

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont complétées par le bon de commande, lequel formalise la commande de Service(s) (ci-après le « **Bon de commande** »), les Conditions Particulières et l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles.

En cas de conflit entre un ou plusieurs documents contractuels, lesquels constituent ensemble le **Contrat**, les Parties conviennent d'adopter l'ordre de préséance suivant :

- Bon de Commande ;
- Les Conditions Particulières ;
- Les Conditions Générales de Vente en ce compris l'Annexe 1 Politique de traitement des données personnelles.

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...).

### ARTICLE 2. OBJET

Les CGV ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la Société DCOM-SOLUTIONS (ci-après le « **Prestataire** ») fournit aux Clients professionnels (ci-après le(s) « **Client(s)** ») (ensemble désignés les « **Parties** ») qui lui en font la demande, des services de télécommunications et/ou hébergement (ci-après les « **Services** »).

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et le cas échéant, des conditions générales d'utilisation du site internet du Prestataire pour les commandes électroniques.

Le Client est informé que seul le prix figurant sur le Bon de Commande fait foi. Les descriptions des Services sont indiquées dans les Conditions Particulières.

Les Conditions générales de vente sont exclusivement destinées aux professionnels qui agissent dans le cadre et pour les besoins de leur activité professionnelle. Elles ne sont pas destinées à répondre aux besoins des consommateurs ou des non-professionnels. Le Client déclare et garantit qu'il souscrit aux présentes Conditions en tant que professionnel et pour les besoins de son activité professionnelle.

### ARTICLE 3. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Dans le cadre de la négociation ayant précédé la conclusion des présentes, le Prestataire a communiqué au Client, qui reconnaît les avoir reçus, tous les documents et informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

Le Prestataire étant un professionnel, connaissant les contraintes de son secteur, il fera ses meilleurs efforts aux fins d'obtenir du Client les informations nécessaires afin de vérifier que les spécifications du Client sont suffisantes, adaptées et pertinentes. Le Client doit informer le Prestataire de toute information pertinente et de toute modification de ces informations (notamment changement d'adresse etc. ....).

**Le Client renonce expressément au bénéfice des dispositions prévues aux articles L. 224-27, L. 224-28 I, L. 224-29, L. 224-30, L. 224-42 et L. 224-42-2 I et III du Code de la consommation.**

### ARTICLE 4. FOURNITURE DU SERVICE - COMMANDE

**4.1.** La commande de Services s'effectue par l'établissement d'un Bon de Commande et son acceptation expresse et par écrit par le Client.

Pour les commandes passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes CGV et le cas échéant les documents mis en ligne par le Prestataire, en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

La prise en compte de la commande et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un mail.

Les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

**4.2.** Le Prestataire s'engage à fournir le Service conformément au Bon de Commande, aux objectifs de qualité de niveaux de services et aux autres dispositions décrites dans les Conditions Particulières.

**4.3.** Le Prestataire reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, et moyennant la collaboration du Client, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

#### **ARTICLE 5. DUREE DE L'ENGAGEMENT**

Sauf accord entre les Parties et/ou dispositions contraires dans les Conditions Particulières, le Bon de Commande prend effet dès sa date de signature.

Chaque Service de communications électroniques est souscrit pour une durée indéterminée assortie de la durée minimale d'engagement indiquée dans le Bon de Commande (la "**Période Minimale d'Engagement**")

Chaque Période Minimale d'Engagement d'un Service commence à courir à compter de la date de Mise en Service. Il est précisé que la « Date de Mise en Service » désigne la date à laquelle le Service est effectivement mis en service.

À l'issue de la Période Minimale d'Engagement, et sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, le contrat est tacitement reconduit pour une nouvelle période d'engagement de durée identique à la précédente. Cette reconduction s'applique également à l'issue de chaque période renouvelée.

La reconduction est automatique, sauf si l'une des Parties dénonce le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours (initiale ou reconduite), conformément aux dispositions de l'article « Résiliation ».

Le Service Hébergement est souscrit pour une durée d'engagement minimale de trente-six (36) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la durée d'engagement minimale d'engagement, et sauf mention contraire dans le Bon de Commande, le Service Hébergement sera tacitement reconduit pour des durées successives identiques, sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article « Résiliation ».

Les Services Solutions Microsoft Online sont souscrits pour une durée d'engagement minimale de douze (12) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la durée d'engagement minimale, et sauf mention contraire dans le Bon de Commande, les Services Solutions Microsoft Online seront tacitement reconduits pour des durées successives identiques, sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article « Résiliation ».

#### **ARTICLE 6. TARIFS**

**6.1** Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire indiqués dans le Bon de Commande en vigueur à la date de signature de ce dernier. Les prix des Services restent fermes pendant la Période Minimale d'Engagement indiquée dans le Bon de Commande, sous réserve des exceptions prévues au présent article.

##### **6.2. Evolution des prix des services postérieurement à la Période Minimale d'Engagement**

En cas de révision à la baisse ou à la hausse des prix d'un Service de communications électroniques, le Prestataire la mettra en œuvre dans les conditions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation.

Toutefois, les dispositions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

- Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client,
- Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client,
- Ou découlent directement de la législation applicable (cf. article « tarifs » .3).

Pour tout autre Service, le Prestataire en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de trente (30) jours par tout moyen. Si le Client est en désaccord avec les nouveaux tarifs, il pourra résilier le Bon de Commande afférent au Service dans les conditions indiquées à l'article Article 15. A défaut d'opposition du Client dans le délai de trente (30) Jours, la révision sera réputée acceptée par le Client. Il est précisé que tout mois entamé est dû.

