

## **Préambule**

TRESSOLMI, met à disposition de ses clients, ses applications en mode hébergé. TRESSOLMI propose ses solutions au travers d'un prestataire externe mettant à disposition sa plate-forme matérielle. TRESSOLMI assure la sécurité et la sauvegarde des données de ses clients.

## **Article 1 : Définitions**

La plate-forme représente un ensemble de moyens matériels, logiciels et d'infrastructure, permettant de délivrer les services objets du présent contrat.

## **Article 2 : Objet**

Le présent contrat définit les modalités et conditions de fourniture d'accès aux logiciels de TRESSOLMI. Il définit également le périmètre d'intervention et les responsabilités de TRESSOLMI concernant ces prestations, ainsi que les responsabilités et obligations du Client.

## **Article 3 : Documents contractuels**

Le contrat est formé des conditions générales suivantes, présentées par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante, ainsi que ses éventuelles annexes dans l'ordre de leur numérotation

## **Article 4 : Date d'effet et durée**

### *4.1 Date d'effet*

Le contrat prend effet à compter de la signature des présentes ou à défaut à compter de l'émission du procès verbal de mise à disposition des services objets du présent contrat.

### *4.2 Durée*

Le contrat engage les deux parties pour une durée initiale à compter de sa date d'effet, variable en fonction de la formule de règlement choisie par le Client :

- de un (1) mois en cas de règlement mensuel. Le moyen de paiement sera alors obligatoirement par voie de prélèvement.
- de six (6) mois en cas de règlement semestriel, moyen de paiement chèque ou prélèvement.

### *4.3 Reconduction*

A l'issue de la période initiale, le contrat sera renouvelé par périodes successives selon la formule de paiement retenue, de un (1) mois ou de six (6) mois, chaque partie ayant la possibilité de le résilier suivant les modalités décrites dans l'article «Résiliation ».

## **Article 5 : Description du service**

### *5.1 Description des services*

L'ensemble de l'offre est présentée par TRESSOLMI à travers son offre commerciale, adressée au client. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des fonctionnalités de cette offre. Les différentes options auxquelles le Client peut souscrire sont détaillées dans l'offre éventuellement annexée aux présentes et servent notamment à la facturation des services délivrés par TRESSOLMI au Client.

### *5.2 Support utilisateur*

TRESSOLMI met à disposition de ses clients un support utilisateurs, joignable au 04 79 62 28 70, disponible aux jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h30, hors jours fériés.

## **Article 6 : Amélioration des services -Maintenance**

TRESSOLMI se réserve la possibilité de modifier les services fournis, de modifier ou remplacer le partenaire fournisseur de l'hébergement; ceci afin d'améliorer la fourniture du service, ou si les conditions d'exploitation des services l'exigent.

TRESSOLMI s'engage à ce que la modification des services n'entraîne aucune réduction, diminution, suspension ou détérioration du fonctionnement des services, ni aucune augmentation des frais à régler par le Client. Si une opération de maintenance nécessite l'interruption du service, TRESSOLMI effectuera cette interruption à un moment impactant le moins l'utilisation du service par le Client (intervention de nuit et/ou le week-end). Dans tous les cas, TRESSOLMI s'engage à ne pas interrompre la fourniture des services plus de 4 heures consécutives durant les jours ouvrés. Dans la mesure du possible, TRESSOLMI avertira le Client de la date et heure des interventions de maintenance avec un préavis de deux (2) jours ouvrés.

## **Article 7 : Engagements et responsabilités de TRESSOLMI**

TRESSOLMI s'engage à jouer pleinement son rôle dans les domaines techniques couverts par le présent contrat, notamment en terme de performances, de qualité et de continuité de services, de sécurité, d'évolutivité et de mise en conformité avec l'état de l'art et les standards du marché.

L'accès aux services délivrés à travers la plate-forme se faisant à travers l'Internet, la responsabilité de TRESSOLMI ne peut en aucun être engagée en cas de défaut ou dysfonctionnement lié au transport des informations vers ou depuis le centre d'hébergement partenaire de TRESSOLMI. TRESSOLMI ne serait par ailleurs être tenu responsable d'un mauvais fonctionnement des équipements appartenant et utilisés par le client.

### ***7.1 Infrastructure et accessibilité, qualité de service***

TRESSOLMI choisit son partenaire pour la plate forme de manière à délivrer le service dans les meilleures conditions de sécurité, d'accessibilité et de sécurité.

