

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES INFORMATIQUES

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute vente d'équipements et à toutes prestations de services proposées par COMETE INFORMATIQUE, et font partie intégrante, à compter de leur signature par le Client, de tout Contrat signé ou renouvelé entre Comète Informatique et le Client. La Commande et les annexes ou documents qui y sont mentionnés, ainsi que les présentes Conditions Générales, constituent, ensemble, l'intégralité de l'accord conclu entre le Prestataire et le Client pour l'exécution des Prestations objet de la Commande. Ils annulent et remplacent toutes propositions, communications écrites ou orales, antérieures et relatives au même objet. Aucune autre stipulation, telles que les conditions générales d'achat du Client pouvant figurer sur un bon de commande, n'est applicable au Contrat et/ou à l'exécution des Prestations.

### Article 1 - DÉFINITIONS

Pour les besoins du Contrat, les termes en majuscule figurant dans les présentes Conditions Générales et/ou dans la Commande sont définis comme suit :

« **Client** » désigne la société désignée dans la Commande, signataire de ladite Commande.

« **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de vente et de prestations de services informatiques, jointes en annexe à la Commande.

« **Commande** » désigne le devis, la proposition commerciale ou le contrat établi par le Prestataire et accepté par le Client.

« **Contrat** » désigne l'ensemble des conditions contractuelles applicables aux Prestations, à savoir :  
- la Commande signée par le Client et ses éventuelles annexes ;  
- les présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction ou de divergence entre une ou plusieurs stipulations figurant dans la Commande et les stipulations figurant dans les Conditions Générales, les stipulations de la Commande prévalent.

« **Équipement(s)** » désigne les équipements matériels et logiciels désignés dans la Commande, que le Prestataire s'engage à fournir au Client et/ou sur lesquels portent les Prestations.

« **Partie(s)** » désigne le Prestataire et/ou le Client.

« **Prestataire** » désigne la société COMETE INFORMATIQUE, société à responsabilité limitée au capital social de 10.000 euros, dont le siège social est à Goven (35580), 3 La Douaitais, immatriculée au RCS de Rennes sous le numéro 423 517 747.

« **Prestations** » désigne les prestations de services définies dans la Commande.

### Article 2 – OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client confie au Prestataire les Prestations.

### Article 3 – PRESTATIONS

**3.1.** Le Prestataire s'engage à fournir au Client les Prestations décrites dans la Commande, selon les modalités qui y figurent.

**3.2.** Le Client déclare avoir fourni au Prestataire, préalablement à la signature de la Commande, toutes les informations nécessaires notamment -sans que cette liste soit exhaustive- sur la nature de son activité et les contraintes qui y sont attachées, telles que, notamment, son environnement réglementaire, ainsi que son niveau d'activité, son potentiel de développement, les prestations fournies par d'autres prestataires informatiques et télécoms, les applications informatiques qu'il souhaite mettre en œuvre, les données qu'il souhaite stocker et les communications et échanges qu'il souhaite instaurer.

**3.3.** Il appartient au Client de déterminer si la définition et l'étendue des Prestations telles que définies au Contrat répondent à ses besoins. Le Client reconnaît avoir reçu, de la part du Prestataire, toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause et avoir vérifié l'adéquation des Prestations à ses besoins.

**3.4.** Toute demande de prestation nouvelle ou réévaluation des besoins entraînant une évolution dans le contenu et/ou le périmètre des Prestations telles que définies dans le Contrat devra faire l'objet d'un avenant au Contrat négocié entre les Parties et appellera en particulier révision et/ou complément du prix, comme précisé à l'article 8.8 ci-après.

**3.5.** Sauf stipulation contraire dans la Commande, les dates et délais figurant éventuellement dans la Commande sont mentionnées à titre indicatif.

### Article 4 – DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

#### 4.1. Obligations du Prestataire

**4.1.1.** Le Prestataire s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter le soin et la diligence nécessaires à l'exécution des Prestations, conformément aux usages de la profession et au Contrat.

**4.1.2.** Lorsque tout ou partie des Prestations est réalisé sur un site du Client et/ou sur des installations, matériels et logiciels n'ayant pas été fournis par le Prestataire, le Prestataire s'engage à faire respecter par ses intervenants et sous-traitants éventuels, sous réserve de leur communication préalable par le Client au Prestataire, et sous réserve qu'elles ne soient pas contraires à ses propres politiques et procédures de sécurité, les procédures en vigueur sur le site d'intervention et/ou sur le matériel du Client, notamment en ce qui concerne :

- le règlement intérieur ainsi que les consignes et règles d'hygiène et de sécurité applicables sur le site d'intervention ;
- Les contraintes d'accès et impératifs horaires du site.

**4.1.3.** Le Prestataire s'engage à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité pendant toute l'exécution du Contrat, y compris toute prolongation, les assurances nécessaires pour assurer l'exécution des Prestations. Le Prestataire s'engage à justifier, sur demande du Client, du paiement des primes y afférentes.

#### 4.2. Obligations du Client

**4.2.1.** Le Client s'engage, pendant toute la durée du Contrat, à :

- collaborer activement et de bonne foi avec le Prestataire et lui apporter, en temps utile, tout son concours dans l'exécution des Prestations. Il veillera dans ce cadre à répondre aux demandes d'informations du Prestataire et plus généralement à lui communiquer toutes les informations qui seront jugées utiles. Les informations communiquées au Prestataire par le Client seront réputées fiables et exhaustives, de sorte que le Prestataire pourra s'appuyer sur ces informations sans opérer de vérification sur l'exactitude et l'exhaustivité desdites informations ;
- informer sans délai le Prestataire de tout élément ou événement susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des Prestations ;
- mettre les interlocuteurs et représentants du Prestataire en relation avec toutes les personnes concernées par la réalisation des Prestations et disposant des compétences, de l'expérience et des pouvoirs de représentation nécessaires.