**6.3.** Le Prestataire peut répercuter les évolutions de ses prix lors de l'exécution du Contrat en cas de modification de la réglementation (notamment modification des prix d'itinérance des opérateurs de télécommunications), le Client n'ayant pas la faculté de solliciter la résiliation du Service concerné par la révision du prix et/ou du Contrat.

Ces révisions de prix entreront en vigueur après un préavis de trente (30) jours donnés au Client pour tout moyen de notification. Le Prestataire fournira le cas échéant un document indiquant la modification de la réglementation concernée au Client. Tous les tarifs indiqués sont hors taxes sur la valeur ajoutée (TVA) ainsi que tous impôts, droits et taxes de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, qui pourraient être appliqués sur le prix des Services vendus et qui resteront à la charge exclusive du Client.

Toute modification de la réglementation applicable ayant pour incidence de faire supporter au Prestataire des impôts, droits ou taxes supplémentaires ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du Contrat entraînera un ajustement corrélatif des tarifs indiqués de telle façon que le Prestataire continue de percevoir les prix hors taxes indiqués.

#### **6.4. Clause d'indexation**

Le Prestataire peut modifier, chaque année, au 1<sup>er</sup> janvier, le prix du ou des Service(s) par application de la « Formule d'Indexation » prévue ci-après, qui est basée sur l'indice ICHTrev-TS publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation (ci-après l'« Indice »).

L'Indice est publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité et peut être consulté sur le site de l'INSEE ([www.insee.fr](http://www.insee.fr)) dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ».

Ainsi, le Prestataire pourra indexer annuellement le Prix des Services sur la base du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHtrev-TS [Identifiant 001565192] selon la formule suivante :

- 1) Variation Indice en % = (indice nouveau - indice ancien) / indice ancien.  
Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision.  
Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.
- 2) Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %).

En cas de disparition de l'indice, le Prestataire communiquera préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee.

#### **6.5. Prix des Equipements**

Les prix des Equipements sont fixés au jour de la Commande et se trouvent définis dans les Bons de Commande. Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes.

La location des Equipements est un Service fourni par le Prestataire au Client. Ce Service fait l'objet notamment de l'application de l'article « tarifs » .4 des présentes.

### **ARTICLE 7. MODALITES DE PAIEMENT**

Sauf précision contraire, les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client.

La facturation du Service commence à compter de son activation. Sauf disposition contraire, les abonnements sont facturés à terme à échoir.

Les frais de mise en service et autres frais ponctuels éventuels sont facturés à terme échu.

Il est précisé que tout mois entamé est dû.

Quels que soient les montants facturés, ceux-ci devront être payés dans un délai maximal de dix (10) jours calendaires suivant la date d'établissement de la facture.

Le paiement de toutes les sommes dues devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que le Prestataire pourra raisonnablement demander.

Tout paiement devra correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelconque déduction, compensation, annulation ou autre.

### **ARTICLE 8. DEFAUT DE PAIEMENT**

**8.1.** En cas de non-respect du délai de paiement prévu ci-dessus et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension ou de résiliation des Services, le Prestataire pourra exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront dus de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus où toutes les sommes dues auront été payées. Ces intérêts de retard seront calculés à un taux annuel égal au taux de l'intérêt applicable par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour ses opérations de refinancement les plus récentes, majoré de dix (10) points. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du ou des Services pour quelque cause que ce soit.

**8.2.** Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :

- (a) paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;
- (b) adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
- (c) coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation ; et
- (d) s'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours calendaires à compter de la résolution de la contestation.

**8.3.** Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes.

**8.4.** En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les sommes correspondantes aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu ci-dessus.

**8.5.** Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires.

**8.6.** Le transfert de propriété des équipements est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix par le Prestataire. Ce dernier se réserve la propriété des équipements jusqu'à leur paiement intégral. Toutefois, les risques sont transférés au Client dès la livraison des équipements.

#### **ARTICLE 9. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à respecter les stipulations des documents contractuels et notamment à :

- Respecter à tout moment les consignes du Prestataire pour l'utilisation des Services ;
- Utiliser les Services en parfaite conformité avec la loi et la réglementation en vigueur et en respectant les droits des tiers. Le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- Prendre toutes précautions, notamment internes, afin de ne pas diffuser sur le réseau Internet ou télécharger sur son système informatique des virus ou tout autre programme susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes informatiques du Prestataire, de ses clients ou de tiers ;
- Acquitter aux échéances toutes les factures émises par le Prestataire en contrepartie des Services ;
- À faire toutes diligences afin de collaborer avec le Prestataire dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens du Prestataire et/ou de l'opérateur télécom et/ou du Fournisseur désigné(s) par le Prestataire et en communiquant au Prestataire, en temps et en heure, toutes les informations nécessaires à ladite Installation et à la mise en œuvre des Services ;
- Adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation des Services. L'usage raisonnable est précisé pour chaque Service, dans les Conditions Particulières. A ce titre, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data.
- Le Client s'engage, durant la durée des CGV et les douze (12) mois qui suivront, à ne faire directement ou indirectement, aucune offre d'emploi au personnel du Prestataire.

