

1. DÉFINITIONS

Les termes utilisés au titre du présent contrat (ci-après le «Contrat») avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée au présent article.

- **Avis de Mise en Service** : désigne l'avis fournit par DCOM-SOLUTIONS au Client, par mail ou n'importe quel autre moyen, dès que le Service est activé chez le Client.
- **Bon de Commande** : désigne le ou les document(s) papier signé(s) et daté(s) par le Client ou sous format électronique, faisant partie intégrante du Contrat, par lequel le Client souscrit à un Service ou à une modification par avenant.
- **Catalogue Tarifaire** : désigne le catalogue de prix de DCOM-SOLUTIONS.
- **Client** : désigne la personne morale ayant contracté avec DCOM-SOLUTIONS.
- **Conditions Générales** : désignent les présentes conditions générales applicables à l'ensemble des Services.
- **Conditions Particulières** : désignent les conditions particulières associées au(x) Service(s) souscrit(s) par le Client.
- **Consommations** : désignent à l'instar des appels téléphoniques, toute utilisation du Service calculée en fonction du volume consommé ou acheté par le Client, et facturée en fonction de l'usage.
- **Contenu** : désigne les informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services.
- **Contrat** : désigne l'ensemble contractuel constitué des Conditions Générales, des Conditions Particulières et du(des) Bon(s) de Commande signé(s) par le Client, les conditions tarifaires et éventuellement des STAS associées.
- **Date de Mise en Service effective** : désigne la date de mise en service du Service conformément à l'article 8 des présentes Conditions Générales. Elle marque le point de départ de la fourniture du Service et le début de la facturation.
- **Date de Mise en Service prévisionnelle** : désigne la date prévisionnelle de mise à disposition du Service, telle qu'éventuellement précisée sur le Bon de Commande afférent à chaque Service.
- **Equipements de DCOM-SOLUTIONS** : désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité de DCOM-SOLUTIONS ou de ses fournisseurs et, en particulier, les opérateurs d'infrastructures, utilisé par DCOM-SOLUTIONS pour fournir le Service.
- **Parties** : Désignent DCOM-SOLUTIONS et le Client.
- **STAS** : désignent les spécifications techniques d'accès au service.
- **Site(s) Client** : désigne un établissement du Client correspondant à une adresse géographique.
- **Service(s)** : désignent l'ensemble des offres, des communications électroniques fixe /mobile pouvant être souscrit par le Client.
- **LRAR** : désigne une lettre recommandée avec accusé de réception.

2. OBJET

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels DCOM-SOLUTIONS fournit au Client l'ensemble

des Services auxquels il a souscrit. Les conditions générales et/ou particulières d'achat du Client ne sont pas applicables.

3. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

31. Par la souscription aux Services de DCOM-SOLUTIONS, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve les termes et conditions du Contrat et déclare que les services souscrits répondent à ses besoins. Chaque contrat DCOM-SOLUTIONS remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties relatif au même objet et constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard au(x) Service(s) concernés.

32. Dans le cadre de la souscription aux Services, le Client s'engage à fournir les pièces et justificatifs que DCOM-SOLUTIONS sera susceptible de lui demander. Le Contrat DCOM-SOLUTIONS ne sera valablement formé et n'entrera en vigueur que lorsque DCOM-SOLUTIONS aura confirmé au Client son acceptation du Contrat par écrit ou à défaut en commençant à exécuter le Service souscrit. Le Contrat DCOM-SOLUTIONS et/ou la souscription à certains Services pourra être refusée au Client, pour motif légitime, notamment lorsque le dossier de souscription sera incomplet ou aura été altéré, en cas de scoring (notation) défavorable du Client, en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre d'un Contrat le liant à DCOM-SOLUTIONS, etc...

