

ACOLLADE – Siège social : 4 rue Jean Fraisse – 81150 Marssac-sur-Tarn – EURL au capital de 5000 € - RCS ALBI 877 731 745

Il a été convenu et arrêté ce qui suit entre les parties signataires du contrat ci-après désignées :

ACOLLADE ci-dessus dénommée, d'une part

« le Client », le signataire du Devis ou du Contrat, d'autre part.

La signature du Devis ou du Contrat entraîne l'acceptation par « le Client » du présent document contractuel, dont « le Client » déclare avoir pris connaissance et avoir accepté sans réserves. Les présentes Conditions Générales s'appliquent entre les parties sauf dispositions particulières y dérogeant expressément convenues entre les parties par écrit. Toutes autres conditions générales ou particulières du Client qui diffèrent des présentes ne s'appliquent pas.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux Produits et Services commercialisés et réalisés par ACOLLADE.

2. Domaine d'application

ACOLLADE fournira à son Client les matériels et services sur la base des documents suivants :

- Le Devis
- Les présentes Conditions Générales

ci-après désignés ensemble, les « Documents contractuels »

Sauf disposition expresse contraire du Devis ou du Contrat, en cas de contradiction entre les termes des documents contractuels, ceux-ci s'appliqueront dans l'ordre de priorité indiqué ci-dessus.

3. Processus de commande

Le devis établi par ACOLLADE tenant compte des demandes du Client est valable pendant une période de 1 mois à compter de sa date d'établissement. Si le Client accepte le devis et souhaite donc commander les Matériels et Services auprès d'ACOLLADE, ledit devis devra être adressé à ACOLLADE par tout moyen adapté, recouvert du cachet du Client et de la signature d'un représentant du Client dûment habilité à l'effet de la commande, avant le terme de la période évoquée ci-dessus. Toute commande de Matériels et Services est ferme et définitive à compter de la réception par ACOLLADE du devis accepté par le Client.

4. Matériels

4.1. Livraison des Matériels

Les Matériels seront livrés au libre choix d'ACOLLADE, par ACOLLADE elle-même ou par un transporteur tiers, et ce conformément à ce que le devis indiquera à ce titre. Les frais de transport des Matériels, à la charge du Client, sont également indiqués par le devis. Les livraisons de Matériels pourront au libre choix d'ACOLLADE être globales ou partielles. Les délais de livraison des Matériels ainsi que le fractionnement de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité à la charge de ACOLLADE et/ou indemnisation du Client à quelque titre que ce soit ni à aucune annulation des commandes en cours. Les Matériels seront accompagnés de la documentation prévue par le fabricant ou le distributeur desdits Matériels.

4.2. Installation des Matériels

Dès lors que la réalisation de ce service est prévue expressément dans le devis, l'installation des Matériels sera assurée par ACOLLADE à l'adresse indiquée par ledit devis. L'installation signifie uniquement le raccordement des Matériels avec l'installation informatique du Client. L'installation ne comprend aucune formation afférente à l'utilisation des Matériels.

4.3. Réception des Matériels

Sans préjudice des dispositions à prendre le cas échéant vis-à-vis du transporteur, il incombe au Client de vérifier lors de la réception, la conformité des Matériels à la commande passée.

Toute réclamation du Client auprès d'ACOLLADE en cas de non-conformité des Matériels doit être formulée, à peine de déchéance de toute action s'y rapportant, par tout moyen adapté dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception des Matériels. En cas de Matériels manquants dûment constatés par ACOLLADE, cette dernière s'engage à fournir au Client les Matériels manquants.

4.4. Retour des Matériels

Tout retour de Matériels non-conformes doit faire l'objet d'un accord exprès entre ACOLLADE et le Client. Les frais et risques afférents au retour desdits Matériels sont à la charge du Client. En tout état de cause, aucun retour ne sera accepté après un délai de sept (7) jours ouvrés suivant la date de livraison des Matériels concernés.

Après examen par ACOLLADE des Matériels retournés et en cas de non-conformité dûment constatée par ACOLLADE, ACOLLADE aura pour seule obligation, et ce à l'exclusion de tous dommages-intérêts, à son libre choix, de remplacer les Matériels non-conformes par des matériels conformes ou de procéder à la résolution de la commande concernée et de rembourser en conséquence le Client.

4.5. Garantie des Matériels

Les Matériels sont couverts par la garantie de leurs fabricants ou distributeurs, en ce compris d'éventuelles garanties conventionnelles étendant la garantie légale, étant précisé que le Client s'adressera auxdits fabricants ou distributeurs pour mettre en œuvre la garantie des Matériels. Les conditions de cette garantie sont disponibles sur le site Internet du fabricant ou du distributeur des Matériels concernés. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer sa commande auprès d'ACOLLADE.