Si le Client ne respecte pas cet engagement, celui-ci est tenu de verser au Prestataire une indemnité égale à la rémunération brute totale versée au cours des douze (12) mois précédent le départ du personnel concerné.

#### **ARTICLE 10. OBLIGATIONS DE CONSEILS**

Le Prestataire est tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels. Il est expressément convenu entre les parties que le devoir de conseil est une obligation de moyens.

La qualité des conseils que peut apporter le Prestataire dépend de la qualité des informations communiquées par le Client. Tout défaut d'information de la part du Client exonère le Prestataire de sa responsabilité.

L'obligation de conseil est une obligation spécifique qui ne porte que sur la Prestation commandée.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par le Prestataire et en assume les conséquences.

Le Prestataire rappelle au titre des présentes le besoin impérieux pour le Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées et particulièrement celles qui lui seront communiquées par le Prestataire ou par le Fabricant dans les notices d'informations.

#### **ARTICLE 11. RESPONSABILITÉS**

**10.1** Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyen, sauf pour les obligations quantifiables avec un indicateur de qualité ou de durée. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

**10.2** En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas de :

- Utilisation illégale par le Client ou un tiers, autorisé ou non, des Services fournis par le Prestataire ;

- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire par le Client, dans l'utilisation des Services.
- Force majeure telle que définie ci-après, faute, négligence ou omission d'un tiers à l'origine du préjudice subi par le Client.
- Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s).
- Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents et des dysfonctionnements.

**10.3** Le Prestataire ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas d'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible (ci-après « Défaillance »), le Prestataire notifiera au Client la Défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette Défaillance.

Aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :

(a) perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes « perte d'économies » signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat

(b) un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

**10.4** En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, celle-ci sera limitée à six (6) mois d'abonnement perçus par le Prestataire au titre des Services fournis au Client dans le cadre de l'application des présentes, et ce, sur la base des sommes facturées sur les douze (12) mois précédent l'application du présent article pour tout dommage direct ou pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période d'un (1) an.

**10.5** Les Parties reconnaissent que rien dans ce Contrat ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.

**10.6.** Les stipulations prévues au présent article comprennent, de façon limitative, toutes les conditions applicables à la responsabilité de chacune des Parties au titre de l'exécution du Contrat.

#### **ARTICLE 12. SÉCURISATION DES SYSTEMES**

Le Client doit veiller à définir et mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels appropriés de nature à sécuriser son système d'information.

À ce titre, le client doit obligatoirement et notamment mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements, mise régulièrement à jour.

#### **ARTICLE 13. RÉVERSIBILITÉ**

Les Prestations de réversibilité font l'objet d'un Contrat spécifique. Elles sont prises en charge par le Client sauf le cas où le Contrat a été résilié aux torts exclusifs du Prestataire.

#### **ARTICLE 14. SUSPENSION DE(S) SERVICE(S)**

Le Prestataire pourra, après information du Client par tout moyen de Notification, suspendre immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement la « Suspension du Service ») pour l'un des motifs suivants :

- a) se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;
- b) éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du Prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service ».
- c) éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire.
- d) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article « responsabilités » ci-dessus.

Pendant la durée de suspension du Service, le Service continuera d'être facturé au Client.

Le Prestataire s'engage à rétablir la fourniture du Service dans les meilleurs délais dès que le fait engendrant la Suspension est levé, et, dans l'hypothèse où la cause de la Suspension du Service est imputable au Client, à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service.

Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service dans le délai qui lui aura été impartie ou ne paie pas, le cas échéant, les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier le(s) Service concerné(s), par l'envoi d'une Notification.

#### **ARTICLE 15. RESILIATION**

À titre liminaire, le Client ne pourra en aucun cas demander le remboursement des sommes correspondant à des Services déjà réalisés par le Prestataire.

Toute demande de résiliation d'un ou plusieurs Services devra être effectuée par notification écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Un préavis de trois (3) mois est systématiquement applicable à toute résiliation, qu'elle soit anticipée ou à échéance.

##### **12.1 Résiliation pendant la Période Minimale d'Engagement**

Si le Client résilie un ou plusieurs Services avant la fin de la Période Minimale d'Engagement, il reste redevable envers le Prestataire, à titre de dédit, de l'intégralité des sommes dues jusqu'au terme de cette période, pour les Services concernés, y compris pendant le préavis.

Le montant dû est calculé comme suit :

- Nombre de mois restant (y compris le préavis) × montant mensuel des Services résiliés.

Le calcul débute à compter de la date d'accusé de réception de la lettre recommandée de résiliation

##### **12.2. Résiliation anticipée (pendant une période d'engagement en cours)**

En cas de résiliation par le Client avant le terme de la Période Minimale d'Engagement ou d'une période de reconduction : Le Client reste redevable, à titre de dédit, de l'intégralité des sommes dues au titre de la période d'engagement en cours, y compris pendant le préavis.

Le montant dû est calculé comme suit :

- Nombre de mois restant jusqu'à la fin de la période (y compris le préavis) × montant mensuel des Services résiliés.

Le calcul débute à compter de la date d'accusé de réception de la lettre recommandée de résiliation.

##### **12.3 Résiliation à échéance (dénonciation du contrat)**

Le Client peut éviter la reconduction automatique du contrat en le dénonçant par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois (3) mois avant l'échéance de la Période Minimale d'Engagement ou de toute période de reconduction.

