

Conditions Générales de Ventes (Mars 2022)

Les présentes sont conclues entre :

- La société TERSEDIA, société par actions simplifiée de droit français au Capital 100% Français de 80.896,46 euros, dont le siège social est situé 18 rue Charles Despeaux 78400 CHATOU, inscrite au RCS de Versailles sous le numéro 408 546 398, représentée par son président, ci-dessous nommée TERSEDIA,
- et toute personne physique ou morale agissant à titre professionnel, de droit privé ou de droit public souhaitant s'engager dans une ou plusieurs des prestations fournies par la société TERSEDIA, ci-après nommée le Client.
Dans le cadre des services managés, des services d'hébergement de machines physiques ou virtuelles et de données, propose l'ensemble des services Cloud Computing IaaS (Infrastructures as a Service) : Data Center en France, connectivité réseau et infrastructures serveurs et stockage. L'ensemble de ces services sont détaillés dans chaque contrat et avenant.
Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TERSEDIA fournit des produits et/ou des services à ses Clients.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Client : Toute personne physique ou morale, signataire des conditions contractuelles générales et particulières de TERSEDIA pour tout service souscrit auprès de la société TERSEDIA. Le Client garantit être habilité aux fins des présentes.

Documents Contractuels : Les présentes conditions générales de vente s'appliquent automatiquement à toute commande ou tout achat de matériel, logiciel et service passés à TERSEDIA par ses clients, nonobstant toutes éventuelles conditions d'achat figurant dans la commande du client. Elles ne peuvent être modifiées ou complétées que par un contrat ou des conditions spécifiques préalablement et explicitement acceptées par écrit par TERSEDIA.

Data Center : Bâtiment sécurisé, disposant des installations électriques et réseaux permettant de délivrer les services d'hébergement et de Cloud Computing.

Services : Services devant être fournis par TERSEDIA conformément aux dispositions du bon de commande pour la mise à disposition d'un service informatique.

Produits : Tout matériel informatique ou logiciel informatique.

GTI : Garantie de Temps d'Intervention

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement

GTR Infrastructure : Garantie de Temps de Rétablissement des couches d'infrastructures permettant le bon fonctionnement des serveurs virtuels : Serveurs physiques, systèmes de stockages, interconnexions réseaux, hyperviseur. Les systèmes d'exploitation des serveurs virtuels ne sont pas soumis à une GTR de la part de TERSEDIA (Microsoft Windows, Linux Divers, MacOS, ...)

Co-Terming : Service de simplification permettant d'aligner les dates de paiements des avenants avec le contrat initial en retenant la date la plus probante

Relute : Service de simplification permettant d'aligner la date de fin de contrat sur celle des différents avenants signés au cours de celui-ci, et ainsi de reconduire la durée d'engagement d'un contrat initial selon la durée de fin de contrat du dernier avenant y faisant référence.

Contrat : Document liant le client à TERSEDIA dont le client a choisi la durée d'engagement et qui engage TERSEDIA dans le périmètre et le prix pendant toute la durée de celui-ci.

SLA : (Service Level Agreement) Niveau de Service garanti

IAAS : (Infrastructure as a Service) : forme de Cloud Computing offrant des ressources informatiques au sein d'un environnement virtualisé (le Cloud) accessible par le biais d'internet ou d'une autre connexion

BAAS : (Backup as a Service) : Sauvegarde d'environnement informatique et/ou de données sur une infrastructure tout ou partie basée sur le Cloud.

DRAAS : (Distaster Recovery as a Service) : Solution de reprise d'activité informatique basée tout ou partie sur le Cloud.

FWAAS : (Firewall as a Service) : Protection d'un environnement par une solution Firewall tout ou partie basé sur le Cloud.

Infrastructure : Ensemble des éléments constitutifs de la plateforme mise à disposition dans le cadre des offres « as a service » : Matériels, réseau et couche de virtualisation.
Environnement technique hébergé : Ensemble des éléments du SI (Système d'Information) utilisant l'infrastructure Tersedia pour son fonctionnement.