**4.2.2.** Le Client informera le Prestataire du mode d'utilisation et de fonctionnement des Équipements non fournis par le Prestataire. A ce titre, il met à disposition du Prestataire, les notices d'utilisation, modes d'emploi, CDROM, DVD, documentations et tous les renseignements indispensables relatifs aux éditeurs et fournisseurs de logiciels, en s'assurant de leur coopération.

**4.2.3.** Toute utilisation et/ou manipulation effectuée par le Client relève de la seule et entière responsabilité du Client.

**4.2.4.** Par ailleurs, toute intervention d'un autre prestataire que le Prestataire sur les Équipements à la demande du Client se fera sous la seule et entière responsabilité du Client, qui devra s'assurer au préalable et par tous moyens que les prestations du prestataire tiers n'ont pas d'impact sur les Prestations et/ou sur l'exécution Contrat. Le Client demeure seul responsable de la gestion des relations contractuelles avec les prestataires tiers auxquels il fait appel, ainsi que de la qualité de leurs prestations. Il est entendu que le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de faits de tiers, notamment des manquements des contractants du Client à l'une de leurs obligations contractuelles vis à vis du Client.

**4.2.5.** De même, dans le cas où le Client serait amené à fournir au Prestataire un matériel et/ou un logiciel, lui appartenant ou appartenant à un tiers, pour installation au sein des Équipements, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable du niveau de performances de ce matériel et/ou logiciel, ni de dysfonctionnements causés par un mauvais fonctionnement de ce matériel et/ou logiciel. Le Client fera sien tout litige, quelle qu'en soit la nature (en ce compris les litiges relatifs à la propriété et/ou aux droits d'usage desdits matériels et/ou logiciels), pouvant survenir au sujet de ce matériel et/ou logiciel par lui fourni(s) et dédommagera le Prestataire de l'ensemble des conséquences, financières et autres, qui découleraient de difficultés, interruptions, mauvais fonctionnement ou litiges causés du fait ou à la suite de l'utilisation de ce matériel et/ou logiciel dans le cadre de l'exécution des Prestations.

**4.2.6.** D'une manière générale, le Prestataire ne garantit pas les conséquences de toute perte de données, retard dans l'acheminement, délivrance de mauvaise qualité, non délivrance ou interruption de service causés par des éléments qui ne sont pas sous son contrôle et/ou qui sont occasionnés par des erreurs (omissions, négligences, fautes et/ou actes malveillants) du Client ou d'un tiers.

**4.2.7.** Le Client est seul responsable de la sauvegarde des informations dont il est le propriétaire ou le détenteur. A cet égard, il s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires de l'ensemble de ses documents et fichiers avant chaque intervention du Prestataire. Le Client renonce de ce fait à rechercher la responsabilité du Prestataire en cas de perte, de destruction ou de dommages survenus aux fichiers ou à tout autre risque qui pourrait être encouru de ce fait.

**4.2.8.** Conformément aux dispositions du décret n°92-158 du 20 février 1992, relatif à la fixation des prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par les entreprises extérieures, les Parties s'engagent à faire appliquer et respecter les règles d'hygiène et de sécurité telles qu'elles sont définies dans le chapitre VII du Code de travail. Le Client communiquera au Prestataire ses règles d'hygiène et de sécurité et toutes autres règles susceptibles d'avoir une incidence en matière d'hygiène et de sécurité au plus tard le premier jour d'exécution des Prestations. D'autre part, le Prestataire et le Client arrêteront le cas échéant, d'un commun accord et par écrit, avant le début des Prestations, un plan de prévention, définissant les mesures qui doivent être prises par chaque Partie en vue de prévenir les risques liés à l'hygiène et à la sécurité.

**4.2.9.** En outre, il est ici rappelé que la législation française interdit le travail d'une personne seule, dans un local isolé, sur des appareils électriques. Lorsque, dans le cadre de l'exécution des Prestations, des salariés du Prestataire auront accès aux locaux du Client, le Client devra prévoir la présence d'une personne, d'un niveau de responsabilité adéquat, pour assurer une permanence auprès du technicien du Prestataire pendant toute la durée des interventions, en particulier pendant les interventions en dehors des heures normales.

### Article 5 – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'INSTALLATION

**5.1.** Les Prestations d'installation portent sur les Équipements dont la liste figure dans la Commande.

**5.2.** Il appartient au Client le cas échéant de s'assurer que son personnel a acquis et/ou possède les compétences nécessaires à la bonne utilisation des Équipements et de faire assurer la formation de ses opérateurs. En complément des Prestations, le Prestataire pourra proposer au Client des prestations de formation du personnel du Client, selon des conditions et modalités, notamment

Paraphes :

financières, à définir d'un commun accord entre les Parties.

**5.3.** L'est de la responsabilité du Client de s'assurer du bon fonctionnement des Équipements et des sauvegardes de données. Les conséquences d'un défaut de vigilance du Client à cet égard, notamment les pertes de données, ne peuvent engager la responsabilité du Prestataire ni être mises à sa charge.

**5.4.** Sauf stipulation contraire dans la Commande, les Équipements fournis par le Prestataire sont garantis contractuellement pour une durée d'un (1) an, cela :

- pour les Équipements standards, à compter de la date de leur livraison ;
- pour les installations complètes, soit à compter de la date de signature du rapport d'intervention correspondant, soit à compter de leur première mise en service (qu'elle ait lieu chez le Client ou chez le Prestataire), même partielle ou à cadence réduite, si cette mise en service est antérieure à la signature du procès-verbal de réception précité.

Les retards dans la mise en œuvre de l'installation non imputables au Prestataire réduiront d'autant la durée de la garantie. Les installations complètes ne sont garanties que sur le lieu de leur première installation.

La réparation, le remplacement ou la modification des matériels, des installations et/ou des logiciels pendant la période de garantie ci-dessus visée n'auront aucunement pour effet d'en prolonger la durée.

Sauf stipulation contraire dans la Commande, la présente garantie s'entend retour atelier.