À défaut, le contrat est automatiquement reconduit pour une nouvelle période d'engagement de durée identique à la période précédente. Tout mois entamé reste dû en intégralité.

##### **12.4 En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties, sauf cas de force majeure, telles que :**

- Manquements des Parties à leurs obligations respectives exposées dans le Contrat ;
- Manquements du Prestataire rendant impossible l'accès au(x) Service(s), affectant les Services ;
- Manquements du fait exclusif du Prestataire dans la délivrance des Equipements ;
- A compter du 15ème jour suivant la suspension du ou des Service(s).

La Partie subissant le manquement aura la faculté, trente (30) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier les Services, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, à condition que le manquement ne soit pas contesté par le Prestataire.

Cette résiliation prendra alors effet de plein droit à réception de la notification de réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante.

Dans les cas de manquements du Client susvisés, les sommes dues par ce dernier sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les Services récurrents restant dus.

## ARTICLE 16. RÉCLAMATIONS

Le Client s'oblige à vérifier la conformité des Prestations aux engagements du Prestataire et à signaler au Prestataire toute anomalie qu'il constaterait dans un délai de quinze (15) jours à compter de la fin de la réalisation de la Prestation (le « Délai de Réclamation »). Sans réaction du Client dans ce délai de 15 jours, la Prestation est réputée acceptée sans réserve par le Client.

Toutes réserves portées à l'attention du Prestataire dans le Délai de Réclamation doivent être justifiées et adressées au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les parties s'accordent pour renoncer expressément à l'article 1223 du code civil.

Toute demande intervenant après la fin du Délai de Réclamation est traitée dans le cadre de la gestion des incidents.

Dans le cas où le Client soulèverait des réserves dans le Délai de Réclamation, le Prestataire s'engage à prendre en charge les modifications nécessaires dans un délai raisonnable.

La notification de réalisation, par le Prestataire, des modifications qu'il a opérées pour corriger l'anomalie, objet de la réclamation, fait courir un nouveau délai de trente (30) jours permettant au Client de valider la conformité des Prestations aux engagements du Prestataire.

## ARTICLE 17. SUPPORT TECHNIQUE

Le Prestataire prendra en charge de 8h00 à 18h00 les jours ouvrés et hors jours fériés, les notifications de défaillances du Service sur incident détecté par le Prestataire ou, le cas échéant, signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « Notification de Défaillance »).

Il est précisé que la défaillance d'un Service correspond à l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

Le Client devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance devra se faire uniquement via la procédure permettant la déclaration d'une Défaillance ou d'une demande technique quelconque à savoir l'ouverture d'un ticket, chacun ayant un numéro unique afin d'en faciliter le suivi.

Le Client peut, sur option, bénéficier d'un service 24/7 afin que le Prestataire prenne en charge les Notifications de Défaillance. Le Prestataire lui communiquera, le cas échéant, les modalités pratiques et tarifaires dudit Service.

## ARTICLE 18. FORCE MAJEURE

Une Partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'un de ses engagements dû à un événement revêtant les caractères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un tel événement, la Partie invoquant la force majeure ou le cas fortuit s'engage à informer l'autre Partie dans les plus brefs délais, et les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles pour limiter les effets dudit événement en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

En tout état de cause, si le cas de force majeure ou le cas fortuit ainsi invoqué a une durée d'existence supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie pourra décider de mettre fin, avec effet immédiat, au Contrat par Notification de sa décision transmise à l'autre Partie, sans toutefois que cette résiliation ouvre droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.

## ARTICLE 19. CESSION

Le Prestataire peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Le Prestataire en informera préalablement le Client. Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère le Prestataire des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

## ARTICLE 20. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles.

Par dérogation, les obligations de confidentialité, édictées au présent article, ne s'appliquent pas aux données confidentielles :

- Dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,
- Dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaien t déjà au domaine public ou,

- Dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,
- Que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat.

Toute autre divulgation est formellement interdite. Au cas où l'une des Parties ou personnes ayant eu accès à des informations confidentielles est soumise à une obligation de révélation desdites informations, elle le notifie sans délai à la Partie dont les informations confidentielles font l'objet d'une demande de révélation, de manière que cette Partie puisse rechercher une protection appropriée ou tout autre recours approprié et/ou renonce aux clauses de confidentialité du Contrat.

#### **ARTICLE 21. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

17.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Le Client s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation du Prestataire.

17.2 Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

#### **ARTICLE 22. CONVENTION DE PREUVE**

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de véracité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité. Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

#### **ARTICLE 23. ASSURANCES**

19.1. Chaque partie fera son affaire de l'assurance de ses biens, des biens qui lui sont confiés ou loués et de ses employés. A ce titre, l'assurance des Equipements du Client placés chez le Prestataire est à la charge du Client.

19.2. Chaque partie atteste avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle notoirement solvable concernant l'ensemble des activités relatives au Contrat.

19.3. Aucune des parties n'est autorisée à conclure un quelconque engagement pour le compte ou au nom de l'autre partie.

#### **ARTICLE 24. IMPREVISION**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

#### **ARTICLE 25. EXECUTION FORCEE EN NATURE**

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra faire exécuter elle-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante.

La Partie victime de la Défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résolution du contrat selon les modalités définies à l'article « Résiliation ».

