

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Application

Service électronique interactif constitué de logiciels informatiques permettant de consulter, saisir et mettre à jour des données.

Centre serveur

Salle informatique sécurisée (alimentation électrique, refroidissement, anti-incendie et contrôle d'accès) où sont installés les équipements informatiques et réseaux permettant de réaliser les prestations d'hébergement.

Données

Ensemble des informations collectées par le CLIENT, stockées sur les serveurs et diffusées sur le réseau Internet.

Hébergement

Prestation de stockage d'applications et de données sur des serveurs permettant de les rendre accessibles aux utilisateurs du CLIENT via le réseau internet.

Heures et jours ouvrés

Du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9 h à 18 heures

Infogérance

Prestation de services de maintenance et d'administration de serveurs.

Opérateur

Opérateur de télécommunication permettant à ECRITEL de relier ses centres serveurs entre eux ou au réseau Internet.

Serveur

Équipement informatique matériel et logiciel connectée au réseau Internet et destiné à héberger les applications et les données.

Site Web

Application mise en ligne sur le réseau Internet et accessible depuis un navigateur.

ARTICLE 2- OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles ECRITEL réalise la prestation d'hébergement et d'infogérance, ci-dessous appelé le Service, commandée par le CLIENT et spécifiée aux conditions particulières.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont les suivants par ordre de priorité : - les conditions particulières et leurs annexes éventuelles, - les conditions générales de vente, - la proposition commerciale, technique et financière.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS ET OBLIGATIONS D'ECRITEL

4.1 - DISPONIBILITE DU CENTRE SERVEUR

ECRITEL s'engage à fournir le Service 24h/24, 7 jours sur 7, sauf arrêt éventuel pour maintenance. ECRITEL s'engage à informer le CLIENT au moins 2 jours ouvrés à l'avance de toute interruption de service dont il peut avoir connaissance. (Maintenance matérielle, mise à jour logicielle, maintenance opérateur ...)

ECRITEL ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable d'une impossibilité de connexion imputable à des causes extérieures (défaillance partielle ou totale du réseau Internet ou de ses propres opérateurs et fournisseurs de services.).

En cas d'interruption supérieure à 4 heures ouvrées, ECRITEL s'engage à établir un rapport écrit sur les circonstances et le déroulement de l'incident et à étudier avec le CLIENT les nouveaux moyens à mettre en place pour qu'un incident du même type ne se renouvelle pas.

4.2 - ASSISTANCE AU CLIENT

Pour toute question relative à l'exploitation du Service, ECRITEL met à disposition, les jours ouvrés de 8h à 20h, une assistance clients :

- par téléphone au (+ 33) 1 40 61 50 22,
- par mail support.client@ecritel.net,
- sur l'extranet client <https://clients.ecritel.fr>

Les accès par mail et par extranet sont disponibles 24h/24.

4.3 - GARANTIE

ECRITEL s'engage au bon fonctionnement des matériels et logiciels sous sa responsabilité. En cas de défaillance d'un élément sous sa responsabilité, ECRITEL s'engage à intervenir dans un délai de 4 heures ouvrées suivant la détection du problème.

4 - SECURITE DES INSTALLATIONS

ECRITEL ne saurait être tenu pour responsable, dans le cas de dégradation matérielle ou logicielle (système d'exploitation, composants logiciels système) liées

à des attaques du réseau internet ou installation de tout élément sur le serveur non validés par ECRITEL. Dans ce cas, la réinstallation des composants matériels dégradés ou des composants logiciels sera effectuée par ECRITEL mais donnera lieu à facturation sur la base du tarif horaire de 120 euros HT.

4.5 - PROPRIETE DES DONNEES ET LOGICIELS

Sauf clause particulière, l'ensemble des données hébergées est la propriété du CLIENT. Il appartient à celui-ci d'exercer par tous moyens son droit de propriété et de garantir ECRITEL contre toute action intentée par un tiers quant à l'usage des données ou applications hébergées. Le CLIENT dégage ECRITEL de toute responsabilité sur la provenance, le stockage et la diffusion du contenu des serveurs.

ARTICLE 5 : CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

Pour toutes contestations relatives aux prestations réalisées par ECRITEL et à l'application ou à l'interprétation des Conditions Générales de Vente, **SEUL SERA COMPETENT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.**

ARTICLE 6 : CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations d'ECRITEL. La signature par le Client du présent document vaut acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente ainsi que la renonciation à l'application de ses Conditions Générales d'Achat.