La disponibilité de la plate forme exclut :

- Tout dysfonctionnement lié à l'environnement du client ou au moyen d'accès public (réseau Internet notamment),
- Toute infraction par le Client aux règles de sécurité ou d'utilisation des services telles que décrites dans les présentes, et plus généralement tout évènement entraînant la suspension du service en application des articles 8 et 10 des présentes et/ou de non respect par le Client de ses obligations,
- Les arrêts planifiés de la plate-forme pour les opérations de maintenance, telles que décrites à l'article 6,
- L'apparition de tout dysfonctionnement logiciel (appelé couramment bug informatique) relevant d'une action correctrice de la part de TRESSOLMI.

### ***7.2 Sécurité***

TRESSOLMI mettra en œuvre les moyens nécessaires pour fournir les services dans un cadre de sécurité conforme à l'état de l'art. Cet engagement de moyens ne garantit en aucun cas l'invulnérabilité des services ; le Client s'engage à ne pas rechercher la responsabilité de TRESSOLMI en cas de survenance d'un incident qui ne serait pas exclusivement dû à TRESSOLMI dans le cadre de la mise en œuvre de sa politique de sécurité.

### ***7.3 Restitution***

TRESSOLMI s'interdit d'effectuer une quelconque rétention de données et s'engage à restituer au client, au terme du contrat et à sa demande, les informations stockées par le client dans le centre d'hébergement au titre du contrat. Cette prestation de restitution pourra ouvrir droit au paiement d'une prestation de service couvrant les opérations de transfert des données et de coût des médias associés.

### ***7.4 Secret professionnel et confidentialité***

Tant pendant la durée du contrat qu'après sa cessation, chacune des parties s'engage à considérer comme strictement confidentielles et à traiter comme tels toutes les informations afférentes à l'autre partie, sauf dérogation expresse et notifiée par écrit, quels que soient leur nature et leur support, recueillies pendant l'exécution du contrat. Sans préjudice des autres stipulations du contrat, TRESSOLMI s'engage à prendre les mesures nécessaires auprès de ses salariés et tiers intervenants afin que ceux-ci soient soumis à cette même obligation de confidentialité.

### ***7.5 Sauvegarde***

Les informations stockées dans les moyens techniques mis à disposition par TRESSOLMI bénéficient d'une politique de sauvegarde quotidienne permettant leur restitution en cas d'incident, qu'il soit du fait du client ou du fait de TRESSOLMI, avec une durée de rétention de trois (3) jours. Les frais éventuels des opérations de restauration d'informations sauvegardées, réalisées à la demande du client, sont détaillés dans l'offre commerciale annexée aux présentes.

## **Article 8 : Engagements et responsabilités du client**

### ***8.1 Charte d'utilisation***

Le Client s'engage à utiliser le service conformément aux instructions légales en cours et en particulier en référence aux chartes déontologiques d'utilisation des services télématiques, disponibles à l'adresse <http://www.telecom.gouv.fr/telecom/deontologie.html>.

### ***8.2 Contenu***

TRESSOLMI n'est pas responsable du contenu des sites et/ou des informations émises ou reçues par le Client, notamment du fait que ce contenu véhicule des images et des informations répréhensibles par la loi. De même, TRESSOLMI ne peut matériellement et juridiquement effectuer un contrôle de contenu des informations en provenance ou à destination du client qui transitent par l'intermédiaire des services proposés dans le présent contrat. La loi n°2004-575 du 21 juin 2004 est venue confirmer le principe de neutralité des intermédiaires techniques selon lequel les fournisseurs d'accès Internet et hébergeurs ne sont pas soumis à une obligation générale de surveiller les informations qu'ils transmettent ou stockent, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Suite à la dénonciation par un tiers d'un contenu illicite émanant du client ou suite à l'injonction d'une autorité gouvernementale, TRESSOLMI pourra être amené à suspendre provisoirement la fourniture du service. De ce fait, la responsabilité de TRESSOLMI ne peut être engagée au titre du présent contrat en cas d'émission ou de réception d'informations répréhensibles par la loi.

## **Article 9 : Conditions financières**

Les redevances correspondant à l'exécution du présent contrat sont applicables au Client.

Il s'agit :

- des frais de mise en œuvre des services souscrits
- des redevances périodiques de mise à disposition du service
- des autres frais le cas échéant

Les sommes sont exprimées en montant hors taxes. Le client devra appliquer la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A) en vigueur à l'ensemble de ces montants.

### **9.1 Frais de mise en service**

Les prestations de mise en service, dont le montant est stipulé dans l'offre commerciale aux présentes, sont facturées lors de l'émission par TRESSOLMI du procès verbal de mise à disposition des services à l'attention du Client.

### **9.2 Redevances périodiques**

Les prestations périodiques sont facturées selon les modalités définies dans l'offre commerciale annexée aux présentes. La facturation de ces prestations périodiques commence dès l'émission du procès verbal de mise à disposition des services émis par TRESSOLMI, la non utilisation ou l'utilisation partielle des services par le Client, pour un motif ne relevant pas de la responsabilité de TRESSOLMI, ne dégage pas le Client de son obligation de règlement de l'ensemble des prestations facturées par TRESSOLMI au titre du présent contrat.