#### **ARTICLE 26. NOTIFICATIONS**

Les différentes notifications mentionnées aux présentes et aux Conditions Particulières (ci-après les « **Notifications** ») devront être adressées au siège social de l'autre Partie. Les Notifications seront réputées effectuées :

- Le jour de sa transmission en cas de Notification réalisée par courriel avec accusé de réception ;

- À la date de première présentation en cas de Notification réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire ;
- À la date à laquelle le destinataire aura signé le récépissé de remise en mains propres en cas de lettre remise en mains propres.

#### **ARTICLE 27. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les obligations des Parties relatives au traitement des Données Personnelles sont définies à l'Annexe 1 : Accord sur le traitement des Données Personnelles.

#### **ARTICLE 28. NULLITÉ**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les parties conviennent que la validité du Contrat n'en sera pas affectée ; les parties s'efforceront de remplacer la clause annulée par une clause valide produisant les effets les plus proches de ceux qu'aurait produit la clause invalidée.

#### **ARTICLE 29. SURVIVANCE**

Les clauses déclarées comme survivantes après la fin des CGS, quelles que soient les modalités de cessation, telles qu'arrivée du terme ou rupture contractuelle, continuent à s'appliquer jusqu'au terme de leur objet particulier. Il en est ainsi notamment des clauses de responsabilité et de confidentialité.

#### **ARTICLE 30. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

Les Parties conviennent que le Contrat sera soumis à la loi Française.

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE POURRA EXERCER, UNE ACTION EN JUSTICE EXCLUSIVEMENT AUPRES DU TRIBUNAL DE COMMERCE DU SIEGE SOCIAL DU PRESTATAIRE DE POITIERS, SEUL TRIBUNAL COMPETENT Y COMPRIS EN CAS DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

#### **ARTICLE 31. ACCEPTATION DU CLIENT**

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE SONT EXPRESSEMENT AGREES ET ACCEPTEES PAR LE CLIENT, QUI DECLARE ET RECONNAT EN AVOIR UNE PARFAITE CONNAISSANCE, ET RENONCE, DE CE FAIT, A SE PREVALOIR DE TOUT DOCUMENT CONTRADICTOIRE ET, NOTAMMENT, SES PROPRES CONDITIONS GENERALES D'ACHAT, QUI SERONT INOPPOSABLES AU PRESTATAIRE, MEME S'IL EN A EU CONNAISSANCE.

#### Annexe 1 : Accord sur le traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à respecter toutes les obligations résultant de l'application de la réglementation, en particulier les dispositions issues du RGPD. A cette fin, elles reconnaissent être soumises à une obligation de collaboration pendant toute la durée du Contrat et s'engagent donc mutuellement à se transmettre sans délai toute information, renseignement, document ou fichier leur permettant de maintenir ou de démontrer leur conformité à la réglementation applicable et à s'informer immédiatement de tout manquement ou risque de manquement à ladite réglementation.

Les termes commençant par une majuscule ont la définition qui leur est donnée

Les termes commençant par une majuscule qu'ils soient au singulier ou au pluriel sont définis ci-dessous ou dans les documents contractuels liant les Parties et par l'article 4 du Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel :

TERMES	DEFINITIONS
Client	Toute personne physique ou morale bénéficiant des Services du Prestataire
Donnée Personnelle ou Donnée à Caractère Personnel	Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «Personne Concernnée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des Données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou social.
Personne Concernnée	Désigne la personne physique à laquelle sont relatives les Données Personnelles.
Réglementation	Désigne l'ensemble des lois et règlements applicables en France en matière de protection des Données Personnelles, notamment la loi dite « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le RGPD et leurs textes subséquents.
Responsable de Traitement	Désigne la personne qui détermine les finalités et les moyens d'un Traitement, c'est à dire l'objectif et la façon de le réaliser.
Service	Désigne la ou les prestation(s)s fournies par le Prestataire et décrites dans les documents contractuels liant les Parties.
Sous-Traitant	Le Sous-Traitant est la personne qui traite des Données pour le compte d'un autre organisme (« le Responsable de Traitement »), dans le cadre d'un Service ou d'une prestation.
Traitement	Désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles ou des ensembles de Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
Utilisateur	Désigne toute personne physique qui bénéficie des Services.
Violation de Données Personnelles	Désigne la violation de la sécurité entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à des Données Personnelles.

#### A. Lorsque Le Prestataire agit en qualité de Sous-traitant

##### 1. Description des Traitements mis en œuvre par le Prestataire en qualité de Sous-Traitant.

###### a. Nature des traitements de données personnelles :

Le Prestataire collecte, enregistre, héberge, conserve, communique, supprime, détruit, les Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant.

b. Finalité des Traitements de Données Personnelles

Le Prestataire traitera les Données Personnelles dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant et selon les instructions du Client.

c. Catégories de Données Personnelles :

Le Client peut fournir des Données Personnelles, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, lesquelles peuvent inclure, sans s'y limiter, les catégories suivantes de Données Personnelles :

- Des données relatives à l'identité (exemple : nom, prénom, etc.) ;
- Des données de contact (exemple : adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, etc.) ;
- Des données d'identification ;
- Des données de connexion et d'usage (exemple : adresse IP, logs de connexion, etc.).

d. Catégories de Personnes Concernées :

Le Client peut fournir des Données Personnelles au Prestataire relatives aux catégories suivantes de Personnes Concernées, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, et sans toutefois s'y limiter :

- Employés ou contacts des prospects, clients, partenaires et fournisseurs du Client ;
- Employés du Client ;
- Utilisateurs du Client.

e. Durée de conservation :

Les Données Personnelles pour lesquelles le Prestataire est Sous-Traitant seront conservées pendant la période convenue avec le Client, Responsable de Traitement, sauf si la législation exige une autre durée nécessaire à l'accomplissement des finalités telles que les obligations réglementaires, fiscales ou comptables du Prestataire.