Les pièces d'usure (telles que batteries, piles, consommables, alimentations externes...) ne sont garanties que pour une période de 6 mois.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de la présente garantie contractuelle, le Client devra aviser immédiatement et par écrit le Prestataire des vices qu'il impute à l'Équipement et fournir toutes justifications quant à la réalité de ceux-ci. Il devra donner au Prestataire toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède.

En tout état de cause, sont notamment exclus de toute garantie :

- les vices apparents, c'est à dire les défauts d'aspect visibles non déclarés par le Client lors de la délivrance des Équipements ;
- les défauts et/ou détériorations provoqués par l'usure normale des Équipements ;
- les défauts et/ou détériorations provoqués par une négligence, par un mauvais entretien, par une mauvaise utilisation, par un mauvais paramétrage, par une utilisation anormale, par un défaut de surveillance de la part du Client notamment au regard de la réglementation en vigueur et/ou des recommandations du Prestataire ;
- les défauts et/ou détériorations imputables aux instructions et/ou spécifications émanant du Client ;
- les défauts résultant soit de conditions d'exploitation ou d'environnement non appropriées ou non spécifiées à la commande, soit du stockage ou du déplacement de l'installation ;
- les défauts de fonctionnement résultant d'un acte de vandalisme, de malveillance (virus, piratage, etc.) ou d'un incident accidentel (chutes, chocs, surtensions, influences notamment de liquides, chimiques, atmosphériques, électriques, électrochimiques, etc.) ou d'un événement de force majeure ou de catastrophe naturelle.

Toute intervention ou modification effectuée sur les Équipements par le Client ou par un tiers, sans autorisation du Prestataire, met fin automatiquement à la garantie.

**5.5.** L'attention du Client est attirée sur le fait que tout Équipement comporte une possibilité d'erreur dite « bug ». Conformément aux usages de la profession, les seuls bugs pouvant mettre en jeu la garantie du Prestataire sont ceux qui sont bloquants pour l'exploitation, c'est à dire empêchant gravement celle-ci de fonctionner ou d'être propre à son usage. La garantie du Prestataire ne peut en aucun cas aller au-delà de celle consentie et réellement prise en charge par les constructeurs et/ou les éditeurs auprès du Prestataire. Le Prestataire n'accorde aucune autre garantie que celle prévue ci-dessus, en particulier s'agissant de l'aptitude des Équipements fournis à répondre à un besoin particulier du Client.

Le Prestataire peut :

- soit fournir au Client, par tous moyens, une solution susceptible de remédier au défaut,
- soit intervenir sur les Équipements logiciels pour procéder à un test de reproduction en vue d'analyser le défaut et de le corriger,
- soit décider de toute autre solution qu'il estime adaptée aux circonstances.

Il est rappelé que les logiciels et leurs documentations associées éventuellement mis à disposition par le Prestataire dans le cadre des Prestations sont des œuvres de l'esprit au sens du Code de la Propriété Intellectuelle. Le Client s'engage à ce titre à respecter scrupuleusement les termes des licences d'utilisation qui pourront lui être confiées par les éditeurs et/ou les distributeurs des logiciels concernés, de sorte que le Prestataire ne puisse en aucun cas être recherché à ce titre. Toute utilisation non autorisée est illicite et constitue une contrefaçon de droit d'auteur pénalement répréhensible.

**5.6.** Les Équipements matériels sont vendus sous réserve de propriété jusqu'à leur complet paiement. A cet égard, le paiement s'entend du règlement effectif, sur le compte du Prestataire, du prix des Équipements matériels, des frais afférents à la Commande et des intérêts, le cas échéant.

En cas de non-paiement même partiel par le Client d'une échéance, le Prestataire pourra notamment revendiquer les Équipements matériels non payés ou le prix de leur revente, les Équipements matériels en stock chez le Client étant présumés être ceux impayés. Dans une telle hypothèse, le Client devra immédiatement restituer à sa charge et à ses frais les Équipements matériels impayés, à première demande du Prestataire. En cas de transformation des Équipements matériels, le transfert de propriété du Prestataire sera reporté sur les produits issus de leur transformation ou sur tout ou partie de ces Équipements matériels transformés.

Le Prestataire conservera les acomptes éventuellement versés à titre de dommages intérêts, sans préjudice de toute autre réparation.

Le Client ne peut en aucun cas nantir et/ou donner en gage les Équipements matériels, ni consentir sur ces derniers des sûretés, avant leur complet paiement.

**5.7.** De convention expresse, nonobstant la clause de réserve de propriété mentionnée à l'article 5.6 ci-dessus, les Équipements matériels sont réputés sous la garde du Client à compter de la date de leur livraison telle que définie à l'article 5.8 ci-après. Aussi, à compter de ladite livraison, (i) le Client supporte seul les risques que les Équipements matériels pourraient subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit, même en cas de force majeure, de cas fortuit ou du fait d'un tiers et(ii) il doit souscrire une assurance couvrant les risques afférents aux Équipements matériels dès le transfert de la charge des risques des Équipements matériels jusqu'au complet paiement de leur prix et informer le Prestataire dans les plus brefs délais de tout événement de nature à affecter le contrat d'assurance.

**5.8.** Sauf accord contraire, le Prestataire est réputé avoir rempli son obligation de livraison dès lors que les Équipements matériels sont livrés au siège social du Client ou tout autre lieu de livraison convenu avec ce dernier.

Sauf stipulation contraire dans la Commande, les frais de transport sont à la charge du Client.

Tous les documents d'accompagnement (licences, notices d'entretien, d'utilisation, etc.) sont, selon le cas, joints à la livraison ou disponibles sur internet.

Certains documents d'éditeurs de logiciels ou fabricants de matériels existent seulement en anglais. Le Prestataire se tient à la disposition du Client pour l'assister en cas de difficulté.

**5.9.** Sous réserve des stipulations de l'article 5.4 ci-dessus, les pièces de rechange et les frais de déplacement et d'intervention S.A.V. des techniciens du Prestataire sont à la charge du Client.

