injonction administrative pouvant en résulter ;

- Opérations de maintenance et d'entretien ;
- Opérations de mise à jour des services ;
- Défaillance d'un équipement ou service non fourni par la Société ;
- Actes ou omissions du Client
- Trafic réseau qui excède la capacité du Service ;
- Actes ou omissions tout opérateur de télécommunication ;
- Indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec la Société afin de rétablir le Service.

La Société prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du service, (i) sur incident détecté par la Société ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à la Société pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [adv@squartis.com](mailto:adv@squartis.com), via le site Internet SQUARTIS et/ou par téléphone au numéro 02 51 38 60 80 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par la Société. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, la Société s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service »).

Sur un mois, la Société s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à la Société au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès de la Société d'un avoir égal à un pourcentage : a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance b) et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité de Service atteint	Montant de l'avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,4% à 97%	10%
Moins de 97%	20%

La Société s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par la Société de la Défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »).

Aucune pénalité ne sera due par la Société au titre d'une Défaillance, si l'Objectif de Rétablissement du Service est atteint.

L'émission par la Société des avoirs prévus ci-dessus est soumise aux limites suivantes : a) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du service défaillant ; b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

Les avoirs prévus au présent paragraphe constitue le seul engagement de la Société en cas de Défaillance des services, à l'exclusion de toute autre garantie commerciale ou responsabilité de la Société de quelque nature que ce soit.

## **ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du service avec son Code d'Accès.

Le Client notifiera immédiatement à la Société la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. Si elle estime que cela est nécessaire, la Société pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par la Société dans le cadre du service, une présomption d'utilisation pèse à ce titre sur le Client. Le Client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

La Société ne peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie que dans les cas où :

- Le site ou Client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par la Société, et
- Le site du Client concerné utilise exclusivement des routeurs et des équipements téléphoniques ou softphone fournis par la Société, et
- Aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournis par la Société n'a été faite, et
- Le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance.

En cas de non-respect de l'une quelconque de ces obligations par le Client, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.

## **ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE LA SOCIETE**

La Société s'engage à faire de son mieux, conformément aux usages de la profession, afin d'assurer le bon fonctionnement et la continuité des services. L'obligation de la Société est limitée à la réalisation des services avec tout le soin requis à ce titre, conformément aux règles de l'art. A ce titre et pour l'ensemble des obligations à sa charge, la Société n'est tenue qu'à une **obligation de moyens**.

Les dispositions de l'article 9 des Conditions Générales de Vente et de Services sont applicables aux prestations couvertes par les présentes CPSTH.

En tout état de cause, la responsabilité de la Société à l'égard du Client pour les dommages directs subis par le Client ne pourra en aucun cas entraîner le paiement de dommages-intérêts au-delà d'un montant égal au prix total payé par le Client au titre des services prévus aux présentes CPSTH.

## **ARTICLE 8 : PRIX - FACTURATION - PAIEMENT**

Les dispositions de l'article 7 des Conditions Générales de Services sont applicables aux présentes CPSTH.

En contrepartie de la fourniture des Services par la Société, le Client devra lui payer les redevances et frais prévus au Devis, comprenant :

- les frais initiaux ;
- les redevances mensuelles ;
- les frais d'utilisation qui sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif de la Société en vigueur au jour de la facturation.

## **ARTICLE 9 : DUREE ET RESILIATION**

Les dispositions de l'article 10 des Conditions Générales de Services sont applicables aux présentes CPSTH.

Par sa signature, le soussigné accepte les présentes conditions particulières.

**Signature du Client :**

*Document signé par un procédé de signature électronique conforme à la réglementation en vigueur*