4.6. Réserve de propriété – Transfert des risques

ACOLLADE conserve la propriété des Matériels vendus jusqu'au paiement complet du prix des Matériels, c'est-à-dire l'encaissement par ACOLLADE des fonds en question. Le Client s'interdit de conférer un gage sur les Matériels vendus sous réserve de propriété, ou de les utiliser à titre de garantie, de quelque façon que ce soit, jusqu'au paiement complet du prix des Matériels.

Les risques de perte ou de détérioration des Matériels ainsi que tous les dommages que ces derniers pourraient occasionner sont transférés au Client dès la remise des Matériels au transporteur ou dès la remise des Matériels au Client lorsqu'ACOLLADE assure elle-même la livraison. Lorsque la livraison est assurée par un transporteur, les Matériels voyageront en conséquence aux risques et périls du Client.

5. Services

ACOLLADE propose une large gamme de Services informatiques dont le CLIENT peut bénéficier sur simple appel téléphonique.

5.1. Prestations réalisées sans devis

Chaque intervention d'ACOLLADE fera l'objet d'une facture, laquelle précisera le détail des Services réalisés, le temps consacré à ceux-ci. Les Services réalisés pour le CLIENT seront facturés à un taux horaire de 70 € HT.

5.2. Prestations réalisées sur devis

Les Services réalisés par ACOLLADE après établissement d'un devis expressément accepté par le CLIENT, seront facturés selon les prix indiqués dans le devis.

5.3. Prestations réalisées sous contrat

Certains types de Services (maintenance, hébergement, location, etc.) seront réalisés par ACOLLADE uniquement après établissement d'un contrat expressément accepté par le CLIENT, lequel contrat indiquera la rémunération d'ACOLLADE due par le CLIENT en contrepartie de la réalisation des Services concernés.

5.4. Réalisation des Services

La mise en œuvre technique des Services est laissée à la discrétion d'ACOLLADE dès lors que cette mise en œuvre est effectuée conformément aux documents contractuels applicables.

ACOLLADE peut faire appel à des tiers cotraitants ou sous-traitants pour l'assister dans la réalisation des services.

ACOLLADE a le droit d'apporter des modifications aux services convenus si ces modifications s'imposent pour tenir compte des conditions légales ou réglementaires.

En tout état de cause, ACOLLADE peut modifier les services convenus pour autant que ces modifications ne réduisent pas la valeur et l'utilité des services pour le Client et que le Client n'encourt pas de frais supplémentaires à ce titre.

Si un équipement technique est fourni avec les Services (désigné par « l'équipement »), il n'est conféré aucun droit de propriété sur celui-ci au Client, sauf accord contraire des parties.

En l'absence de réclamation adressée à ACOLLADE dans un délai de dix (10) jours à compter de la Date de réception de la facture adressée au Client, les Services sont réputés avoir été acceptés sans réserves par le Client.

5.5. Mise à disposition de l'équipement

Dans le cadre de certaines offres, ACOLLADE est susceptible de mettre à disposition un équipement au Client dans le but de livrer le Service. Dans ce cas, l'équipement mis à disposition est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien,

de son bon usage et de sa protection, et qui en assure le risque éventuel. L'équipement reste toutefois la propriété d'ACOLLADE et devra être restitué aux frais du Client à la résiliation du Service.

Les conditions d'utilisation, d'installation et d'exploitation de l'équipement doivent être conformes aux règles d'ingénierie définies par ACOLLADE ainsi qu'aux règles standards de sécurité.

ACOLLADE ou le constructeur ne sauraient être tenus responsables de tout dysfonctionnement ou dégât occasionné par l'équipement dont l'origine serait liée à des facteurs environnementaux (défaut électrique, dégâts des eaux, etc...)

Les équipements mis à disposition, sont des appareils électroniques très sensibles, il est fortement recommandé de les brancher sur un onduleur, de préférence de niveau "On Line".

6. Facturation – Règlement – Défaut de paiement

6.1. Toute facture émise par ACOLLADE est adressée au CLIENT par voie électronique, ce que le CLIENT accepte, à l'adresse e-mail de référence donnée par le CLIENT au moment de la création de sa fiche CLIENT.

6.2. Toute somme due par le CLIENT à ACOLLADE au titre des Matériels et Services devra être réglée par chèque, par virement bancaire, ou prélèvement automatique avant l'échéance inscrite sur la facture.

6.3. En cas de défaut total ou partiel d'un paiement à son échéance, ACOLLADE se réserve le droit, sans préavis, ni formalité, ni indemnité au profit du CLIENT :

- de suspendre l'exécution de tout Service,
- d'appliquer des pénalités de retard de paiement d'un montant égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, et
- de rendre exigible le paiement immédiat de toutes les sommes dues par le CLIENT à ACOLLADE.