Négoce : Ensemble des activités de distribution de matériels ou logiciel informatique.

Plages de maintenance : une plage de maintenance de 20h à 23h est en vigueur pour la nécessaire mise à jour des systèmes informatiques hébergeant les services Tersedia. Cette plage est utilisée par les équipes techniques suite au process de gestion en management en vigueur. Tersedia s'engage à communiquer au préalable sur chaque utilisation de cette plage de maintenance.

Commande : Par commande on entend : toute acceptation écrite donnée par le client sur un devis, une proposition commerciale ou un contrat de TERSEDIA, sur une commande passée par le client, par fax, e-mail, courrier, laquelle acceptation emporte commande ferme et irrévocable. Une simple bon pour accord en réponse à un devis, proposition commerciale ou contrat est assimilé à une commande ferme et irrévocable.

Toute modification d'un devis ou d'une proposition ou toute adjonction par le client de conditions (y compris des conditions d'achat) ne figurant pas dans une proposition de TERSEDIA est réputée non écrite si elle n'a pas fait l'objet d'un accord exprès et explicite de la part de cette dernière quand bien même la commande du client aurait été exécutée sans réserve. Toute commande effectuée par le client chez TERSEDIA implique qu'il reconnait avoir pris connaissance de façon exhaustive et approuve sans aucune réserve les présentes conditions générales de ventes dans leur intégralité. De fait si des observations sont formulées ou des modifications souhaitées, elles sont transcrites obligatoirement dans un document TERSEDIA spécifiant les conditions particulières du contrat.

Avenant au contrat : Un avenant au contrat ne remet aucunement en cause le contrat d'origine signé, il concerne toujours un complément de périmètre au contrat initial. Chaque avenant comprend les services de co-terming et de relute de contrat. Le co-terming aligne la facturation du contrat d'origine et de tous les avenants en cours sur le terme du dernier avenant signé. Cela génère une seule facture pour l'ensemble sur le même terme. La relute de contrat permet au client de reconduire sa durée d'engagement contractuelle des précédents contrats et avenants. Chaque avenant signé prolonge automatiquement le contrat d'origine et les avenants déjà en cours jusqu'au terme du dernier avenant signé.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente déterminent les conditions contractuelles liant la société TERSEDIA et le CLIENT pour la délivrance de services informatiques et de manière non exhaustive : de services managés, d'hébergement, de cloud computing d'hébergement de données, la fourniture et l'installation d'équipements et logiciels informatiques, de télécommunication, sur site(s) client(s) ou en multi-cloud (privé, public, hybride).

Les présentes conditions générales de vente font partie intégrante de toute commande ou marché qui lie commercialement un CLIENT à TERSEDIA.

ARTICLE 3 : LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DES DONNEES

L'ensemble des données hébergées par TERSEDIA sont strictement localisées sur le territoire national Français. Si TERSEDIA devait être amené à délocaliser certaines données, TERSEDIA devra au préalable s'assurer de l'accord écrit (courriel ou courrier) du client.

ARTICLE 4 : PIECES ET PRIORITES CONTRACTUELLES

Pour que les services souscrits par le client soient réputés contractualisés, le client devra retourner à TERSEDIA par courrier ou mail en versions originales :

- Toute commande complétée y compris l'autorisation de prélèvement, datée, paraphée et signée avec cachet pour les entreprises.
- Un RIB / IBAN

Le client reconnait avoir lu les présentes conditions générales dès lors qu'il signe un contrat ou un avenant avec TERSEDIA et déclare les accepter sans réserve

En cas de contradiction, les éventuelles conditions particulières stipulées dans une commande prévalent systématiquement sur les présentes conditions générales de ventes.

ARTICLE 5 : SLA (Niveaux d'agrément de Services)

La disponibilité des services est calculée à partir de la date et heure de la prise en compte par TERSEDIA d'un courrier électronique relevant l'anomalie.