2. Obligations du Prestataire et du Client lorsque le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant

a. En qualité de Sous-Traitant, le Prestataire s'engage à :

- Ne traiter les Données Personnelles que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les Transferts de Données Personnelles vers un pays tiers, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit français ; dans ce cas nous vous informons de cette obligation juridique avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
- Informer le Client si, selon le Prestataire, une instruction donnée par le Client constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions de la Réglementation.
- Mettre en place, conformément aux instructions du Responsable de Traitement, les mesures techniques et organisationnelles, afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles dans le cadre des Services.
- S'assurer que les salariés du Prestataire autorisés à traiter les Données Personnelles dans le cadre du Contrat sont soumis à une obligation de confidentialité.
- Dans le cas de demandes reçues d'une autorité compétente et relatives aux Données Personnelles traitées par le Prestataire en qualité de Sous-Traitant en vertu du Contrat, à informer le Client (à moins que les lois applicables ou l'injonction d'une autorité compétente ne l'interdisent), et à limiter la communication des Données Personnelles à ce que l'autorité a expressément demandé.
- Tenir compte de la nature du Traitement, aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les Personnes Concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD.
- Aider raisonnablement le Client à garantir le respect de ses obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, dans la mesure du possible et compte-tenu de la nature du Traitement et des informations à la disposition du Prestataire.
- En cas de Violation de Données Personnelles, le Prestataire s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais. La notification doit décrire la nature de la Violation de Données Personnelles, décrire les conséquences probables de l'incident, ainsi que les mesures prises ou proposées par le Prestataire en réponse à la Violation de Données Personnelles.
- Prendre en compte et intégrer les principes de protection des Données Personnelles dès la conception, dans la mesure du possible, et de protection des Données Personnelles par défaut en ce qui concerne les outils utilisés ou mis à votre disposition dans le cadre du Contrat.
- Ne pas communiquer, divulguer ou donner accès aux Données Personnelles, à un tiers non-autorisé sans l'accord préalable et écrit du Client, sauf demande des autorités judiciaires ou administratives habilitées.
- Tenir un registre des opérations de Traitement des Données Personnelles réalisées pour le compte du Client.

b. Les Obligations du Client :

Pour le Traitement des Données Personnelles, le Client doit fournir par écrit au Prestataire :

- Toute instruction pertinente.
- Toute information nécessaire à la création du registre des activités de Traitement du Sous-Traitant.
- Le Client a la responsabilité de s'assurer que :

- Le Traitement des Données Personnelles dans le cadre de l'exécution des Services a une base juridique appropriée (par exemple, le consentement de la personne concernée, les intérêts légitimes du Responsable de Traitement, etc.).
- Toutes les procédures et formalités requises (telles qu'analyse d'impact relative à la protection des données, notification et demande d'autorisation à l'autorité de contrôle compétente en matière de Traitement de Données Personnelles ou à tout autre organisme compétent, le cas échéant) ont été effectuées.
- La Personne Concernnée est informée du Traitement de ses Données Personnelles de façon concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple, comme le prévoit le RGPD.
- Les Personnes Concernées sont informées et ont à tout moment la possibilité d'exercer facilement les droits relatifs aux Données Personnelles prévus par le RGPD directement auprès du Responsable du Traitement.
- L'ensemble des obligations imposées par la Réglementation au Responsable de Traitement sont respectées par le Client.
- Le Client est responsable de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, applications et opérations qui ne relèvent pas du périmètre de responsabilité du Prestataire.

c. Recours à un Sous-Traitant ultérieur et transferts internationaux :

Le Client reconnaît que le Sous-Traitant peut être amené à avoir recours à des Sous-Traitants ultérieurs. A ce titre, le Sous-Traitant dispose de l'autorisation générale du Client pour ce qui est du recrutement de Sous-Traitants ultérieurs. La liste des Sous-Traitants ultérieurs actuelle est disponible sur demande.

Le Sous-Traitant informera spécifiquement, par écrit, le Responsable de Traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de Sous-Traitants ultérieurs au moins dix (10) jours à l'avance, donnant ainsi au Responsable de Traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des Sous-Traitants ultérieurs concernés.

Si le Client ne soumet pas d'objection au Sous-Traitant par écrit dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de l'information précitée, il sera considéré avoir accepté le nouveau Sous-Traitant ultérieur.

Dans le cas où dans le délai de dix (10) jours, le Client s'oppose au traitement de ses Données Personnelles par un Sous-Traitant ultérieur qui s'avère être essentiel pour la fourniture du Service, les Parties se concerteront et le Prestataire fournira ses meilleurs efforts pour trouver une solution qui satisfera les intérêts de l'ensemble des Parties. Si à l'issue d'un délai de trente (30) jours, les Parties ne parviennent pas à trouver un accord, et que le Client maintient son opposition, alors le Client pourra résilier le Service dans les termes et conditions de l'article « Résiliation » du Contrat.

En tout état de cause, lorsque le Prestataire recrute un Sous-Traitant ultérieur pour mener des activités de Traitement, il le fait au moyen d'un contrat qui impose au Sous-Traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des Données Personnelles que celles imposées au Prestataire en vertu du présent Accord.