33. La Mise en Service ne pourra intervenir que si l'ensemble des conditions de Souscription sont remplies.

34. Lorsque le Client souscrit dans le cadre et en application du Code des marchés publics, le Client est habilité à souscrire aux Services pour lui-même ou pour le compte de tout service qui lui est attaché, des personnes publiques ou privées avec qui il a formé un groupement de commande en application du Code des marchés publics. Le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits et pouvoirs nécessaires à l'effet de signer un Contrat DCOM-SOLUTIONS en qualité de service centralisateur ou de coordonnateur du groupement.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Chaque Service commandé par le Client sera soumis aux documents suivants énumérés par ordre de priorité décroissante :

- Le(s) Bon(s) de Commande afférent(s) au(x) Service(s) et ses (leurs) annexes ;
- Le cas échéant, les STAS ;
- Les Conditions Particulières de fourniture du(des) Service(s) et annexes ;
- Les Conditions Générales.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document contractuel de rang hiérarchique supérieur prévaudront. Par la signature d'un Bon de Commande, le Client reconnaît avoir reçu, pris connaissance et accepté sans réserve les conditions de chaque document contractuel constitutif du Contrat. Les présentes Conditions Générales se substituent aux précédentes. Elles peuvent, elles-mêmes, faire l'objet de nouvelles versions, DCOM-SOLUTIONS se réservant le droit de procéder à tout moment et sans préavis à toute modification rendue nécessaire.

5. DURÉE

5.1. Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de la date de signature par le Client du premier Bon de Commande et expire en même temps que le dernier Bon de Commande souscrit par le Client.

52. Durée des Bons de Commande

Sauf mention contraire précisée dans le Bon de Commande ou les Conditions Particulières, le Bon de Commande est souscrit pour une durée minimale de trois (3) ans (ci-après la « Durée Minimale »).

La Durée Minimale débute à la Date de Mise à Disposition effective du Service ou à la date de la modification du Service.

À l'issue de la Durée Minimale et, sauf résiliation du Bon de Commande par l'une des Parties, conformément à l'Article 9, le Bon de Commande sera automatiquement reconduit par tacite reconduction par période d'un (1) an (ci-après la « Période de Reconduction ») sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par LRAR en respectant un préavis de trois (3) mois avant l'arrivée du terme.

6. OBLIGATION A LA CHARGE DU CLIENT

Outre le paiement du prix du (des) Service(s), le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat.

Il fournira notamment à DCOM-SOLUTIONS toutes les informations qui lui seront demandées dans le cadre de l'exécution du Contrat.

À la demande de DCOM-SOLUTIONS, le Client prendra part aux procédures de tests ou de maintenance du Service décrites dans le Contrat. Il est de la responsabilité exclusive du Client d'avoir recours à ses compétences internes ou à des tiers de son choix pour définir ses besoins.

Le Client s'engage à apporter sa collaboration à DCOM-SOLUTIONS et à mettre à sa disposition tous les moyens nécessaires, notamment en fournissant à DCOM-SOLUTIONS tous les éléments techniques nécessaires à la Mise à Disposition du Service, dans la mesure où les prestations et fournitures lui incombant conditionnent de manière déterminante la fourniture des Services. En particulier, il appartient au Client d'obtenir les autorisations nécessaires au passage des câbles et autres éléments indispensables à la fourniture du Service dans les parties privatives du Site Client.

7. CONDITIONS FINANCIÈRES

7.1. Prix du Service

Les prix sont définis en euros hors taxes dans le Bon de Commande ou à défaut dans le Catalogue Tarifaire.

Les droits et taxes sont ceux applicables au jour de la facturation.

En cas de modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à DCOM-SOLUTIONS des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du Contrat ou du Bon de Commande, un ajustement corrélatif des prix définis dans le Bon de Commande sera opéré de telle sorte que DCOM-SOLUTIONS perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans lesdits Bons de Commande ou à défaut dans le Catalogue Tarifaire.

7.2. Révision des Prix

DCOM-SOLUTIONS peut modifier ses tarifs et appliquer les nouveaux tarifs au Contrat et/ou Bon de Commande en cours d'exécution.

Dans ce cas, DCOM-SOLUTIONS informe au préalable et par écrit les Clients concernés.

En cas d'augmentation d'un ou de plusieurs tarifs - et sauf lorsque l'augmentation résulte d'évolutions dues au contexte réglementaire, de modification des offres de références ou de décision de l'ARCEP, le Client pourra résilier librement le Service souscrit qui a fait l'objet de l'augmentation après l'avoir notifié à DCOM-SOLUTIONS dans un délai de vingt et un (21) jours à compter de la réception du courrier de

DCOM-SOLUTIONS l'informant de cette augmentation.

En l'absence d'une telle notification dans ce délai, le Client est réputé avoir accepté le nouveau tarif.

