

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 de l'offre commerciale 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 la durée initialement souscrite par le Client : mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle.

4.3 Reconduction

A l'issue de la période initiale, le contrat sera renouvelé tacitement pour une nouvelle période de même durée, chaque partie ayant la possibilité de modifier la durée de la période renouvelée ou de 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 9h15 à 12h30 et de 15h00 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.

8.2 Licences des logiciels

Dans le cas où TRESSOLMI fournit au client des licences logiciels nécessaires à tout ou partie de la fourniture du service objet du présent contrat, TRESSOLMI concède une licence non exclusive et non transférable sur ces logiciels pour la durée du contrat. Les droits d'utilisation conférés par ces licences cesseront automatiquement à l'expiration du contrat, le Client s'engageant à retourner à TRESSOLMI, le cas échéant, l'ensemble des supports concernés et à désinstaller les logiciels concernés ainsi que les clés d'enregistrement de ses équipements. Le Client s'engage d'autre part à utiliser les logiciels dans le strict respect des conditions d'utilisation prévues aux contrats de licence de l'éditeur.

8.3 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.

Les prix indiqués dans le document commercial pourront varier dans le temps mais leur hausse ne pourra excéder celle de l'indice SYNTEC, servant de référence dans les métiers de l'informatique.

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 dégagent 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, à partir du 20 du mois de facturation considéré.

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.

9.6 Agios pour défaut de prélèvement

Il est de la responsabilité du client de s'assurer que son compte est suffisamment approvisionné pour permettre le prélèvement de son abonnement lorsqu'il a choisi cette option. En conséquence TRESSOLMI se réserve la possibilité d'exiger le remboursement auprès de son client, d'agios bancaires faisant suite à un rejet de prélèvement pour quelques raisons que se soit, lorsque la responsabilité du rejet incombe au client. Toutefois le remboursement ne saurait excéder le montant facturé par la banque à TRESSOLMI.

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'un courrier 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 légales, TRESSOLMI se réserve le droit de suspendre immédiatement les services délivrés au Client après en avoir averti le Client par tout moyen de son choix. En cas de manquement par le Client à ses obligations de paiement, 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 le courrier.

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 dégagée 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 - RGPD

En signant ce document, vous acceptez que TRESSOLMI utilise vos données personnelles collectées dans ce document dans le but d'améliorer ses services. 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 20 juin 2018.

Afin de protéger la confidentialité de vos données personnelles, TRESSOLMI s'engage à ne pas divulguer, ne pas transmettre, ni partager vos données personnelles avec d'autres entités, entreprises ou organismes, quels qu'ils soient, conformément au Règlement Général de Protection des Données de 2018 sur la protection des données personnelles sauf obligations légales.

Conformément aux articles 38 et suivants de la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 20 juin 2018, 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. Contactez TRESSOLMI pour exercer ce droit

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.