En tout état de cause, si, dans les dix (10) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'actus de réception, les sommes dues à ACOLLADE sont toujours en tout ou partie impayées, ACOLLADE se réserve le droit de résilier le contrat sans formalité, ni préavis, ni indemnité au profit du CLIENT.

Enfin, conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c. com., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 € HT pour frais de recouvrement.

7. Obligations du Client

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s'engage à communiquer et à justifier à ACOLLADE ses coordonnées, lieu de résidence et informations bancaires exactes ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement.

Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification.

Il s'engage à communiquer les documents à jour dès que nécessaire (déménagement, changement de domiciliation bancaire...).

Le Client reconnaît qu'ACOLLADE peut être amené à lui transmettre des recommandations techniques visant à améliorer la qualité du Service et/ou sa sécurité.

Le Client reconnaît qu'ACOLLADE peut être amené, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée.

ACOLLADE se bornera à communiquer préalablement par l'intermédiaire de l'ensemble des moyens de communication dont elle dispose, les modalités de l'interruption du Service ainsi que la durée estimée de la coupure du service.

Le Client s'engage à utiliser le service en bon père de famille au sens des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle.

Tout problème éventuel dans l'utilisation des services doit être notifié à ACOLLADE par téléphone ou e-mail.

Si les investigations menées par ACOLLADE lors de la notification d'un problème par le Client établissent que ce problème est imputable au Client, ACOLLADE se réserve le droit de facturer des frais d'intervention en raison de l'erreur du Client.

Le Client reconnaît le droit d'ACOLLADE de limiter tout ou partie du Service lorsque celui-ci ne respecte pas les conditions générales et/ou particulières.

8. Responsabilité du Client

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Matériel ou Service consécutif à toute mauvaise utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Matériel ou Service.

Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par ACOLLADE ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci.

Il appartient au Client de signaler à ACOLLADE tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Matériel ou Service.

L'usage du Service implique l'utilisation de logiciels protégés par le droit de la propriété intellectuelle et propriété d'ACOLLADE.

9. Obligations d'ACOLLADE

Les obligations souscrites par ACOLLADE sont des obligations de moyen.

ACOLLADE s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Matériel ou Service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres prestataires.

10. Responsabilité d'ACOLLADE

La responsabilité d'ACOLLADE sera limitée aux seuls dommages directs prouvés par le Client et résultant exclusivement et directement d'une inexécution fautive par ACOLLADE de ses obligations contractuelles.

ACOLLADE n'encourra aucune responsabilité pour tout dommage immatériel et/ou indirect (à savoir, et sans que cette liste soit exhaustive, toutes les pertes de profits et de revenus, de renommée, de clientèle, tout préjudice financier, commercial) au titre du Devis ou du Contrat.

ACOLLADE sera dégagé de toute responsabilité à chaque fois qu'un événement extérieur et /ou fortuit l'empêchera d'exécuter ses obligations contractuelles ou sera à l'origine directement ou indirectement d'un dommage.

ACOLLADE sera dégagé de toute responsabilité pour tout dommage découlant directement ou indirectement de l'inexécution ou de l'exécution fautive de ses obligations par le Client et plus généralement de toute faute de ce dernier.

ACOLLADE sera dégagé de toute responsabilité pour tout dommage découlant directement ou indirectement de l'intervention d'un tiers non sous-traitant d'ACOLLADE.

Sans préjudice des stipulations ci-dessus, la responsabilité d'ACOLLADE, pour quelque cause que ce soit et sur quelque fondement que ce soit, est limitée, tous préjudices confondus, au prix de la commande payée par le Client. Dans le cadre d'un abonnement, le montant des indemnités et la responsabilité de ACOLLADE sont expressément limités au prix du dernier mois d'abonnement précédent l'événement à l'origine du préjudice.

Toute action contre ACOLLADE est prescrite dans le délai d'un an à compter de la survenance du dommage.

La prescription est interrompue par les moyens prévus aux articles 2240, 2241 et 2244 du Code Civil.

ACOLLADE se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

11. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, et incluant notamment :

- les grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des parties
- les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles
- les interruptions des moyens de télécommunication
- les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels
- les interruptions électriques liées à un défaut de la société historique
- les décisions administratives ayant pour effet de rendre l'exécution desdites obligations excessivement coûteuse.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à 45 jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent

contrat par l'une ou l'autre des parties, 8 jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant cette décision.

12. Confidentialité

Chacune des deux parties devra considérer comme confidentielle pendant la durée du contrat sans limitation de durée après son expiration, toute information obtenue dans le cadre de son exécution.