ARTICLE 7 - COMMANDE

La commande du Service pourra s'effectuer en retournant le devis ou l'offre d'ECRITEL, dûment signé et revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord » ou en adressant un document mentionnant notamment : la nature du service, la quantité, le prix convenu, les conditions de paiement, le lieu de la prestation s'il est autre que le lieu de facturation. Tout additif ou modification de la commande ne lie ECRITEL que s'il est accepté par écrit.

ARTICLE 8 : DELAI DE LIVRAISON

Les délais de livraisons sont définis aux conditions particulières. Ce délai court à compter de la réception du règlement d'acompte.

Les délais de livraisons donnés sont purement indicatif et sans garantie. Un retard n'autorise pas le CLIENT à annuler la vente, à refuser le matériel ou à bénéficier de dommages et intérêts.

ARTICLE 9 - PRIX

9.1 - FIXATION DU PRIX DE VENTE

Les prix facturés sont ceux établis au jour de la commande sur la base des conditions économiques en vigueur.

Ils s'entendent hors TVA et seront majorés de la TVA et / ou de tous autres impôts similaires qui deviendraient exigibles, au taux applicable au moment de leur exigibilité.

9.2 - REVISION DE PRIX

Les prix sont révisés une fois par an au 1^{er} janvier de chaque année en fonction de la hausse de l'indice de la Chambre Syndicale des Sociétés d'Etudes et de Conseil (SYNTEC) selon la formule suivante :

$$P = P_0 \times (S/S_0)$$

P représente le prix après révision

P₀ le prix stipulé dans les conditions financières

S le plus récent indice Syntec connu au 1^{er} janvier

S₀ l'indice Syntec de référence.

Indice Syntec de référence au 1^{er} février 2009 : 227,9

9.3 - REVISION EXCEPTIONNELLE

En cas de circonstance remettant en cause l'équilibre économique du Contrat, les parties acceptent de réviser par avenant le montant des prestations commandées. ECRITEL fera une nouvelle proposition définissant les nouvelles conditions techniques et financières. Le CLIENT pourra refuser le nouveau montant proposé par ECRITEL ce qui entraînera la résiliation du Contrat dans les termes prévus à l'article 14 du Contrat. Cette résiliation ne pourra donner lieu à aucune indemnisation ou réparation de quelque sorte de la part d'ECRITEL.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 10 : RABAIS

Tous les prix proposés comprennent les rabais qu'ECRITEL a la possibilité d'octroyer en fonction du type de prestations et de la prise en charge par le CLIENT de certaines prestations.

ARTICLE 11 - CONDITION DE PAIEMENT

11.1 - ACOMPTE A LA COMMANDE

Les frais d'accès au service, d'installation et de mise en ligne sont payables à la commande et précisés aux conditions particulières.

11.2 - MODALITES DE FACTURATION

Sauf indication contraire mentionnée aux conditions particulières, les factures sont émises par ECRITEL :

chaque bimestre à terme à échoir pour les prestations récurrentes;
en fin de prestation pour les prestations spécifiques délivrées en cours de contrat.

11.3 - MODALITES DE REGLEMENT

Sauf indication contraire mentionnée aux conditions particulières, les factures sont payables net et sans escompte, à 45 jours fin de mois.

11.4 - ESCOMPTE

Escompte 0 pour tout paiement anticipé.

11.5 - PENALITES POUR PAIEMENT TARDIF

Conformément à la loi pour la Modernisation de l'Economie du 4 août 2008 n°2008-776, tout retard de paiement total ou partiel d'une quelconque facture entraînera une pénalité égale au dernier taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points, calculé prorata temporis sur le montant de la somme restant due.

11.6 - CLAUSE PENALE

Le défaut de paiement à l'échéance contractuelle entraînera, après mise en demeure faite par lettre recommandée avec A.R. restée vaine sous 8 jours, l'exigibilité, à titre de dommages et intérêts, d'une indemnité égale à 15% des sommes dues.

11.7 - DECHEANCE DU TERME

En cas de défaut total ou partiel de paiement d'une commande à l'échéance contractuelle, les sommes dues au titre de cette commande ou d'autres commandes déjà exécutées ou en cours de d'exécution seront immédiatement exigibles après mise en demeure.