Le Client convient que lorsque le Prestataire recrute un Sous-Traitant ultérieur conformément aux dispositions ci-dessus et que ces activités de Traitement impliquent un transfert de Données Personnelles au sens du chapitre V du RGPD (c'est-à-dire vers des pays tiers ou à des organisations internationales), le Prestataire et le Sous-Traitant ultérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du RGPD en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

d. Droit des Personnes Concernées :

Le Client est pleinement responsable de l'information des Personnes Concernées concernant le Traitement de leur Données Personnelles et les réponses à leurs demandes d'exercice de droits.

Dans l'hypothèse où le Prestataire serait récipiendaire d'une demande par une Personne Concernée concernant le Traitement de ses Données Personnelles ou l'exercice d'un droit, LE Prestataire s'engage à informer le Client de cette demande dans les meilleurs délais et à collaborer avec le Client pour lui permettre de répondre aux Personnes Concernées.

Le Client reconnaît et convient que, dans l'éventualité où l'assistance du Prestataire nécessiterait des ressources importantes de sa part, cette assistance pourra être facturée au Client à condition de le lui notifier et d'obtenir son accord au préalable.

e. Suppression et restitution des Données Personnelles :

Au terme du Contrat le Prestataire s'engage à supprimer, selon le choix du Responsable de Traitement, toutes les Données Personnelles traitées pour le compte du Client, ou renvoyer toutes les Données Personnelles au Client et détruire les copies existantes, à moins que le droit de l'Union européenne ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le Client est seul responsable de faire en sorte que les opérations nécessaires (telles que la sauvegarde, le transfert vers une société tierce, etc.) à la conservation des Données Personnelles soient effectuées avant la résiliation ou l'expiration du Contrat.

f. Contact en cas de demandes relatives au Traitement des Données Personnelles :

Chacune des Parties s'engage à communiquer à l'autre Partie les coordonnées de la personne à contacter pour toute demande relative au Traitement de Données Personnelles.

Chacune des Parties communiquera à l'autre Partie un courriel et une adresse postale.

Le Client est informé que le Prestataire a désigné un DPO et peut adresser ses demandes à :

[dpo@dcom-solutions.fr](mailto:dpo@dcom-solutions.fr)

DCOM-SOLUTIONS  
Immeuble Antarès  
Avenue René Monory  
86360 CHASSENEUIL DU POITOU

g. Dispositions spécifiques aux Audits RGPD :

Dans le cadre des Traitements en sa qualité de Sous-Traitant, le Prestataire met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues dans l'Accord et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Avant de mettre en œuvre son droit d'audit, le Client avertira le Prestataire par Lettre Avec Accusé de Réception en respectant un délai de préavis de soixante (60) jours ouvrés.

Si le Client fait appel à un auditeur externe, il s'assure que ce dernier soit soumis à une obligation légale de confidentialité ou prenne un engagement formel de non-divulgation des informations recueillies chez le Prestataire. Le Client s'engage à ne pas faire appel à un prestataire concurrent.

L'audit fait l'objet d'un plan d'audit mutuellement accepté par le Client et le Prestataire qui détaille le champ et les conditions de l'audit.

Le Prestataire n'est tenu de communiquer que les informations strictement nécessaires pour l'audit, à l'exception des informations couvertes par le secret des affaires ainsi que les informations couvertes par des accords de confidentialité.

L'audit ne peut excéder deux (2) jours, il se fait pendant des jours ouvrés entre 9h00 et 18h00 et ne doit pas perturber l'exécution des services du Prestataire.

Les frais d'audit sont à la charge du Client. Si les opérations d'audit engendrent des frais pour le Prestataire, il peut en demander le remboursement au Client sur présentation des factures.

Le Client ne peut mettre en œuvre plus d'un audit tous les douze (12) mois.

**B. Lorsque le Prestataire est Responsable de Traitement.**

**1. Description des Traitement mis en œuvre par le Prestataire**

Dans le cadre de son activité le Prestataire veille à traiter uniquement les Données Personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire à la réalisation des Services souscrits par le Client conformément au principe de minimisation (article 5.1.c du RGPD).

a. Catégorie de Données Personnelles :

Le Prestataire traite les catégories de Données Personnelles suivantes :

- **Données d'identification/Données de contact** : civilité, nom, prénoms, société, poste occupé, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresse de courrier électronique, identifiants techniques de l'Utilisateur ;
- **Données de connexion et d'usage des Services** : logs de connexion, identifiants publicitaires, adresse IP notamment ;
- **Données relatives au support fourni dans le cadre de nos Services** : informations figurant sur les tickets d'incidents ou dans les enregistrements téléphoniques d'un Utilisateur du Client signalant un incident.
- **Données d'interactions avec nos Services** : compte rendu d'interventions, adresses IP utilisées pour visiter notre site, utiliser nos applications et consulter nos e-mails (système d'exploitation utilisé, type d'équipement, etc.) ;
- **Données relatives à la transaction et au suivi de la relation commerciale** : numéro de transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du produit ou Service souscrit, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de Services, retour des produits, correspondances avec le Client et service après-vente, échanges et commentaires des Clients et prospects, personne(s) en charge de la relation Client... ;
- **Données relatives aux règlements des factures** : notamment moyens de paiement, données de facturation, modalités de règlement des factures, remises consenties, soldes et impayés ;
- **Données de profil** : par exemple les retours d'informations et réponses aux enquêtes ;
- **Données de trafic et d'acheminement des communications** ;
- **Données hébergées** : Données Personnelles de l'Utilisateur qui peuvent être enregistrées ou conservées (par exemple, les annuaires), données que l'Utilisateur confie au Prestataire dans le cadre de l'utilisation du Service (données hébergées) ;
- **Cookies et autres traceurs déposés sur notre site web et nos applications**. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique cookies.

