

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SIETEL OPÉRATEUR

1. OBJET

Le contrat définit les conditions de réalisation et d'exécution par Sietel du Service commandé par le Client tel que défini dans les Conditions Particulières et le Bon de Commande figurant en Annexe du présent contrat, l'ensemble de ces documents constituant le contrat, (ci après « le Contrat »).

Le détail des prestations composant le Service, ainsi que leurs conditions tarifaires et techniques, sont précisés en Annexes du présent contrat et dans chaque Bon de Commande.

Toute commande du Service passée auprès de Sietel, préalablement à la signature du présent Contrat ou après celle-ci, s'effectue par un Bon de Commande qui sera soumis aux termes et conditions du présent Contrat et en fera partie intégrante.

La signature de tout "Bon de commande" entraîne l'acceptation de l'ensemble des Conditions Générales et Particulières décrites ci-après.

2. DUREE

Le présent Contrat est conclu pour la durée initiale indiquée sur le Bon de Commande et entre en vigueur au jour de sa signature par les Parties.

Au-delà de cette période annuelle, il sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception expédiée au moins trois mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

3. EQUIPEMENT

En cas de mise à disposition au Client par Sietel d'équipements sous une forme de location cette mise à disposition se fera dans les conditions définies dans l'offre de prix annexée au présent Contrat. Il est ici rappelé que cette mise à disposition, n'entraîne pas de transfert de propriété des équipements, qui restent la propriété de Sietel pendant toute la durée du Contrat et devront être restitués par le Client à Sietel, dans l'état dans lequel ils se trouvent au jour de la mise à disposition.

4. UTILISATION DU SERVICE

L'Internet est un réseau qui, par nature, véhicule des données susceptibles d'être protégées ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur. Le Client est informé de ces risques et reconnaît que le Service est nécessairement utilisé sous son seul contrôle.

Le Client s'engage contractuellement à ne jamais utiliser le Service à des fins illégales ou malveillantes, et à interdire ses utilisateurs de le faire.

Le Client est seul responsable des dommages et préjudices matériels ou immatériels, causés à Sietel du fait de l'utilisation illégale du Service et s'engage à indemniser Sietel contre toute demande, réclamation et/ou condamnation à des dommages et intérêts, dont Sietel pourrait être menacé ou être objet, et/ou qui pourraient être prononcés contre elle, dès lors que celles-ci auraient pour cause, fondement ou origine l'utilisation par le Client du Service.

Le Client tiendra informé Sietel par écrit, de toute plainte, action judiciaire, directement ou indirectement liée à la fourniture du Service, exercée ou susceptible d'être exercée par tout tiers, ainsi que de toute infraction constatée.

5. SUSPENSION DU SERVICE

Sietel se réserve la faculté d'immédiatement suspendre ou interrompre la fourniture de tout ou partie du Service dans l'hypothèse d'un acte ou d'une omission du Client affectant ou

risquant d'affecter le bon fonctionnement ou la sécurité de réseau de Néotel et de ses équipements, ce dont le Client sera, dans la mesure du possible, averti préalablement.

Sietel se réserve la possibilité, en cas d'urgence, de suspendre partiellement ou complètement le Service pour conduire des opérations de maintenance de son réseau et/ou de ses composantes matérielles et logicielles, ce dont le Client sera, dans la mesure du possible, averti préalablement.

Hors cas d'urgence, Sietel s'oblige à prévenir le Client de la suspension du Service et les parties s'engagent à s'accorder sur les horaires de ces opérations de maintenance.

6. RESPONSABILITÉ DE SIETEL

Sietel, dans le cadre de l'obligation de moyens à laquelle il est soumis, est responsable de ses prestations.