7.3. Garantie Financière

DCOM-SOLUTIONS se réserve le droit d'exiger du Client, au moment de la signature du Bon de Commande et/ou à tout moment pendant la durée du Contrat, une garantie bancaire à première demande autonome ou un dépôt de garantie qui, encaissé par DCOM-SOLUTIONS, n'est pas productif d'intérêts.

Faute de s'y conformer, le Client s'expose à voir DCOM-SOLUTIONS, et à la discrétion de cette dernière, suspendre toute nouvelle Commande, et/ou l'exécution du Service au titre duquel la garantie a été demandée par DCOM-SOLUTIONS. Le remboursement du dépôt de garantie intervient après résiliation effective du Contrat, sous réserve du paiement intégral des sommes restant dues à DCOM-SOLUTIONS et de restitution des Equipements DCOM-SOLUTIONS en bon état.

7.4. Facturation

Les factures sont établies en Euros (€) Hors Taxes, TVA en sus.

Les Abonnements et Redevances forfaitaires sont facturés terme à échoir à compter de la Date de Mise à Disposition effective du Service.

Les Consommations sont facturées à terme échu.

DCOM-SOLUTIONS facture les Frais d'Accès au Service de chaque Service à la Date de Mise à Disposition effective du Service.

En cas de vente d'un Equipement par DCOM-SOLUTIONS au Client, DCOM-SOLUTIONS facture le prix de l'Equipement à compter de la Date de Mise à Disposition effective de l'Equipement.

En cas de location d'un Equipement, DCOM-SOLUTIONS facture les loyers mensuellement, terme à échoir à compter de la Date de Mise à Disposition effective de l'Equipement.

DCOM-SOLUTIONS se réserve le droit, en cours de période mensuelle de facturation, d'émettre une facture intermédiaire, notamment (i) lorsqu'un volume inhabituel de Consommations le justifie, (ii) à la suite d'un incident de paiement, (iii) à la suite de la résiliation de tout ou partie du Contrat ou (iv) en cas de procédure collective du Client. Cette facture intermédiaire sera payable à réception par le Client.

7.5. Mode de paiement

Le paiement s'effectue par prélèvement automatique ou par tout autre mode de paiement accepté par DCOM-SOLUTIONS dans un délai maximum de dix (10) jours suivant la date de facturation.

Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le Client est irrévocablement acquis à DCOM-SOLUTIONS et non remboursable.

Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. DCOM-SOLUTIONS pourra, sous réserve d'en informer le Client, opérer le paiement par compensation des sommes qu'ils se doivent mutuellement au titre des contrats conclus entre eux, ce que le Client accepte expressément.

7.6. Contestation des factures

En cas de désaccord sur le montant facturé, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de facture pour notifier à DCOM-SOLUTIONS son désaccord accompagné de tous les justificatifs correspondants.

À défaut, la facture est réputée irrévocablement acceptée par le Client. En cas de contestation, le Client s'oblige à verser à DCOM-SOLUTIONS les montants non contestés. DCOM-SOLUTIONS informe le Client des

suites qu'elle souhaite donner à cette contestation.

Le rejet de la contestation par DCOM-SOLUTIONS rend immédiatement exigibles les sommes qui lui sont dues.

7.7. Défaut de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance d'une facture :

- DCOM-SOLUTIONS peut, de plein droit, sans formalités judiciaires, suspendre la fourniture du Service de la Commande concernée. Dans une telle hypothèse, DCOM-SOLUTIONS adresse au Client une mise en demeure de payer et indique la date à laquelle le Service sera suspendu si le non-paiement persiste. La suspension du Service n'entraîne pas la suspension du paiement des abonnements dus par le Client ;

- Le retard de paiement entraîne la déchéance de tous les termes des créances que DCOM-SOLUTIONS détient sur le Client et leur exigibilité immédiate ;

- Ce retard donne automatiquement lieu à l'application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage (calculé à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral) et à la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros ;

- Si une garantie bancaire à première demande autonome ou un dépôt de garantie a été constitué, DCOM-SOLUTIONS se réserve le droit de prélever les sommes non réglées sur ceux-ci ;

- DCOM-SOLUTIONS pourra subordonner la continuation du Service ou sa remise en Service à la fourniture d'une garantie bancaire à première demande autonome ou d'un dépôt de garantie qui, encaissé par DCOM-SOLUTIONS, ne sera pas productif d'intérêts ;

- DCOM-SOLUTIONS peut modifier les modalités de facturation et notamment substituer à la facturation à terme échu des Consommations une facturation terme à échoir sur la base d'une prévision de trafic ou d'une moyenne des Consommations précédentes.