Les SLA peuvent être ajustés dans les conditions particulières précisées dans le bon de commande afin de répondre au mieux aux besoins réels

TERSEDIA se réserve la possibilité de périodes de fermeture pendant lesquelles seuls des incidents de blocage de production pourront être traités par les équipes d'astreintes via l'accès téléphonique au support de production. Ces périodes ne pourront pas excéder 5 jours ouvrés consécutifs et ne pourront en aucun cas être supérieures en cumulé à 15 jours ouvrés sur 365 jours.

SERVICES CLOUD	Niveau de performance
Accès au support technique	Lun-Vend / 8h30-18h30
Prise en compte d'un ticket support	30 minutes
Disponibilité infrastructures Cloud IaaS	99,95%
GTI (sur incident infrastructure non bloquant)	8 heures
GTR Infrastructure (sur incident infrastructure bloquant ou critique)	4 heures

Formule en horaires ouvrés sur période mensuelle et calculée sur page 8h00-18h00

Calcul : 10h x 5j x 52s / 12mois soit une disponibilité théorique de 216,67 heures/mois hors plage de maintenance

Indicateur de disponibilité	Mensuel HO	Annuel
100%	216,67	2600h
99,99%	-1,3 min	-15,6 min
99,98%	-2,6 min	-31,2 min
99,97%	-3,9 min	-46,8 min
99,96%	-5,2 min	-62,4 min
99,95%	-6,5 mini	-78 min

Disponibilité = La totalité des heures pour la période - Les heures de non-disponibilité / La totalité des heures pour la période) x 100

ARTICLE 6 : COUCHES LOGICIELS ET DE VIRTUALISATION

Afin d'assurer la plus grande compatibilité pour ses clients, TERSEDIA est partenaire des plus grands Constructeurs et Editeurs. TERSEDIA se réserve le droit de faire évoluer ses outils afin de satisfaire la qualité de service et le plus juste niveau de tarification pour ses clients

ARTICLE 7 : PERFORMANCE ET QUALITÉ DES SERVICES RENDUS

Le niveau de performance des Infrastructures est mesuré en permanence à l'aide d'un outil de supervision 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Les collectes sur les systèmes sont réalisées régulièrement afin d'assurer un suivi des métriques de performance au plus. En cas de dépassement de seuil de performance, des alertes automatiques sont prises en charge par les équipes d'Exploitation de TERSEDIA.

Un portail de gestion et de suivi des incidents permet également de suivre les incidents et leur délai de résolution.

Un Reporting intégré au portail peut être réalisé et envoyé régulièrement au client, dans la mesure où le client a souscrit contractuellement au préalable à ce service.

ARTICLE 8 : CONDITIONS DE FACTURATION ET DE RESILIATION DES SERVICES ABONNEMENT

TERSEDIA accusera réception au Client de la commande. Le simple fait d'émettre un bon pour accord vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

La facturation s'effectue par défaut mensuellement et à l'entité ayant émis le bon de commande, dans sa totalité, en une seule facture.

TERSEDIA se réserve la possibilité de refuser la commande dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception, cachet de la poste ou de l'envoi électronique faisant foi et agissant pour date de prise en compte. Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur de TERSEDIA feront foi entre les parties. Ces informations seront conservées par TERSEDIA pendant toute la période des relations contractuelles, augmentée de la période de prescription de toute action en Justice.

Le client accepte sans réserve de recevoir ses factures TERSEDIA exclusivement par voie électronique, conformément à l'article 289 bis du Code général des Impôts. En conséquence, le client déclare expressément renoncer définitivement à recevoir des factures au format papier. Dans le cas où le client souhaiterait recevoir par courrier une ou des factures, chaque facture sera facturée quarante-neuf euros hors taxe.