Cependant, la responsabilité de Sietel ne saurait être directement ou indirectement retenue, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit pour les dommages résultant de l'un des événements suivants :

(i) Une interruption du Service motivée par le comportement du Client et/ou des utilisateurs ou par des opérations de maintenance,

(ii) Tout incident ou interruption du Service dû à un incident/panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau Néotel ou un mauvais fonctionnement des équipements, matériels et/ou logiciels et infrastructures du Client ou des utilisateurs,

(iii) L'utilisation ou le dysfonctionnement imputable au Client des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains Services Internet ou de les sélectionner,

(iv) En cas d'accès illicite, de maintien frauduleux ou de dégradation des serveurs, équipements et/ou bases de données du Client et/ou des utilisateurs. Le Client reconnaît que, en l'état de l'art, la mise en œuvre de moyens de protection au travers de logiciels de type « firewall » éventuellement associés au Service ne saurait être à elle seule une garantie absolue de protection et qu'en conséquence la prestation de protection éventuellement fournie par Sietel constitue strictement une obligation de moyen. Néanmoins, dans le cas où la responsabilité de Sietel serait recherchée, celle-ci sera limitée à cinq mille euros pour l'ensemble de tous faits dommageables causant tout préjudice survenant à l'occasion de l'exécution du contrat par période de 12 mois.

Sietel ne saurait être tenu responsable de tous dommages indirects, les dommages indirects correspondant aux dommages ne résultant pas directement ou exclusivement de la défaillance du Service, non plus que des pertes d'exploitation et des préjudices commerciaux ni des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du Contrat.

Chacune des parties déclare avoir souscrit, au jour de la signature du contrat, une police d'assurance responsabilité civile à l'égard des tiers auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable. Elle s'acquittera des primes relatives pendant toute la durée du présent contrat et en justifiera à l'autre partie, sur simple demande de celle-ci.

7. CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage à considérer comme confidentiels le contrat, tous documents et informations échangés en cours d'exécution du contrat, ainsi que les techniques, méthodes propres à Sietel et autres procédés et/ou Services, objet du contrat. Chaque partie s'interdit en conséquence de communiquer ou de divulguer ces informations à tout tiers sans accord préalable et écrit de l'autre partie.

8. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client s'interdit de solliciter, un collaborateur ou un salarié de Sietel, et ce pendant toute la durée du contrat et pendant les douze mois suivant sa rupture, quelle que soit la cause et l'origine de celle-ci, sauf autorisation écrite et préalable expresse de Sietel.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette disposition, il s'engage à dédommager Sietel en lui versant une indemnité au moins égale au double du montant du salaire brut annuel du collaborateur.

9. MODIFICATIONS DU CONTRAT

Toute modification au présent Contrat ne pourra être prise en compte qu'après la signature d'un avenant par les deux parties. Cet avenant devra déterminer notamment les modifications causées au contrat d'origine, tant pour ce qui concerne la partie financière que la partie technique ou les délais d'intervention.

Toutefois, lorsqu'une semblable modification, extension ou diminution apparaîtra nécessaire à Sietel en raison d'une insuffisance ou d'une inexactitude des renseignements fournis par le Client avant la signature du contrat et en rendant impossible ou plus onéreuse l'exécution, Sietel fera connaître cette modification : par lettre recommandée avec accusé de réception, ou à l'occasion des comptes rendus de réunion. Sauf refus du Client signifié par lettre recommandée, la modification ainsi notifiée pourra être mise en œuvre de plein droit par Sietel.

En cas de refus du Client des modifications apparues nécessaires, il sera loisible à Sietel de résilier le contrat et d'obtenir un dédommagement pour les travaux effectués jusqu'à la date de résiliation.

Pour maintenir les critères de qualité de Service ou assurer leur évolution, Sietel sera libre d'adapter et/ou modifier certaines modalités opérationnelles de fourniture du Service et/ou certains équipements, dès lors que ces changements ne remettent pas en cause les fonctionnalités du Service.