Si le non-paiement persiste ou si le Client fait des difficultés à la demande de garantie de DCOM-SOLUTIONS, DCOM-SOLUTIONS peut également résilier de plein droit le présent Contrat après en avoir notifié le Client, sans préjudice de tout autre dommage et intérêt que DCOM-SOLUTIONS serait en droit de réclamer.

DCOM-SOLUTIONS se réserve le droit d'exiger le règlement de toute somme due ou dettes contractées vis-à-vis de DCOM-SOLUTIONS avant la passation de toute nouvelle Commande.

En cas de non-paiement, DCOM-SOLUTIONS ne garantit pas ses engagements de qualité de Service prévus à l'Article 12.

7.8. Compensation

DCOM-SOLUTIONS se réserve le droit de traiter les sommes dues par le Client, au titre du présent Contrat ou de tout autre contrat ou Service souscrit auprès de DCOM-SOLUTIONS, soit comme des créances distinctes, soit comme une seule et même créance.

En outre, DCOM-SOLUTIONS pourra à tout moment sans préavis ni formalité compenser toute Consommation, tout Service souscrit y compris non encore facturé, tout Service facturé au titre des présentes y compris non encore échu ou toute somme dont le Client est débiteur au titre des présentes avec toute somme due au Client par DCOM-SOLUTIONS aux termes des présentes ou de toute autre convention entre les Parties.

8. MODIFICATION DU SERVICE

Toute modification du Service demandée par le Client est soumise à une étude de faisabilité par DCOM-SOLUTIONS.

Toute modification s'effectue dans les conditions prévues dans le Catalogue Tarifaire ainsi que dans les Conditions Particulières par la signature d'un avenant au Bon de Commande concerné.

9. RÉSILIATION

Sauf stipulation contraire prévue dans le Contrat, toute résiliation par le Client ou par DCOM-SOLUTIONS devra faire l'objet d'une notification par LRAR avec un préavis de trois (3) mois.

Chacune des Parties pourra résilier le ou les Services en respectant les présentes Conditions, ainsi que les dispositions relatives aux modalités de résiliation présentes au sein des Conditions Particulières et/ou spécifiques de DCOM-SOLUTIONS.

DCOM-SOLUTIONS se réserve la possibilité de rejeter ou accepter toute demande de résiliation qui ne respecterait pas ces modalités. Sa demande de résiliation effectuée, le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier son ou ses Service(s), au titre d'un acte de gestion (par exemple, une migration).

La cessation du Contrat de DCOM-SOLUTIONS, pour quelque cause que ce soit, entraîne la déchéance du terme de toutes les sommes dues et leur exigibilité immédiate.

9.1. Résiliation avant la date d'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande

En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service, le Client devra verser à DCOM-SOLUTIONS la totalité du montant minimum de facturation dû au titre du (des) Bon(s) de Commande résilié(s).

Ce montant minimum de facturation correspond (i) au montant des Redevances ou Abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale mentionnée au Bon de Commande, (ii) aux Frais d'Accès au Service, d'installation et d'achat d'Equipements et Logiciels restant le cas échéant dus à DCOM-SOLUTIONS et (iii) au montant des Consommations qui auraient dû être facturées par DCOM-SOLUTIONS jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande.

A défaut de précision dans le Bon de Commande, le montant des Consommations qui auraient dues être facturées par DCOM-SOLUTIONS jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande s'établit comme suit : le produit de la moyenne des Consommations mensuelles sur les trois (3) derniers mois multiplié par le nombre de mois restants jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande ou, s'il n'y a pas eu de Consommation, sur la base de toute estimation de trafic fournie par le Client.

9.2. Résiliation après l'expiration de la Durée Minimale du Bon de commande et/ou période de reconduction

Les Parties sont libres de résilier sans indemnité le Contrat à l'expiration de la Durée Minimale telle qu'indiquée au Bon de Commande et de chaque Période de Reconduction dans les conditions prévues à l'article 5.2.