13. Protection des données personnelles

13.1 Traitement réalisé par ACOLLADE

Le Client et ACOLLADE s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement CE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE. Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données).

Dans le cadre de sa prestation, ACOLLADE est amené à collecter les données personnelles du Client, et notamment des informations de contact : nom, prénom, entreprise, téléphone professionnel, email professionnel, fonction dans l'entreprise, niveaux d'autorisations pour l'accès et utilisation des Services ; des données de connexion et d'identification ; des données économiques et financières : données de facturation, historique des paiements. La collecte de ces données est limitée aux données strictement nécessaires à la bonne exécution du contrat.

L'accès à ces données est limité au personnel habilité d'ACOLLADE et aux sous-traitants accrédités par ACOLLADE. Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, l'accès des sous-traitants aux données du Client est limité aux données qui sont strictement nécessaires à l'exécution de leur prestation et ont une obligation contractuelle d'utiliser ces données en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. Sauf instructions du Client, elles ne sont en aucun cas transmises à des tiers à moins d'y être contraint par le droit de l'union ou le droit d'un Etat Membre.

Les données sont conservées pendant toute la durée du contrat. Les données spécifiquement liées aux contacts sont supprimées dans un délai maximum de 36 mois après la fin du contrat. Les données de facturation sont conservées pendant toute la durée légale et réglementaire afin qu'ACOLLADE puisse remplir les obligations qui lui sont imposées par la loi ou le règlement.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'effacement de ses données. Il bénéficie également du droit de s'opposer au traitement, de solliciter une limitation du traitement et d'obtenir la portabilité de ses données personnelles. Il peut émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de ses données après son décès.

Toute demande concernant les données doit être adressée à contact@acollade.com.

Le Client a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnelles sur le territoire Français.

13.2 Traitements réalisés par ou pour le compte du Client.

Le Client, qui demeure seul responsable du choix du Service, s'assure que le Service présente les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel compte-tenu de la réglementation en vigueur. L'information des personnes concernées par les opérations de traitement des données est délivrée par le Client et sous sa responsabilité au moment de la collecte de ces données. Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés par lui-même ou pour son compte dans le cadre du Service.

Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par ACOLLADE pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Services, ACOLLADE agit en qualité de sous-traitant sur les seules instructions du Client. Le Client fournit à ACOLLADE ses instructions écrites et documentées concernant le traitement des données personnelles. Durant toute la durée du contrat, le Client veille au respect des obligations prévues par le Règlement CE 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, y compris par la réalisation d'audits.

ACOLLADE s'engage à :

- ne pas accéder ni utiliser les données gérées par le Client à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution du Service choisi par le Client ;

- traiter les données exclusivement sur instructions du Client et conformément aux dites instructions, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit français. Dans ce cas, ACOLLADE informe le Client 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 de toute instruction qui serait considérée par ACOLLADE comme violant le Règlement CE 2016/679 sur la Protection des Données ou toutes autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- s'agissant de ses outils, Matériels, et Services, prendre en compte, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

ACOLLADE pourra ajouter d'autres sous-traitants ou changer de sous-traitants sous réserve d'avoir obtenu préalablement l'autorisation du Client.

Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, l'accès des sous-traitants aux données du Client est limité aux données qui sont strictement nécessaires à l'exécution de leur prestation et ont une obligation contractuelle d'utiliser ces données en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

ACOLLADE s'interdit de modifier, sans l'accord du Client, la localisation des services hébergés prévue aux conditions particulières.

ACOLLADE aide dans toute la mesure du possible le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice du droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement à la portabilité des données, etc...prévus au chapitre III du règlement CE 2016/679.

Les demandes d'exercice de ces droits sont en principe adressées exclusivement au Client. Toutefois dans l'hypothèse où ACOLLADE serait rendue destinataire d'une telle demande, ACOLLADE transfèrera cette demande au Client dès réception par courrier électronique au personnel du Client expressément désigné par celui-ci.

ACOLLADE notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance par courrier électronique accompagné de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à la personne concernée et à l'autorité de contrôle.

Au terme du contrat, selon le choix du Client, ACOLLADE supprimera toutes les données à caractère personnel ou les renverra au Client et détruira les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit français n'exige la conservation des données à caractère personnel.

Sur demande du Client, ACOLLADE met à sa disposition toutes informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le Règlement CE 2016/679 et pour permettre la réalisation d'audit. Les prestations susvisées peuvent donner lieu à facturation.

13.3 Mesures de sécurité

ACOLLADE met en œuvre des moyens techniques et organisationnels afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque pour la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution de ses prestations. Ces mesures de protection incluent notamment des pare-feu, des contrôles d'accès physiques aux centres de données et des contrôles d'autorisation d'accès aux informations hébergées sur instruction du Client.