10. CESSIION / TRANSFERT DU CONTRAT

Le bénéficiaire du présent contrat ne pourra être cédé ou transféré à un tiers sans accord préalable et écrit de l'autre partie, cet accord ne devant pas être déraisonnablement refusé ou retardé. A titre dérogatoire, chacune des parties pourra, sous réserve d'en aviser préalablement l'autre partie, librement céder et/ou transférer le bénéficiaire du présent contrat à tout tiers dont elle détient, directement ou indirectement, la majorité du capital social, qui détient, directement ou indirectement, la majorité de son capital social ou dont le capital social est détenu majoritairement par une entité identique à celle qui détient la majorité de son capital social.

11. RESILIATION

Chaque Partie est habilitée à résilier de plein droit le contrat :

- En cas de force majeure, si les effets de celle-ci conduisent à la suspension de l'exécution des obligations essentielles de l'une des parties pendant plus de trois (3) mois consécutifs, sans indemnité de part ni d'autre.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, parmi lesquels : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête,

inondation, dégâts de eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage des télécommunications et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.

- En cas d'inexécution substantielle par l'autre partie de ses obligations à laquelle elle n'aurait pas remédié après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception lui demandant de remédier aux causes de l'inexécution, restée sans effet trente (30) jours après sa notification.

Le Contrat pourra être résilié à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties en cas de liquidation, mise en règlement judiciaire, placement sous administration provisoire de l'autre partie, dans le respect des dispositions légales en vigueur.

Le contrat pourra également être résilié à l'initiative de Sietel en cas de défaut de paiement par le Client dans les conditions décrites à l'Article 13 ci-après.

Dans le cas où le présent Contrat se trouverait résilié les sommes facturées ou facturables par Sietel lui restent dues.

En cas de résiliation anticipée de la part du Client, une indemnité de rupture anticipée sera due par le Client. Cette indemnité correspond d'une part au montant annuel de la période en cours, minoré du montant déjà facturé et majoré d'une indemnité de sortie de 10% du montant du Contrat, la première année et d'autre part aux coûts d'installations des liens à hauteur de 100% la première année.

En cas de défaut de paiement définit à l'article 13 et/ou en cas de liquidation, mise en règlement judiciaire, placement sous administration provisoire le client autorise Néotel à contracter directement auprès du client de son client. A des conditions équivalentes. Néotel informera le client par courrier recommandé de l'activation de la clause avec un préavis de 8 jours. Le client renonce alors à la suite des engagements contractuels auprès de ses clients. Le client renonce à toutes poursuites ou dommages et intérêts auprès de Sietel.

Sietel pourra demander au Client la résiliation amiable du Contrat dans le cas où il rencontrerait, au cours de l'exécution de la prestation, des difficultés imprévisibles, dont la solution nécessiterait la mise en oeuvre de moyens hors de proportion avec le montant du Contrat.

12. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué des présentes, des Annexes dont le cahier des charges, des bons de commande et de leurs annexes éventuelles, le tout formant un ensemble indissociable.

En cas de nullité d'une clause, celle-ci n'entraînera pas la nullité du Contrat mais la seule annulation de la clause visée.

Le Contrat et ses Annexes constituent l'accord entier des parties. Tous accords et documents relatifs à son objet et à la fourniture du Service, notamment toutes offres commerciales et autres documents de présentation du Service échangés entre les Parties avant et après sa signature sont sans valeur contractuelle. Toute modification éventuelle du Contrat devra être constatée par écrit au travers d'un avenant dûment signé par Sietel et le Client.

Le présent document constitue l'ensemble des obligations des Parties. Toutefois, en fonction du Service commandé par le Client, il est prévu dans les Annexes jointes constituant l'objet même du Service, certaines dispositions particulières qui, dans cette hypothèse, complètent les dispositions des présentes.

En cas de contradiction des dispositions, notamment financières, les dispositions particulières figurant dans les offres de service en Annexe prévalent sur les dispositions du présent document.

13. CONDITIONS FINANCIERES

Le prix du Service est détaillé en Annexe ainsi que dans le Bon de Commande.