Outre les cas particuliers expressément prévus, le Contrat est automatiquement résilié lorsque tous les Bons de Commande sont résiliés.

9.3. Résiliation pour faute

En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle du Contrat, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le Contrat si la Partie défaillante ne remédie pas à ce manquement dans un délai de trente (30) jours, à compter de l'envoi d'une mise en demeure par LRAR adressée par l'autre Partie.

10. UTILISATION DES SERVICES

Le Client utilise le Service pour son usage personnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit. Cette revente fera l'objet d'un contrat spécifique conclu entre les Parties. En tout état de cause, il est expressément entendu entre les Parties que le Client reste seul responsable de la bonne exécution du Contrat et garantit DCOM-SOLUTIONS du respect par ses filiales des obligations définies dans

Le Contrat et de tout le cours de celles-ci à l'encontre de DCOM-SOLUTIONS.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins (piratages téléphoniques phreaking) ou l'utilisation frauduleuse du Service et s'assure qu'elles demeurent effectives pendant toute la durée du Contrat.

Le Client garantit DCOM-SOLUTIONS contre toutes les conséquences financières qui pourraient découler de cette utilisation illégale ou frauduleuse.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service conformément aux présentes Conditions Générales et Conditions Particulières de Service, dans le respect de la loi et des règlements applicables, et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite, d'une part, et d'autre part du Contenu ou de toute autre utilisation des Services de DCOM-SOLUTIONS par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les équipements de ce dernier.

Le Client garantit DCOM-SOLUTIONS contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), réclamation, action, revendication, procédures exercées à son encontre qui résulteraient de l'utilisation du (des) Service(s) ou des Contenus.

11. MODIFICATION OU SUSPENSION DU SERVICE A L'INITIATIVE DE DCOM-SOLUTIONS

DCOM-SOLUTIONS peut modifier les caractéristiques du Service en fonction des évolutions légales, réglementaires ou normatives ainsi que des règles et procédures complémentaires de délivrance des Services spécifiées par DCOM-SOLUTIONS notamment dans les STAS. DCOM-SOLUTIONS se réserve le droit de modifier à tout moment les termes des Conditions Générales ou des Conditions Particulières afin notamment de s'adapter au contexte économique ou réglementaire. Les nouvelles Conditions seront notifiées au Client. DCOM-SOLUTIONS peut suspendre la fourniture du(des) Service(s) concerné(s) en cas (i) d'augmentation soudaine et importante du volume de trafic n'ayant pas fait l'objet d'information préalable de la part du Client, (ii) de risque de non-paiement des factures par le Client, (iii) de risque pour le bon fonctionnement ou la sécurité des infrastructures ou Equipements DCOM-SOLUTIONS ou appartenant à un tiers, (iv) d'interventions techniques ou de maintenance de DCOM-SOLUTIONS sur ses infrastructures ou Equipements, (v) de fraude détectée ou rapportée ou (vi) d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service. En tout état de cause, DCOM-SOLUTIONS ne peut être tenue pour responsable en cas de non-détection de fraude sur les Services du Client.

Sauf cas d'urgence, DCOM-SOLUTIONS en informera préalablement le Client dans les plus brefs délais.

En tout état de cause, DCOM-SOLUTIONS ne pourra être tenue pour responsable de la suspension ou de l'altération du Service. Elle ne donnera pas davantage lieu à l'application des pénalités prévues par les Conditions Particulières concernées ni pour le Client au droit de résilier tout ou partie des Services ou le Contrat.

La suspension du Service n'entraînera pas la suspension du paiement des abonnements dus par le Client au titre du Service concerné. DCOM-SOLUTIONS remettra le Service en fonction dès que la cause ayant motivée la suspension sera connue et aura disparu.

12. QUALITÉ DE SERVICE

Selon les Services souscrits, la qualité de Service peut concerner les garanties suivantes :

- La garantie de temps de rétablissement ou « GTR »
- La garantie du taux de disponibilité ou « GTD »
- Toute autre garantie spécifique prévue dans les Conditions Particulières de Services.

Les niveaux d'engagement de qualité de Service et les pénalités le cas échéant associées sont définis dans les Conditions Particulières de chaque Service.

13. INCIDENT – GARANTIES – PÉNALITÉS

13.1. Incident

Tout incident doit être signalé par le Client à DCOM-SOLUTIONS et dûment constaté par DCOM-SOLUTIONS.