b. Finalité et base légale du Traitement :

Dans le cadre de son activité, le Prestataire veille à ce que les Données Personnelles soient traitées de manière licite pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, conformément à l'article 5.1.a et 5.1.b du RGPD. Les Données Personnelles peuvent notamment être traitées dans les conditions de licéité et finalités suivantes :

- Base légale : exécution du contrat
  - Finalités :
    - Facturation des Clients
    - Gestion des abonnements et d'utilisation des Services
    - Gestion des équipements
    - Gestion des commandes
    - Interventions sur le site du Client
    - Formations aux outils pour le Client
    - Déploiement du réseau
    - Authentification et identification sur le portail Client du Prestataire
    - Communication Clients dans le cadre des opérations de maintenance technique
    - Gestion des impayées
    - Traitement des réclamations et des résiliations
    - Hébergement de Données Utilisateurs
    - Communications nécessaires à l'exécution du contrat
- Base légale : intérêts légitimes
  - Finalités :
    - Lutter contre la fraude
    - Gestion des impayés
    - Déploiement des produits et des Services du Prestataire
    - Déploiement du réseau
    - Sécurisation des technologies de l'information
    - Réponse aux enquêtes de satisfaction dans le but de déterminer les axes d'amélioration de nos Services
    - Réalisation d'études statistiques
    - Formation des salariés du Prestataire en s'appuyant sur les grilles d'analyse et/ou les enregistrements dans un intérêt pédagogique pour le salarié
    - Evaluation des salariés du Prestataire
- Base légale : Consentement
  - Finalités :
    - Améliorer la qualité de Service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal
    - Identifier les prospects ou le Client et ses besoins ou offres
    - Faire des recommandations personnalisées aux Clients
    - Proposer des offres ciblées et adaptées aux Clients du Prestataire et ses filiales
- Base légale : Obligation légale et réglementaire
  - Finalités :
    - Archiver les données comptables et juridiques
    - Répondre aux demandes de tiers autorisés par la réglementation
    - Répondre aux réquisitions des autorités
    - Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées
    - Gestion des précontentieux et contentieux
    - Prévention de la fraude et application des sanctions rattachées.

c. Destinataires des Données personnelles :

Afin d'accomplir les finalités mentionnées ci-dessus, les Données Personnelles du Client sont transmises uniquement à des destinataires habilités et compétents, conformément à la réglementation en vigueur, à savoir :

- Les services internes du Prestataire
- Les Sous-traitants et éventuels partenaires du Prestataire
- Les autorités compétentes à leur demande en réponse à une procédure judiciaire, à des recherches judiciaires, des sollicitations d'informations ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

d. Transferts hors Union-Européenne :

Les Données Personnelles collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union-Européenne. Dans ce cas, le Prestataire prend les dispositions nécessaires avec ses Sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection des Données Personnelles adéquat et ce en tout conformité avec le RGPD et les lois applicables en matière de protection des Données à caractère Personnel.

e. Quels sont les droits du Client ?

Conformément au RGPD, le Client dispose de différents droits sur ses Données Personnelles.

Le Client peut demander à tout moment l'accès aux Données Personnelles le concernant, leur rectification, leur effacement (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution de la relation contractuelle ou le respect des obligations légales) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers de Données Personnelles le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose par ailleurs du droit de s'opposer à un traitement de ses Données Personnelles dans les conditions fixées par la Réglementation.

Il est donc important que les informations que le Client transmet au Prestataire soient exactes et à jour, et que le Client informe sans délai le Prestataire de tout changement significatif le concernant.

Comment exercer ses droits ?

Le Client peut exercer ses droits en contactant le délégué à la protection des Données du Prestataire à l'adresse suivante :  
**dpo@dcom-solutions.fr**

Le Prestataire vous fournira les informations sur les mesures prises à la suite de sa demande dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande conformément à l'article 12 du RGPD. Dans le cas où la demande présente un degré de complexité et/ou dans le cas où le Prestataire fait face à un nombre de demandes important, le délai de réponse pourra être prolongé de deux mois. Dans ce dernier cas, le Prestataire fournira au Client, dans un délai d'un mois après la réception de sa demande les motifs de la prolongation.

Par ailleurs, conformément à l'article 12.5 du RGPD, lorsque les demandes sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, le Prestataire peut exiger le paiement des frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées, ou refuser de donner suite à ces demandes.

f. Introduire une réclamation auprès de la CNIL

Le Client peut aussi introduire une réclamation auprès de la [CNIL](https://www.cnil.fr/) via son site internet <https://www.cnil.fr/>, dans certains cas déterminés, par le [téléservice de plainte en ligne](#); dans les autres cas non prévus par le téléservice, par le service « [Besoin d'aide](#) » ou par courrier postal en écrivant à :

**CNIL**

**3 Place de Fontenoy**

**TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07**

Sources et références :

<https://www.cnil.fr/fr>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679>

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000886460>