Le paiement des factures se fera par prélèvement automatique mensuel au terme à échoir. A cet effet, le Client s'engage à remettre dans les 15 jours de la signature du Contrat, un relevé d'identité bancaire ainsi qu'une autorisation automatique de prélèvement.

Le prix du Service est établi et facturé en euros.

Le Service est facturé à compter de sa date de mise à disposition.

Le défaut de paiement partiel ou total de toute somme due à l'échéance entraîne de plein droit après mise en demeure écrite de Sietel, la facturation, par jour de retard, d'un intérêt de retard calculé par application d'une fois et demie le taux d'intérêt légal.

En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, Sietel est habilité à suspendre de plein droit la fourniture du Service sans autre formalité que la mise en demeure qui aura été adressée au Client pour son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever le Client de son obligation de paiement et nonobstant toute indemnité et dommages et intérêts dont Sietel pourrait se prévaloir.

A défaut pour le Client de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, le contrat pourra être résilié par le Sietel aux torts exclusifs du Client qui en supportera toutes les conséquences.

En cas de prélèvement sur le compte du Client de la part de Sietel pour le paiement d'une facture et si le prélèvement est rejeté, Sietel se réserve le droit de facturer le client d'une somme forfaitaire de 25 € pour couvrir les frais de rejet.

14. REGLEMENTATION

Le Client devra disposer de toutes autorisations légales, réglementaires ou administratives nécessaires à l'utilisation du Service et s'engage à respecter les dispositions applicables aux traitements informatisés de données nominatives, aux créations de Services audiovisuels, aux procédés de cryptologie et effectuer toutes déclarations en découlant.

15. DISPOSITIONS GENERALES

Sietel peut sous-traiter tout ou partie du Service. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir de l'application de l'une quelconque des clauses du contrat ne saurait être interprété, pour l'avenir, comme une renonciation à se prévaloir de ladite clause.

Les en-têtes des articles et paragraphes du Contrat visent exclusivement à faciliter l'organisation du texte desdits articles et paragraphes, et il ne saurait en être inféré une quelconque interprétation du contrat ou de son contenu.

La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité du contrat. Les parties se rapprocheront pour substituer à cette clause une nouvelle clause respectant l'esprit de la clause annulée.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige relatif à l'interprétation à l'exécution ou à l'adaptation du présent contrat et ceci dans un délai maximum de 30 jours à compter de la survenance du litige signifié à l'autre partie. Si le désaccord persiste, après constat formalisé de celui-ci, la partie la plus diligente pourra saisir le tribunal de commerce de Béziers.

16. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de ses services, SIETEL collecte des données « publiques » liées à l'entreprise cliente, les données personnelles que SIETEL collecte se résument au : nom, prénom, email de la société comportant éventuellement nom et prénom, ou numéro de téléphone professionnel. Cette collecte de données est justifiée car nécessaire à la gestion de la relation Client SIETEL notamment pour répondre aux demandes Client, gérer les commandes ou encore donner accès à certaines informations ou offres. SIETEL s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées.

SIETEL n'effectue aucun traitement :

- (i) susceptible de comporter un risque pour les droits et libertés des personnes concernées
- (ii) s'il n'est pas occasionnel
- (iii) s'il concerne des données sensibles.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter notre Politique de confidentialité des données personnelles sur notre site www.sietelcom.com.

SIETEL assure une conformité avec les meilleures pratiques en matière de respect du RGDP et dispose :

-D'un délégué à la protection des données (DPO) désigné auprès de la CNIL sous le N°DPO-26802 et disponible via donneespersonnelles@sietelcom.com

-D'un processus interne et dynamique permettant le maintien en conformité avec les meilleures pratiques en la matière

- D'un registre avec fiches des traitements.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données qu'il peut exercer par mail à l'adresse donneespersonnelles@sietelcom.com.