Il est toutefois entendu que seuls les incidents majeurs seront pris en compte dans le calcul de la qualité de Service et, le cas échéant, des pénalités associées.

Le ticket d'incident est créé par DCOM-SOLUTIONS à compter de la signalisation de l'incident par le Client.

Pour chaque incident, un numéro de ticket d'incident est attribué au Client par DCOM-SOLUTIONS. Le ticket d'incident est fermé par DCOM-SOLUTIONS quand le Service est rétabli.

DCOM-SOLUTIONS informe le Client de la clôture du ticket d'incident. En l'absence de contestation du Client dans les quarante-huit (48) heures suivant la fermeture du ticket d'incident, DCOM-SOLUTIONS considère que la clôture de l'incident est définitivement acceptée par le Client.

Le ticket d'incident mentionne ses dates de création et de clôture ainsi que la durée totale de l'incident.

Si l'incident résulte d'un élément ou d'un équipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de DCOM-SOLUTIONS sera facturée au tarif en vigueur prévu par le Catalogue Tarifaire.

13.2. Garanties

13.2.1. Période de couverture des garanties

La période de couverture des garanties s'étend pendant les heures ouvrées (ci-après les « Heures Ouvrées ») : période de 8h à 18h, les jours ouvrés.

Le Client peut étendre la période de couverture des garanties à la plage 24h/24 et 7j/7 par la souscription, dans le Bon de Commande, du Service correspondant.

13.2.2. Garantie de Temps de Rétablissement (ou GTR)

Le temps de rétablissement s'entend du délai entre la création du ticket d'incident pour un incident majeur et la résolution de celui-ci telle qu'indiquée sur le ticket d'incident.

Le temps de rétablissement ne court que pendant la période de couverture des garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister DCOM-SOLUTIONS dans la résolution de l'incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'incident, réaliser des tests ou accéder aux équipements et/ou au Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du temps de rétablissement.

13.3. Pénalités

En cas de non-respect par DCOM-SOLUTIONS des engagements de qualité de Service décrits dans les Conditions Particulières de Service et sous réserve des limites ci-après énumérées, le Client pourra réclamer une pénalité forfaitaire, définitive et libératoire plafonnée à un (1) mois d'abonnement au Service (hors option) par Site Client impacté. Si le Client a souscrit à plusieurs Services auprès de DCOM-SOLUTIONS, le montant total des pénalités qui pourront être réclamées à DCOM-SOLUTIONS au titre de l'ensemble des Services sera plafonné à dix pour cent (10%) du montant total des abonnements (hors option) par an. Les pénalités dont le montant est mentionné dans les Conditions Particulières ne sont exigibles que si le Client les réclame par LRAR adressée à DCOM-SOLUTIONS dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à pénalité s'est produit.

Les pénalités prévues dans le Contrat sont libératoires et excluent tout autre droit ou recours du Client à l'encontre de DCOM-SOLUTIONS. Le Client n'a droit à aucune pénalité et la responsabilité de DCOM-SOLUTIONS ne peut être engagée dans les cas de suspension mentionnés à l'article 11, de dégradation du Service ou de dommages liés à un cas de Force Majeure, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, ou au fait du Client.

En tout état de cause, tout incident majeur dont la cause n'est pas directement et exclusivement imputable à DCOM-SOLUTIONS et/ou ses sous-traitants est exclu du champ d'application de la qualité de Service.

14. RESPONSABILITÉS

DCOM-SOLUTIONS s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un Service continu et disponible dans la limite des capacités du réseau et des infrastructures ainsi que des contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement.

La responsabilité de DCOM-SOLUTIONS envers le Client ne pourra être mise en cause qu'à raison des dommages directs matériels et certains résultant d'une faute de DCOM-SOLUTIONS, prouvée par le Client.

Sont ainsi exclus tous les dommages ne résultant pas exclusivement et directement de l'inexécution par DCOM-SOLUTIONS d'une obligation contractuelle ainsi que, notamment, les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, d'une chance, d'activité, d'économies, de données, l'atteinte à l'image et les dommages causés aux cocontractants du Client.