Il est expressément convenu que :

- le Prestataire apporte tous ses efforts et soins afin de trouver l'origine des pannes dans les meilleurs délais ; cependant le Prestataire ne peut être tenu pour responsable des conséquences liées à ces délais ;
- le Client renonce à tout recours contre le Prestataire en cas de délai dans l'appvisionnement des pièces détachées ;
- lorsque le constructeur ne prend pas en charge le remplacement des pièces défectueuses, le Prestataire fait ses meilleurs efforts, lorsque cela est techniquement possible et en fonction des moyens dont il dispose, afin d'assurer ce remplacement ;
- les opérations d'assistance réalisées par le Prestataire s'exercent toujours dans le cadre d'une obligation de moyens. Sauf faute prouvée de sa part, le Prestataire ne pourra en aucun cas supporter les conséquences directes ou indirectes du préjudice subi par le Client, quelle que soit l'origine de la panne, et la durée d'immobilisation éventuelle du matériel.

## Article 6 – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE

**6.1.** Les Prestations d'assistance couvrent exclusivement les Équipements dont la liste figure dans la Commande.

**6.2.** Le Prestataire pourra, s'il le juge utile, effectuer un audit préalable des Équipements qui en font l'objet avant toute Prestation d'assistance :

- si les Équipements ne sont pas mis en œuvre par le Prestataire à la date de signature de la Commande concernée ;
- ou si l'un desdits Équipements fonctionne avec des fournitures non installées par le Prestataire ;
- ou si lesdits Équipements sont incorporés dans de telles fournitures non installées par le Prestataire.

Cet audit réalisé par le Prestataire pourra alors être facturé au Client en sus du prix des Prestations d'assistance, sur la base du tarif en vigueur après acceptation d'un devis.

Le Prestataire demandera l'évolution et/ou le remplacement des Équipements, si l'audit révèle :

- que les Équipements ne sont pas en état de fonctionnement ou qu'ils n'ont pas été installés ou configurés correctement ;
- ou que le Client n'est pas en possession de la dernière version d'un logiciel ;
- ou que le ou les équipements hébergent les Équipements ne sont pas adaptés.

Si l'évolution et/ou le remplacement des Équipements demandés par le Prestataire n'était pas réalisée dans les 15 jours suivant la signature de la Commande concernée pour une cause imputable au Client et/ou si les Parties ne sont pas parvenues dans le même délai à un accord afin de modifier la Commande, en fonction des modifications à apporter à la description des sites et Équipements objet des Prestations, le Prestataire aura alors la faculté de résilier de plein droit ladite Commande, sans préavis et sans indemnité.

Les engagements d'assistance du Prestataire seront effectifs un mois après l'audit effectué par le Prestataire ou la remise de l'inventaire du parc par le Client validé par le Prestataire. Avant cette date, le Prestataire s'engage néanmoins à assister le Client dans les meilleures conditions possibles afin de permettre la mise à niveau des Équipements.

**6.3.** Les Équipements objet des Prestations devront être situés sur le site mentionné dans la Commande. En cas de déplacement des Équipements sur un site différent, le Client devra en avvertir le Prestataire 30 jours à l'avance par courrier recommandé avec avis de réception adressé au Prestataire ou par email à l'adresse suivante : [info@comete-informatique.com](mailto:info@comete-informatique.com). Le déplacement des Équipements se fera sous la seule et entière responsabilité du Client.

Ce déplacement pourra entraîner une modification des conditions financières des Prestations, laquelle fera l'objet d'un accord négocié de bonne foi entre le Prestataire et le Client. En cas de désaccord sur les nouvelles conditions, la Commande concernée pourra être résiliée de plein droit par le Prestataire, sans préavis ni indemnité.

**6.4.** En fonction de ce qui est prévu dans la Commande, le Prestataire s'engage à fournir les Prestations décrites ci-après.

### ⇒ Accès au Service Support

Le Prestataire fournira au Client l'accès à son Service Support, chargé de traiter toutes les demandes émises dans le cadre des Prestations d'assistance, accessible aux coordonnées mentionnées dans la Commande, aux horaires suivants : du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux, de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un défaut d'accès au Service Support en cas de problèmes techniques dus aux opérateurs de communications.

Lors de sa communication avec le Prestataire, le Client devra indiquer tous les renseignements dont il a connaissance à ce stade et, notamment, le type d'intervention demandée, l'importance de la panne ou du dysfonctionnement constaté et/ou son degré de gravité, les conditions dans lesquelles a pu se produire cette panne ou ce dysfonctionnement, ainsi que tout élément contextuel permettant au Prestataire d'appréhender au mieux la situation et d'intervenir efficacement. A défaut, le Prestataire ne sera pas tenu de remplir ses obligations en termes de délais de service.

### ⇒ Diagnostic à distance et télémaintenance

Dans le cadre de l'accès du Client au Service Support, le Prestataire pourra être amené à réaliser des interventions à distance.

Ce service ne couvre pas l'assistance à l'utilisation de logiciels. Ainsi, en cas de sollicitations à ce sujet, le Prestataire pourra proposer une formation spécifique au Client. Elle sera facturée au Client sur la base du tarif en vigueur après acceptation d'un devis.

Après identification de l'origine de la défaillance par le Service Support, le Prestataire donnera toutes les instructions nécessaires au Client pour que celui-ci effectue les paramétrages nécessaires. Le Service Support pourra, si nécessaire, se connecter à distance sur ses Équipements pour l'assister, après mise en place par le Prestataire d'un accès sécurisé entre le Prestataire et le Client, ce que le Client accepte.

### ⇒ Intervention sur site

Lorsque le diagnostic à distance fait apparaître la nécessité d'intervenir sur le site du Client ou si le diagnostic ne peut être effectué à distance, le Prestataire s'engage à déléguer sur site un technicien.