Le client peut résilier le contrat d'origine ou un avenant par courrier recommandé avec accusé de réception. L'envoi du courrier recommandé avec accusé de réception doit être effectué trois mois avant la fin de l'engagement nommé date anniversaire contractuelle ou du / des avenants. La date anniversaire correspond à la date de démarrage effective de la prestation consignée par un PV de recette et/ou le démarrage de la facturation.

En cas de résiliation, le contrat concerné est facturé jusqu'à son terme par l'émission d'une seule facture.

Sans résiliation dans ce délai de trois mois avant la date anniversaire, le contrat et le ou les avenants en cours sont reconduits tacitement pour une durée équivalente à l'engagement initial ou par défaut pour une durée de douze mois.

La facturation est émise à date de signature du bon de commande. Une fois le premier prélèvement effectué et reçu par TERSEDIA, TERSEDIA dispose d'un délai maximum de quinze jours ouvrés pour la mise à disposition du service. Dans le cas où ce délai de quinze jours ouvrés ne serait pas respecté par TERSEDIA, la date effective de facturation sera celle spécifiée par le courriel envoyé par TERSEDIA au client pour l'avertir que le service est opérationnel. Le client dispose alors d'un délai de 48H pour informer TERSEDIA par courriel que le service concerné n'est pas opérationnel, information que TERSEDIA devra valider par retour de courriel dans un délai de 48H également. La date et l'heure du serveur TERSEDIA faisant foi. Sans réception d'un courriel du client spécifiant le ou les services qui ne sont pas opérationnels dans le délai de 48H, le service est réputé opérationnel et conforme à la demande du client.

Pour les commandes et contrat sous la forme d'abonnement, tout mois commencé est considéré comme dû dans son intégralité.

ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à souscrire une police d'assurance devant couvrir l'ensemble des dispositions prévues à l'article 15 « Assurance » des présentes conditions générales.

ARTICLE 10 : DROIT DU CLIENT ET DE TERSEDIA

Le client accède à toutes les informations concernant son environnement technique hébergé chez TERSEDIA via les accès qui lui sont mis à disposition : accès distant sécurisé, accès physique sur demande, ou par envoi avec accusé réception de données sur demande explicite écrite du client, via un accès logique ou exceptionnellement après accord écrit de TERSEDIA sur un support numérique physique. Tous les envois et frais de transport sont supportés par le client et voyageant sous sa responsabilité exclusive en envoi comme en retour.

Il est nécessaire au préalable que l'entité morale ou physique ait identifié les individus habilités à formuler ces demandes.

Pour des raisons de sécurité évidentes, les accès physiques sont strictement réglementés, aucun client ne peut accéder physiquement aux équipements informatiques mis à disposition sans être accompagné d'un salarié TERSEDIA dûment habilité et disposant d'un badge, codes d'accès et dont les éléments biométriques (empreintes digitales) sont préalablement connus du système anti-intrusion des Data Center.

TERSEDIA a la possibilité de citer le client en référence, mais ne peut en aucun cas divulguer quelques autres types d'informations.

ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client, s'il décide d'assurer de façon autonome la gestion de son environnement technique hébergé, assume l'entière responsabilité du fonctionnement de celle-ci.

Tout usage de licences qui ne sont pas facturées par TERSEDIA et donc non précisées dans le bon de commande signé du client sont utilisées sous l'entière responsabilité du client en termes de droits d'usage. Le client dégage TERSEDIA de toutes responsabilités quant à l'utilisation par ses équipes de licences non vendues par TERSEDIA.

Si TERSEDIA assure la gestion totale ou partielle de l'infrastructure du client, toute utilisation de licences de manière frauduleuse ne pourra en aucun cas être imputée à TERSEDIA. Le client dégage la responsabilité de TERSEDIA quant à l'utilisation de ces licences et ce pour quelques raisons que ce soit.

ARTICLE 12 : OBLIGATIONS DE TERSEDIA

Compte tenu du haut degré de technologie mis en œuvre pour l'exécution des services objet des contrats et bons de commande, TERSEDIA est tenue à une obligation de moyens.