La responsabilité de DCOM-SOLUTIONS ne pourra pas non plus être engagée dans les cas suivants :

- lorsqu'une pénalité est contractuellement prévue, celle-ci étant forfaitaire, libératoire et définitive de tous dommages et intérêts qui pourraient être dus au Client ;
- en cas de Force Majeure ;
- en cas de non-respect par le Client des STAS, des conditions d'utilisation des Services, ou des recommandations de DCOM-SOLUTIONS ;
- en cas de fait d'un tiers autre que DCOM-SOLUTIONS ;
- en cas de piratage téléphonique.

15. ÉQUIPEMENT CLIENT

Le Client est responsable de la compatibilité de ses propres équipements (ci-après les « Equipements Client ») avec les interfaces et les Equipements DCOM-SOLUTIONS.

DCOM-SOLUTIONS ne prend pas à sa charge la partie privative du câblage située entre le PAS et le (ou les) Equipement(s) Client ou desservant les Equipements Client entre eux.

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

A ce titre, le Client devra, en toutes circonstances, maintenir les Equipements Client en conformité avec la réglementation en vigueur et notamment avec les normes environnementales et de sécurité ainsi qu'avec les exigences techniques et les instructions d'utilisation des Services.

Le Client est seul responsable du maintien d'une copie de sauvegarde et de l'entreposage de tous ses logiciels et données, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

En cas de revendication par un tiers sous quelque forme que ce soit sur les Equipements Client, DCOM-SOLUTIONS répondra favorablement à toutes les demandes qui lui seront adressées, le Client renon-

çant à tout recours à l'encontre de DCOM-SOLUTIONS de ce chef. Il appartient au Client, à son (ses) partenaire(s) et/ou au(x) fournisseur(s) du Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logistiques destinées à protéger ses matériels et Equipements d'extrémité au-delà du PAS de toute intrusion, virus ou utilisation frauduleuse et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

16. ASSURANCES

Le Client déclare qu'il est titulaire d'une police d'assurance souscrite auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, couvrant sa responsabilité civile professionnelle et les risques liés à son activité. L'assurance du Client devra notamment couvrir les dommages que (i) ses Equipements pourraient subir, (ii) son personnel ou ses sous-traitants pourraient causer à toute personne, aux Equipements de DCOM-SOLUTIONS ou aux équipements voisins.

Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage en particulier, en qualité de gardien, à assumer les risques que pourraient subir les Equipements DCOM-SOLUTIONS installés dans les locaux du Client et à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance couvrant à hauteur minimum de quinze mille (15 000) euros (€) l'ensemble de ces risques de telle sorte que DCOM-SOLUTIONS soit subrogée dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurance.

Le Client prend en charge et assume les conséquences pécuniaires de sa responsabilité. Il s'engage à s'assurer pour des sommes suffisantes auprès d'une compagnie notoirement connue pour être solvable, contre tous risques qu'il est susceptible d'encourir dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Le Client devra être en mesure de présenter, sur simple demande de DCOM-SOLUTIONS, une attestation datée et signée de son assureur justifiant de la souscription par le Client de la police d'assurance.

Cette attestation précisera le montant et l'étendue de la garantie, ainsi que la période de validité de la police d'assurance souscrite.

17. FORCE MAJEURE

La Force Majeure s'entend de tout événement extérieur, irrésistible et imprévisible au sens de l'article 1148 du Code Civil et de son interprétation par la jurisprudence et empêchant l'une des Parties d'exécuter les obligations mises à sa charge au titre du Contrat ou rendant l'exécution de celles-ci déraisonnablement onéreuses.

Sont assimilés à des cas de Force Majeure : les grèves ou conflits de travail chez l'une des Parties, chez un fournisseur ou chez un opérateur national en France ou à l'étranger, les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles, la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers ainsi que la modification de toute réglementation applicable au Contrat et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement onéreuse.

Est en outre assimilé à un cas de Force Majeure, une coupure d'alimentation électrique sur le Site Client ou une coupure d'alimentation électrique de plus de soixante-douze (72) heures sur un site DCOM-SOLUTIONS, l'impossibilité pour DCOM-SOLUTIONS après accomplissement des démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau et le retrait ou la modification d'une autorisation.

Toute Partie affectée par un cas de Force Majeure en notifiera l'autre Partie dans un délai de dix (10) jours suivant la survenance de ce cas de Force Majeure.