Durant son intervention sur site, le Prestataire effectuera les prestations suivantes :

- diagnostic de la panne si celui-ci n'a pu être réalisé à distance ;
- paramétrage ou mise à jour de logiciels, sous réserve de la disponibilité de versions correctives et de la validité des souscriptions.

Exceptionnellement, avec l'accord du Client, une solution dégradée préservant l'essentiel des fonctionnalités pourra être mise en œuvre.



#### ⇒ Surveillance et contrôle à distance

Lorsque des serveurs sont compris dans les Équipements, le Prestataire pourra être amené à installer des outils de surveillance, de remontées d'informations et de prise de main à distance permettant un accès à tout moment au Prestataire sur les serveurs, afin d'assurer les Prestations, et notamment, le cas échéant, la maintenance préventive et curative sur ces serveurs, ce que le Client accepte expressément.

**6.5.** Certaines interventions ne sont pas comprises dans le Contrat. Elles peuvent toutefois être réalisées par le Prestataire et donneront dans ce cas lieu à facturation complémentaire, sur devis. Il s'agit notamment :

- de l'installation des mises à jour et nouvelles versions de logiciels, sauf pour correction d'une anomalie entrant dans le cadre des Prestations d'assistance telles que décrites au Contrat ;
- d'impacts liés à toute modification de l'environnement applicatif (montées de version, évolution d'architecture, etc.) ;
- des interventions rendues nécessaires du fait d'une négligence ou d'une faute du Client ou d'un utilisateur sur l'Équipement concerné ou dans ses manipulations informatiques, ou par une utilisation anormale de ceux-ci ;
- des interventions rendues nécessaires du fait de l'infrastructure de télécommunications et/ou de changements d'opérateurs ;
- des interventions rendues nécessaires en raison des dommages causés par l'installation en surcharge de programmes n'entrant pas dans l'activité professionnelle normale du Client, les programmations incorrectes, ou la modification de fichiers système des machines s'ils sont effectués en violation ou en l'absence de prérequis et/ou préconisations formulés par le Prestataire et/ou l'éditeur ;
- des interventions rendues nécessaires en raison du non-respect des normes d'entretien par le Client, en raison de défaillances de la climatisation, du contrôle hygrométrique, ou de l'alimentation électrique d'un ou de plusieurs sites, notamment du fait d'une surtension, de la foudre, en raison d'un problème sur le réseau opérateur du Client, d'un incendie, d'une explosion ou d'un cas de force majeure, ou en raison de réparations effectuées par tout autre intervenant que le Prestataire, le Client y compris ;
- des prestations effectuées en raison d'un déplacement ou du transport des Équipements ou du déménagement de locaux dans lesquels les Équipements sont hébergés, donnant lieu à une modification de tout ou partie de la configuration de l'environnement du Client, tel que décrit dans la Commande ;
- des prestations de formation des utilisateurs ;
- des interventions rendues nécessaires suite à des actes malveillants (virus, chevaux de Troie, vers, rançongiciels, cryptolockers, etc.) ;
- de la maintenance des paramétrages, développements standard et spécifiques, en ce compris les interfaçages.

#### Article 7 – ADMINISTRATION DE SERVICES POUR LE COMPTE DU CLIENT

**7.1.** Lorsque, dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire souscrit et administre pour le compte du Client un service tiers (domaines, hébergement, boîtes mails, sauvegardes externalisées, services en cloud, service en saas...) auprès d'un fournisseur de services tiers, quel qu'il soit, ledit service est régi (sauf stipulation contraire dans le Contrat et/ou dans toutes conditions contractuelles spécifiques conclues entre le Prestataire et le Client), par les conditions contractuelles du fournisseur de service concerné, lequel est seul responsable à l'égard du Client de la bonne exécution du service.

**7.2.** Préalablement à la souscription du service concerné, un devis sera adressé par le Prestataire au Client, comportant l'indication du nom du service et l'identité du fournisseur, afin que le client puisse se procurer toute information utile relative notamment aux caractéristiques du service et aux conditions contractuelles qui s'y appliquent. En signant le devis, le Client est réputé accepter expressément lesdites conditions contractuelles, toutes exclusions et limitations de responsabilités y figurant, le cas échéant, s'appliquant mutatis mutandis à la fourniture dudit service au Client.

**7.3.** Le Client s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations au titre de la fourniture de service, qu'elles soient d'origine légale ou issues des conditions contractuelles applicables au service concerné.

#### Article 8 – CONDITIONS FINANCIERES

**8.1.** Le Client règlera au Prestataire le prix des Équipements et des Prestations, déterminé comme indiqué dans la Commande et/ou dans la fiche d'intervention.

**8.2.** Les tarifs mentionnés dans la Commande sont fermes pour la première période de douze (12) mois d'exécution de la Commande, et seront ensuite révisables de plein droit et sans formalité chaque année à la date anniversaire de la prise d'effet de la Commande, sur la base de l'évolution de l'indice Syntec, en application de la formule suivante :

$$T = (T1 \times S) / S1$$

T = Tarif révisé ;

S = Dernier indice Syntec publié à la date de la révision du tarif ;

S1 = Dernier indice Syntec publié à la date de signature du Contrat ;

T1 = Tarif initial.

**8.3.** La rémunération du Prestataire sera majorée de la TVA au taux en vigueur à la date de facturation, ainsi que de tous les frais engagés par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations, notamment, le cas échéant, les frais de traitement, les frais de déplacement, de séjour et/ou d'hébergement.

**8.4.** Les factures seront émises selon l'échéancier mentionné dans la Commande ou, à défaut, annuellement et payable d'avance. Elles sont payables, net et sans escompte, par virement, par chèque ou par prélèvement, au compte dont les coordonnées sont mentionnées sur la facture et dans un délai de trente (30) jours date de facture.

**8.5.** En cas d'expiration ou de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, toute somme restant due au titre du Contrat sera immédiatement facturée.