11.8 - SUSPENSION POUR DEFAUT DE PAIEMENT

En cas de défaut de paiement à l'échéance contractuelle, ECRITEL se réserve le droit d'interrompre sans préavis tout ou partie du Service dans l'attente d'une solution amiable à ce litige.

11.9 - CLAUSE RESOLUTOIRE

En cas de défaut de paiement à l'échéance contractuelle, ECRITEL pourra, si bon lui semble, considérer le présent contrat comme résilié de « plein droit », 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure rappelant l'intention pour ECRITEL de se prévaloir de la présente clause et demeurée infructueuse.

ARTICLE 12 - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

ECRITEL SE RESERVE LA PROPRIETE DU MATERIEL VENDU JUSQU'AU COMPLET PAIEMENT DE SON PRIX.

Le matériel restera la propriété d'ECRITEL jusqu'au paiement intégral de leur prix, mais le CLIENT en deviendra responsable dès leur remise matérielle, le transfert de possession entraînant celui des risques. Le CLIENT s'engage donc à souscrire dès la signature du présent document, un contrat d'assurance garantissant les pertes d'exploitation ou de profits, vol, destruction du matériel désigné notamment par incendies, explosions, dégât des eaux.

ARTICLE 13 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour la période initiale définie aux conditions particulières. Cette période commence à courir à compter de la mise en service de la totalité des Services prévus au contrat.

Au-delà de la période initiale, le contrat est renouvelable par période d'une année par tacite reconduction, aux conditions en vigueur lors du renouvellement, sauf renonciation par l'une ou l'autre des parties notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant la fin de la période.

ARTICLE 14 - RESILIATION

Dans le cas d'une dénonciation par le CLIENT pour non renouvellement du Contrat conformément aux dispositions de l'article ci-dessus, celle-ci ne sera définitivement valable que si toutes les factures dues par le CLIENT au titre du Contrat ont été régulièrement acquittées jusqu'à la date d'échéance finale et si le CLIENT a respecté son obligation de restitution des Equipements.

Dans le cas où le CLIENT resterait devoir à ECRITEL des factures impayées au titre du Contrat après la date d'échéance finale et/ou n'avoir pas respecté son engagement de restitution des Equipements, la dénonciation pour non renouvellement du contrat sera non valide et le Contrat sera automatiquement reconduit dans tous ses effets avec application immédiate, à titre d'indemnité.

La totalité des Abonnements concernant la période restant à courir jusqu'à l'échéance finale du Contrat est immédiatement exigible, étant précisé qu'ECRITEL ne sera pas tenu de rétablir les Services et/ou Prestations pendant la période de reconduction du Contrat.

ARTICLE 15 : FORCE MAJEURE

ECRITEL n'est pas responsable notamment en cas d'incendie, inondations, interruption de la fourniture d'énergie, de matière premières ou du matériel, ainsi que les grèves totales ou partielles de toute nature entravant la bonne marche de la société, telles que les grèves des transports, des services postaux. La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles d'ECRITEL.

ARTICLE 16 – DEF AUT DE CONFORMITE

Toute livraison de la totalité ou d'une partie d'un Service est réputée acceptée et valide en cas de non signalement de défauts dans un délai de 8 jours à compter de la livraison. Aucune réclamation ne sera prise en compte après ledit délai.

Si au terme d'un délai de 15 jours, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur une solution, le litige serait alors soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de Paris.

Le Service comportant un délai de conformité reconnu, signalé dans le délai sus indiqué, fait l'objet d'un remplacement ou d'une remise en l'état, à l'exclusion de tout dédommagement, à quelque titre que ce soit.

ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS

Les parties s'engagent à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à leur connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Elles s'engagent également à faire observer cette obligation de discrétion par leur personnel.

ARTICLE 18 - PUBLICITE

Le CLIENT autorise ECRITEL à faire figurer son nom parmi les références commerciales que celui-ci peut être amené à citer ou à éditer.

ARTICLE 19 - NON DEBAUCHAGE

Chacune des Parties renonce, sauf accord préalable et par écrit de l'autre Partie, à faire directement ou indirectement des offres d'engagement à tout collaborateur de l'autre Partie et/ou qui serait affecté à l'exécution des prestations objet du présent Contrat, ou à le prendre à son service sous quelque statut que ce soit.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat augmentée d'une période de vingt quatre (24) mois à compter de son expiration.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant une indemnité égale à la rémunération brute annuelle totale de ce collaborateur.