TERSEDIA s'engage dès lors à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art ainsi qu'à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du service en conformité avec les engagements définis.

En cas d'évolution ou de modifications techniques, TERSEDIA s'engage à informer le client au minimum 48 heures à l'avance, par voie électronique à destination des personnes identifiées lors de la signature du contrat et du ou des avenants.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITÉ DE TERSEDIA

Les parties conviennent expressément que la responsabilité de TERSEDIA ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée de TERSEDIA. Toute réclamation quel que soit sa nature, doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, exposant les griefs en détail et recensant les dispositions enfreintes, au siège social de TERSEDIA.

Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de TERSEDIA devra être formulée au plus tard huit (8) jours ouvrés à compter de la date du fait générateur sous peine de déchéance.

TERSEDIA ne pourra être tenue responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites et/ou systèmes hébergés sur le(s) serveur(s) du Client ou de TERSEDIA, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

Chacune des parties déclare faire son affaire de tout dommage, mettant en jeu sa responsabilité délictuelle, qu'elle pourrait causer à l'autre partie, à ses préposés ou à tout tiers à l'occasion de l'exécution du contrat, sous réserves des dispositions énoncées ci-après.

Le Client reconnaît et accepte formellement que la responsabilité de TERSEDIA ne saurait être, directement ou indirectement retenue, à quelque titre que ce soit, pour les dommages liés :

- A une interruption de la délivrance des prestations objet des présentes indépendante de sa volonté et/ou motivée par un quelconque comportement fautif du Client ;
- À un cas de force majeure tel que défini à l'article force majeure des présentes;
- À tout préjudice commercial, perte de bénéfice ou de client (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défautosité ou de piratage du système), perte de commande, trouble commercial quelconque, atteinte à l'image de marque ou action dirigée contre le client par qui que ce soit et pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées ;
- En cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses contacts techniques des équipements ou logiciels ;
- En cas de suspension de la délivrance des Services dans les cas visés à l'article

suspension des Services.

En toute hypothèse, le montant des dommages et intérêts ou pénalités dus au titre de la responsabilité de TERSEDIA ne saurait excéder le montant des pénalités spécifiés dans les bons de commandes ou contrats. En cas de non-spécifications associées, aucun dédommagement ne pourra être appliqué.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera des obligations de payer l'ensemble du contrat d'origine ainsi que du ou des avenants dans leur intégralité.

ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE

Aucune partie au contrat ne sera responsable de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations ou de tout retard dans l'exécution de ses obligations, si cette inexécution ou ce retard ont été provoqués par un cas de force majeure tels que : grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants de réseaux, restrictions gouvernementales administratives ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle des services de télécommunication dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur, blocage des télécommunications, défaillance électrique auquel est connecté le service objet du contrat, sans que cette liste soit exhaustive mais qu'elle réponde aux cas déterminés par la jurisprudence des tribunaux français à la date du fait générateur. La survenance d'un cas de force majeure suspendra, dans un premier temps, de plein droit, l'exécution de tout ou partie du contrat.

La partie qui voudra se prévaloir d'un cas de force majeure devra sous huit (8) jours, sous peine de déchéance, notifier à l'autre partie, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le début et la fin (si elle est prévisible et certaine) de cet événement et indiquer les conséquences possibles de ce cas de force majeure sur ses obligations contractuelles. Les parties s'efforceront de bonne foi et en toute loyauté de prendre toutes les mesures raisonnables et possibles pour faire face à ce cas de force majeure et poursuivre l'exécution du contrat. La partie affectée par un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure.

Si au-delà d'une période de trois (3) mois, le contrat reste suspendu du fait d'un cas de force majeure, il sera résilié automatiquement et de plein droit sans formalité judiciaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours, sauf accord exprès entre les parties. Cette résiliation ouvre droit à TERSEDIA au paiement par le Client des prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat.