**8.6.** Tout retard de paiement d'une quelconque facture entraînera de plein droit et après mise en demeure préalable (i) la majoration de toutes sommes restant dues des intérêts de retard calculés au taux de 15%, à compter du jour suivant la date de règlement mentionnée sur la facture payée jusqu'au règlement effectif et intégral au compte du Prestataire et (ii) l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant, fixé par le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012, s'élève à 40 euros. Si toutefois les frais de recouvrement réellement exposés par le Prestataire s'avéraient être supérieurs à ce montant, le Prestataire pourra, sur justificatifs, demander au Client une indemnisation correspondant à l'intégralité des frais de recouvrement engagés jusqu'au complet paiement des sommes dues au compte du Prestataire.

**8.7.** Sans préjudice des stipulations du paragraphe précédent, en cas de retard de paiement total ou partiel d'une facture arrivée à échéance et après mise en demeure écrite préalable restée infructueuse pendant quinze (15) jours calendaires à compter de sa réception par le Client, le Prestataire sera fondé à suspendre les Prestations, jusqu'à complet paiement des sommes dues. Une telle suspension ne

pourra être considérée comme une cause de résiliation du Contrat, et sera à la charge du Client qui s'engage à en supporter les conséquences, notamment les retards dans les délais.

**8.8.** Toute modification des Équipements ou des Prestations entraîne la révision du prix des Prestations, lequel devra être négocié et agréé par écrit par les deux Parties préalablement à son entrée en vigueur. Pour ce faire, le Prestataire notifiera au Client sa proposition de prix révisé et la date d'effet.

Sauf dénonciation et refus par le Client de cette proposition de prix, cela dans un délai de 15 (quinze) jours suivant la notification de cette proposition de prix, la Commande concernée sera reconduite dans son intégralité selon le prix révisé notifié par le Prestataire, qui sera applicable à la date d'effet mentionnée dans la notification du Prestataire.

A l'inverse, en cas de dénonciation et refus par le Client de cette proposition de prix dans le délai précité, la Commande concernée sera de plein droit résiliée au terme d'un délai d'1 (un) mois suivant la notification par le Client de ce refus.

**8.9.** Dans l'hypothèse où, un article d'une Commande contient un montant de Sorecop, ou RPCP (Rémunération Pour Copie Privée), l'acquéreur professionnel réunissant les conditions prévues à l'article L 311-8 du code de la Propriété Intellectuelle a la faculté de demander le remboursement de la rémunération pour copie privée acquittée à l'occasion de l'achat. Une notice explicative relative à la rémunération pour copie privée est consultable et téléchargeable à l'adresse : [www.copieprivee.culture.gouv.fr](http://www.copieprivee.culture.gouv.fr). Pour complément d'information : [www.copiefrance.fr](http://www.copiefrance.fr).

#### Article 9 – CONFIDENTIALITÉ ET RÉFÉRENCE

**9.1.** Chaque Partie s'engage à considérer comme confidentiels l'ensemble des documents, informations et données, ainsi que toutes applications, techniques, méthodes et savoir-faire développés pour l'exécution du Contrat, quels qu'en soient le support et l'origine, relative à l'autre Partie dont elle peut avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat et s'interdit de les divulguer à des tiers sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie.

**9.2.** Ces restrictions ne s'appliquent pas aux informations qui (i) sont dans le domaine public sauf si la divulgation qui est à l'origine du caractère public de l'information résulte d'un manquement aux obligations de confidentialité du Contrat ; ou (ii) sont reçues d'un tiers n'ayant aucune obligation de confidentialité vis-à-vis de ces informations ; ou (iii) sont ou ont été développées indépendamment par le destinataire ou dont il avait connaissance avant leur réception.

**9.3.** En outre, les Parties sont en droit de divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie (i) à leurs assureurs ou conseillers juridiques respectifs ou (ii) à ses acquéreurs ou successeurs potentiels dans son activité et leurs conseils ou (iii) à un tiers dans la mesure où une telle divulgation est exigée par toute cour ou tribunal compétent ou par une autorité gouvernementale ou réglementaire ou s'il y a un droit ou un devoir ou une exigence légale de divulgation, sous réserve que – dès lors qu'un tel préavis peut être respecté sans contrevenir à une quelconque exigence légale ou réglementaire - un préavis minimum de deux jours ouvrés soit donné par écrit à l'autre Partie.

**9.4.** Chaque Partie se porte fort du respect, par son personnel, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus, et assumera l'entière responsabilité de tout manquement de son personnel audit engagement de confidentialité.

**9.5.** Le présent article survivra à la résiliation ou à l'expiration du Contrat, pour quelque cause que ce soit, et pour une durée de trois (3) ans.

**9.6.** Nonobstant les stipulations du présent article 9, le Prestataire est expressément autorisé à (i) transférer les documents, informations et données du Client à ses sous-traitants soumis à des obligations de confidentialité et de sécurité appropriées au regard des engagements du Prestataire au titre du Contrat et (ii) porter à la connaissance de ses clients existants ou potentiels une présentation générale des Prestations fournies au titre du Contrat afin d'illustrer ses expériences professionnelles, sauf indication contraire écrite du Client.

#### Article 10 – DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

**10.1.** Le traitement de données à caractère personnel dont le Client est responsable de traitement au sens de la réglementation applicable, le cas échéant, par le Prestataire, est régi par les stipulations figurant en Annexe 1 « Données à caractère personnel ».