Lorsque l'inexécution d'une obligation d'une Partie est imputable à un cas de Force Majeure, cette Partie est exonérée de responsabilité.

Les délais d'exécution des obligations de chacune des Parties au titre du Contrat seront prorogés en fonction de la durée des événements constitutifs de la Force Majeure et leur exécution devra être à nouveau entreprise dès la cessation des événements faisant obstacle à

l'exécution.

Si l'exécution des obligations devenait cependant impossible pendant un délai supérieur à quinze (15) jours, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à un accord amiable.

A défaut d'accord dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'expiration de la première période de quinze (15) jours, les Parties seront libres de résilier le Contrat sans indemnité de part et d'autre.

18. DISPOSITIONS DIVERSES

18.1. Cession – Transfert du Contrat

DCOM-SOLUTIONS peut librement transférer ou céder le Contrat.

La cession ou le transfert du Contrat par le Client est soumis à l'accord préalable et écrit de DCOM-SOLUTIONS.

18.2. Intégralité du contrat - Modification – Renonciation

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et prévaut sur toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes. Le Contrat ne peut être modifié autrement que par un avenant écrit aux présentes signé par les Parties. Toutefois, les Conditions Particulières de chaque Service et les annexes pourront prévoir des procédures de modifications dérogatoires limitées à leur objet respectif. Le défaut de l'une des Parties de faire valoir ses droits au titre du Contrat ne sera pas réputé valoir renonciation à ce droit et aucune renonciation expresse à un droit ne sera réputée constituer une renonciation à un autre droit.

18.3. Avis et Notifications

Sauf mention contraire dans le Contrat, les avis et notifications prévus seront adressés à leur destinataire par LRAR.

Chaque notification se fera, en ce qui concerne le Client, à l'adresse indiquée dans le Bon de Commande.

Tout changement d'adresse pendant la durée du Contrat sera notifié à l'autre Partie conformément aux présentes.

18.4. Absence de relation entre les parties

Aucune disposition stipulée dans le Contrat ne sera réputée créer une relation de mandat, un partenariat, un contrat de société ou une co-entreprise (joint-venture) entre les Parties ou leurs sociétés affiliées, employés, dirigeants ou administrateurs respectifs.

18.5. Autonomie des dispositions

Si une disposition du Contrat est jugée illégale ou nulle par tout tribunal, autorité administrative, tribunal arbitral ou entité du gouvernement, toutes les autres dispositions stipulées dans le Contrat resteront en vigueur et de plein effet. Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour remplacer la disposition nulle ou illégale dès que possible par une nouvelle disposition ayant un résultat licite aussi proche que possible du résultat que visait la disposition frappée de nullité.

18.6. Titres

Les titres utilisés dans le Contrat ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sauraient en aucun cas affecter le sens des stipulations auxquelles ils se rapportent

18.7. Mode de preuve

Le Client accepte que les consommations, la facturation, les performances et plus généralement l'ensemble des mesures relatives à l'utilisation du Service, soient calculés avec les outils de DCOM-SOLUTIONS et sur la base des données enregistrées par DCOM-SOLUTIONS.

19. RÉFÉRENCE COMMERCIALE - PROMOTION

Le Client autorise DCOM-SOLUTIONS à utiliser son nom commercial, son logo et sa marque à titre de référence commerciale. Si le Client a également concédé ce droit au profit d'un tiers, les revendications de toute nature de ce tiers qui pourraient naître de cette utilisation seront de la responsabilité exclusive du Client.

Le Client autorise DCOM-SOLUTIONS à lui adresser par tout procédé de télécommunication ou par courrier des informations périodiques, des publicités, ou offres commerciales, des invitations à caractère événementiel.

20. LITIGES – DROIT APPLICABLE

Le Contrat est régi par le droit français.

En cas de différend entre les Parties, à l'exception d'un différend concernant l'obligation de paiement du Client, les Parties se rencontreront afin de trouver une solution amiable audit différend.

À défaut de règlement amiable dans un délai de quarante-cinq (45) jours, les Parties pourront soumettre la résolution dudit différend au tribunal compétent.

Tout différend relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du Contrat sera soumise au Tribunal de Commerce de Poitiers.

Cette attribution de compétences s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Fait à _____ en deux (2) exemplaires originaux,

Pour le Client :

Le :

Signature :

Pour DCOM-SOLUTIONS :

Le :

Signature :