### **9.3 Évolution du périmètre**

Ajout de services ou d'options : un service ou une option ajoutée durant le mois est facturé sur la base d'un mois complet.

Suppression de services ou d'options : un service ou une option supprimée durant le mois est facturé sur la base d'un mois complet.

Modification : tout service ou option modifiée durant un mois donné est facturé sur la base de l'option la plus haute durant le mois concerné et sur une durée correspondant au mois complet.

### **9.4 Conditions de règlement - Mode de paiement**

Sauf disposition spécifique mentionnée dans l'offre commerciale annexée aux présentes, les sommes dues et exigibles seront perçues :

- par prélèvement automatique, le 20 du premier mois de la période de facturation considérée
- par chèque, date de facture émise le premier mois de la période de facturation considérée

### **9.5 Intérêts de retard**

Le client s'engage à respecter les dates de paiement de toutes les sommes dues à TRESSOLMI au titre du présent contrat.

TRESSOLMI se réserve la possibilité d'exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers en cas de non paiement total ou partiel d'une facture à sa date limite de règlement, et ce après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet dans un délai de sept (7) jours. Les intérêts de retard seront calculés sur la base d'un taux annuel égal à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Ces intérêts seront dus à partir de la date de la première mise en demeure jusqu'au jour inclus ou le montant dû par le Client aura été intégralement payé à TRESSOLMI.

Si, malgré la mise en demeure, le paiement total des factures concernées n'était pas effectué dans les délais correspondant à cette mise en demeure, TRESSOLMI pourra de plein droit résilier le présent contrat en application des conditions prévues aux articles 8 et 10.

## **Article 10 : Résiliation -Suspension**

### **10.1 Résiliation à l'échéance d'une période contractuelle**

Chacune des parties peut résilier le contrat à l'une de ses échéances, (i) expiration de la période initiale (ii) chaque période contractuelle successive telles que définies à l'article 4.3, par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis minimum d'une (1) période de facturation.

### **10.2 Résiliation avant l'échéance d'une période contractuelle**

En cas de résiliation par le Client pendant la période initiale ou chaque période contractuelle, TRESSOLMI établit le solde du compte à la date de résiliation. Le Client est tenu de régler à TRESSOLMI toutes les sommes exigibles en vertu de l'application du contrat, et notamment le montant des prestations restant dues jusqu'à l'échéance de la période contractuelle en cours.

### **10.3 Résiliation pour manquement**

Chacune des parties pourra résilier le présent contrat en cas de manquement par l'autre partie à l'une de ses obligations auquel elle n'aurait pas remédié dans les trente (30) jours après réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, à l'exclusion d'un tort imputable à un tiers ou à un cas de force majeure.

Si la résiliation est prononcée aux torts du client, TRESSOLMI établira le solde du compte à la date de résiliation en application de l'article 10.2.

### **10.4 Suspension**

En cas de manquement par le Client à ses obligations contractuelles, à ses obligations de paiement ou à ses obligations de respect des prescriptions

légal, TRESSOLMI se réserve le droit de suspendre les services délivrés au Client après en avoir averti le Client par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de manquement à ses obligations de paiement par le Client, la suspension durera jusqu'au règlement du solde des sommes restant dues. En cas de manquement par le Client à ses obligations contractuelles ou de respect des prescriptions légales, la durée de la suspension sera celle notifiée dans la lettre recommandée avec accusé de réception.

TRESSOLMI ne versera aucune indemnité ou réparation financière au Client du fait d'une telle suspension, le Client étant par ailleurs tenu d'exécuter ses obligations financières durant la durée de la suspension. Dans le cas d'une suspension d'une durée supérieure à un (1) mois, TRESSOLMI pourra résilier le présent contrat aux torts exclusifs du client.

### **Article 11 : Cas de force majeure**

Conformément aux dispositions de l'article 1148 du code civil, chacune des parties sera déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la cour de cassation.

### **Article 12 : Données à caractères personnels**

TRESSOLMI s'engage à prendre toutes les mesures pour garantir le respect de l'intégrité et de la sécurité des données à caractère personnel qu'il aura à traiter dans le cadre de l'exécution du contrat et ce, conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004.

Conformément aux articles 38 et suivants de la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement.

### **Article 13 : Différends, litiges**

A défaut de règlement amiable, les difficultés relatives à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat relèveront de la compétence exclusive de Tribunal de Grande Instance de Chambéry, quels que soient les lieux d'exécution du contrat, le domicile du défendeur ou le mode de règlement accepté, même dans les cas d'un appel à garantie, d'une pluralité de défendeurs ou de procédure de référé ou de requête.