**10.2.** Par ailleurs, le Client est informé que le Prestataire pourra être amené à traiter pour son propre compte, en tant que responsable de traitement au sens de la réglementation applicable, des données à caractère personnel relatives aux contacts du Prestataire chez le Client, dont le Prestataire sera responsable de traitement, afin d'assurer l'exécution et le suivi des Prestations et de la relation client. Les données pourront, en tant que de besoin, être hébergées par ou accessibles aux sous-traitants du Prestataire soumis à des obligations contractuelles de sécurité et de confidentialité garantissant un niveau de protection suffisant de la vie privée, dans les conditions définies par la réglementation applicable. Selon le cas et sauf nécessité d'une conservation plus longue à des fins probatoires, les données sont conservées pour la durée des Prestations et/ou du Contrat. Sauf nécessité d'une conservation plus longue à des fins probatoires, elles sont conservées pour une durée n'excédant pas 3 ans après la fin de la relation contractuelle entre le Prestataire et le Client. Les personnes concernées par les données disposent des droits suivants sur leurs données, dans les conditions définies par la réglementation applicable : un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données, un droit de limitation et d'opposition au traitement des données, un droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. Ces droits peuvent être exercés en envoyant un courriel à l'adresse suivante : [rgpd@comete-informatique.com](mailto:rgpd@comete-informatique.com). Les personnes concernées disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### Article 11 – DURÉE DU CONTRAT

**11.1.** Le Contrat prendra effet à la date et pour la durée indiquées dans la Commande.

**11.2.** L'arrivée du terme ou la survenance d'une résiliation anticipée de tout ou partie du Contrat n'affectera pas la validité des droits et obligations prévus audit Contrat qui, par leur nature ou du fait des dispositions spécifiques, se prolongent au-delà du terme ou de la résiliation, tant pour les Parties que pour leurs ayant droit, et ce jusqu'à leur date respective d'expiration.

#### Article 12 – DÉCLARATION D'INDÉPENDANCE RÉCIPROQUE

**12.1.** Les Parties déclarent et reconnaissent qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée du Contrat, des partenaires commerciaux et professionnels indépendants, assumant chacune les risques de sa propre exploitation, et s'engagent à se présenter comme telles à l'égard des tiers.

**12.2.** Le Prestataire reconnaît qu'il est seul responsable de son personnel et que le personnel affecté à l'exécution des Prestations reste, quelle que soit la Prestation et quel que soit le lieu d'exécution de cette dernière, sous sa seule autorité hiérarchique et disciplinaire. Le Prestataire atteste qu'il emploie et rémunère son personnel sous sa responsabilité exclusive, dans le respect des obligations fiscales et sociales imposées par la loi française.

**12.3.** Aucun lien de subordination hiérarchique ou autre ne saurait exister entre le personnel du Prestataire et celui du Client.



### Article 13 – RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

**13.1.** Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée pour tout fait qui ne lui serait pas directement et exclusivement imputable, en particulier en cas de mauvaise utilisation, erreur ou fausse manœuvre par le Client et/ou par les utilisateurs des Équipements, en cas d'intervention du Client ou d'un tiers agissant sur les Équipements à l'initiative du Client et sans l'accord écrit et préalable du Prestataire, en cas d'actes de malveillance survenus sur les systèmes et/ou dans les locaux du Client et/ou du Prestataire, en cas d'interruption dans le service des télécommunications et plus largement dans toute hypothèse de force majeure. Si un tiers engageait la responsabilité du Prestataire en relation avec les Prestations, le Client s'engage à prendre en charge le paiement de toute somme due à ce tiers (en ce compris notamment les dommages et intérêts, les frais de procédure et d'avocats engagés par le Prestataire), que le Prestataire serait amené à déboursier en vertu d'un accord ou d'une décision de justice définitive.

**13.2.** Le Client s'engage, en cas de manquement par le Prestataire à tout ou partie de ses obligations contractuelles, à prendre les mesures nécessaires pour minimiser son préjudice.

**13.3.** Au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue au titre du Contrat, les dommages et pertes pour lesquels le Prestataire serait redevable envers le Client seront (i) les seuls dommages directs, à l'exclusion de tous dommages indirects (notamment ceux découlant d'une perte de chiffre d'affaires, de pertes d'exploitation, d'une perte de profit ou d'économie, d'une interruption d'activité, de la perte d'opportunités, des coûts d'investissements, de la perte de données ou d'indemnisations réclamées au Client par des tiers ou préjudices similaires), et (ii) ne pourront en aucun cas excéder la valeur nette annuelle des Prestations en cause. Par valeur nette des Prestations on entend la valeur des Prestations hors taxes, hors frais et hors fourniture de matériels et logiciels tiers.

**13.4.** Toute action pour engager la responsabilité du Prestataire doit être introduite par le Client dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la date à laquelle le Client a eu connaissance pour la première fois ou aurait dû avoir connaissance des faits à l'origine de son action.

**13.5.** Le Client reconnaît et accepte expressément que les limites de responsabilité prévues au présent article 13 sont des éléments déterminants du consentement du Prestataire à la fourniture des Prestations et constituent une répartition équilibrée des risques issus du Contrat et de l'exécution des Prestations, au regard notamment du prix des Prestations payé par le Client. Elles s'appliquent dans toute la mesure permise par la réglementation applicable.

### Article 14 – NON SOLlicitation, NON DÉBAUCHAGE DE PERSONNEL

Pendant toute la durée du Contrat, chacune des Parties s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement un membre du personnel de l'autre Partie intervenu au cours de l'exécution des Prestations. Cette interdiction se poursuivra pendant six (6) mois après la terminaison du Contrat. En cas de violation de cette obligation, la Partie préjudiciée pourra réclamer à titre de dommages et intérêts une indemnité égale aux appointements bruts que la personne aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

### Article 15 – CESSION DU CONTRAT

**15.1.** Le Prestataire peut transférer ou céder partiellement ou totalement ses droits et obligations en vertu du Contrat, ce que le Client accepte expressément et par avance. Le Client peut transférer ou céder partiellement ou totalement ses droits et obligations en vertu du Contrat à toute entité (i) à laquelle il est ou sera apparenté (ii) l'absorbant ou lui succédant à l'issue d'une opération de restructuration ou (iii) acheteuse ou cessionnaire de tout ou partie de son capital ou de ses actifs.

**15.2.** Le Prestataire est expressément autorisé à sous-traiter tout ou partie des Prestations, sous sa seule et entière responsabilité.

### Article 16 – FORCE MAJEURE

**16.1.** Les Parties ne pourront être tenues responsables pour un manquement à l'une des obligations mise à leur charge par le Contrat qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure, sous réserve toutefois que la Partie invoquant de tels cas notifie son existence à l'autre Partie dès que possible, qu'elle fasse de son mieux pour en limiter les conséquences et enfin qu'elle reprenne l'exécution du Contrat immédiatement après que ces cas de force majeure aient disparu.

**16.2.** Dans la mesure où de tels cas se poursuivraient pendant une durée supérieure à un (1) mois, les Parties acceptent d'engager des discussions en vue de modifier les termes du Contrat afin d'en tenir compte. Si elles n'arrivaient pas à se mettre d'accord, le Contrat pourrait alors être résilié, sans indemnité de part et d'autre, par l'une quelconque des Parties, par simple notification écrite adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'autre Partie.

**16.3.** De convention expresse entre les Parties, sont considérés comme constituant des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la Jurisprudence des tribunaux français : le blocage des télécommunications, le blocage d'Internet, la panne du matériel diffusant le service et normalement entretenu, l'incendie, les dégâts des eaux, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, la grève totale ou partielle.

### Article 17 – RÉSILIATION ANTICIPÉE

**17.1.** En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations résultant du

Contrat, la Partie non défaillante pourra, quinze (15) jours calendaires après avoir mis l'autre Partie en demeure d'exécuter ses obligations par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, résilier de plein droit le Contrat, ce sans préjudice de tous dommages et intérêts que la Partie non défaillante pourra réclamer à la Partie défaillante.

**17.2.** Le Prestataire pourra résilier le contrat de plein droit, aux torts du Client et sans mise en demeure préalable ni autres formalités judiciaires :

- si une intervention technique quelconque a été effectuée par le Client ou par un tiers en contrariété avec les stipulations du Contrat ;
- en cas de violation par le Client de l'une quelconque de ses obligations de paiement.

**17.3.** En cas de résiliation du Contrat dans les conditions définies au présent article 17, le Client règlera au Prestataire les Prestations exécutées par le Prestataire jusqu'à la date de cette résiliation.

### Article 18 – RÉVERSIBILITÉ

En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, ou à l'arrivée de son terme, le Prestataire s'engage à prendre les mesures nécessaires et à apporter son concours au Client pour assurer la réversibilité des Prestations. Les conditions et modalités, notamment tarifaires, de cette réversibilité feront l'objet d'un accord spécifique entre le Prestataire et le Client, sur la base du tarif en vigueur après acceptation d'un devis. Dans l'hypothèse où la durée nécessaire à la réalisation des opérations de réversibilité excéderait la durée du Contrat, les stipulations du Contrat continueraient à régir les relations entre les Parties pour les besoins de la réversibilité jusqu'à l'achèvement des opérations de réversibilité.

### Article 19 – NATURE DU CONTRAT / MODIFICATION / TOLÉRANCES / NULLITÉ PARTIELLE / PREUVE

**19.1.** Les présentes Conditions générales n'ont pas pour objet d'exclure la possibilité pour le Client de négocier les clauses du Contrat, lequel ne constitue en aucun cas un contrat d'adhésion au sens de l'article 1110 nouveau du Code civil.

**19.2.** Le Contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé des Parties.

**19.3.** Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni générer un droit quelconque.

**19.4.** La nullité de l'une des stipulations du Contrat n'entraînerait l'annulation de celui-ci dans son ensemble que si la clause déclarée nulle devait être considérée, dans l'esprit des Parties, comme substantielle et déterminante de leur consentement, et pour autant que l'équilibre général de la convention ne puisse être sauvegardé. En cas d'annulation, les Parties s'efforceront, en tout état de cause, de renégocier une clause économiquement équivalente.

**19.5.** En application de l'article 1366 du code civil, les fichiers, données, messages et registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de chaque Partie seront admis comme preuve des communications et conventions intervenues entre les Parties, dans la mesure où la Partie dont ils émanent peut être identifiée et où lesdites communications et conventions sont établies et conservées dans les conditions de nature à en garantir l'intégrité.

### Article 20 - DROIT APPLICABLE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

**20.1.** De convention expresse entre les Parties, le Contrat est soumis au droit français.

**20.2.** Avant toute procédure juridictionnelle portant sur l'existence, la validité, l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat, chacune des Parties s'engage à désigner deux personnes de sa société, de niveau « Direction générale ».

Ces personnes devront se réunir à l'initiative de la Partie la plus diligente dans les huit jours à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation.

L'ordre du jour est fixé par la Partie qui prend l'initiative de la conciliation, l'autre Partie ayant la possibilité de le compléter.

Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, auront valeur contractuelle après avoir été formalisées par écrit et que le document ait été signé par des personnes dûment habilitées pour représenter les Parties.

Si les Parties n'ont pas été en mesure de se concilier lors de la réunion de conciliation, chacune des Parties retrouve la possibilité de saisir les tribunaux compétents à l'issue de cette réunion.

Cette clause est juridiquement autonome du Contrat. Elle continue à s'appliquer malgré l'éventuelle nullité, résolution, résiliation ou anéantissement des relations contractuelles.

**20.3.** TOUTE DIFFICULTÉ RELATIVE A L'INTERPRÉTATION, A L'EXECUTION OU A LA RESILIATION DU CONTRAT, QUI N'AURAIT PU ÊTRE RESOLUE SELON LA PROCEDURE DE RESOLUTION AMIABLE PREVUE A L'ARTICLE 20.2, RELEVRA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX COMPETENTS DE RENNES, TRIBUNAUX AUXQUELS LES PARTIES ATTRIBUENT COMPETENCE, QUEL QUE SOIT LE LIEU D'EXECUTION DU CONTRAT, LE DOMICILE DU DEFENDEUR, MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE

**DATE + CACHET & SIGNATURE  
PRESTATAIRE**

**DATE + CACHET & SIGNATURE  
CLIENT**