Si le cas de force majeure dure plus de cent vingt jours (120) jours, consécutifs ou non, chacune des parties pourra résilier le contrat unilatéralement de plein droit sans formalité judiciaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours, sauf accord exprès des parties. Cette résiliation ouvre droit à TERSEDIA au paiement par le Client des prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat.

ARTICLE 15 : ASSURANCE

Le Client doit veiller à ce que sa police d'assurance couvre toute perte d'exploitation, perte de profits, dommages immatériels, perte de données...

TERSEDIA s'engage à s'assurer pour sa part à disposer d'une police d'assurance souscrite auprès d'une compagnie notoirement solvable.

ARTICLE 16 : SUSPENSION DES SERVICES

TERSEDIA se réserve la possibilité de suspendre la fourniture de tout ou partie des Services, par notification adressée au Client jusqu'à une nouvelle notification écrite, si :

- le Client a manqué à l'une de ses obligations contractuelles ;
- TERSEDIA a des raisons légitimes de penser que le Client utilise frauduleusement les Services souscrits, qu'il tente de le faire, ou qu'il agit en violation des lois et règlements dans le cadre de son utilisation des Services ;
- le Client empêche TERSEDIA d'exécuter ses obligations contractuelles ou en empêche l'exécution normale.

ARTICLE 17 : CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties gardera strictement secrète et s'engage à ne pas divulguer ou communiquer à quiconque, les informations appartenant à l'autre partie, dont elle aurait eu connaissance à la faveur du contrat, et accepte de les considérer comme strictement confidentielles.

Ces informations concernent tout document, toute information de quelque nature qu'ils soient, échangés sur quelque support que ce soit et de quelque manière que ce soit, notamment oralement, à l'occasion de réunions ou d'entretiens appartenant à l'autre partie portant notamment sur des aspects économiques, techniques, commerciaux, de savoir-faire ou de méthodologie.

Sauf accord écrit contraire entre les parties, les présentes obligations resteront en vigueur pendant toute la durée de la relation contractuelle augmentée de deux années suivant sa cessation.

Si l'une des parties méconnaît ses obligations nées du présent engagement, l'autre partie pourra la mettre en demeure de les respecter. Dans l'hypothèse où cette mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception

reste infructueuse pendant un délai de dix (10) jours après notification, l'autre partie sera fondée à recourir à toute action et/ou voie de droit rendue nécessaire à son encontre et/ou contre tout coauteur ou complice, et à réclamer des dommages et intérêts.

ARTICLE 18 : MODIFICATION DU PERIMETRE CLOUD

Le périmètre du contrat d'origine signé par le client ne peut être modifié que par avenant(s). Chaque avenant est formalisé sous la forme d'un bon pour accord par mail ou autre moyen dans lequel sont stipulées les références contractuelles d'origine auquel fait référence cet avenant. Les conditions particulières sont précisées sur le contrat d'origine et sur chaque avenant. Les parties conviennent que TERSEDIA peut de plein droit modifier son service sans aucune formalité dans la mesure où celui-ci ne génère aucun impact négatif sur la qualité des services. Les accords par avenants signés ne sont pas nécessaires quand il existe un contrat dont le périmètre peut augmenter sur simple demande par mail.

ARTICLE 19 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Intitulés : Les intitulés des articles des conditions générales ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

Notifications : Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées à la partie destinataire si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

- Pour TERSEDIA à l'adresse postale : 18 rue Charles Despeaux 78400 Chatou
- Pour le Client : à l'adresse postale manuscrite ou sur le cachet figurant sur le bon pour accord, bon de commande ou contrat transmis en original à TERSEDIA ou par courriel.

ARTICLE 20 : CESSION DU CONTRAT

Il est expressément convenu que le Client n'a pas la possibilité de céder, à titre gracieux ou onéreux, les droits et obligations visés aux présentes, sans l'accord écrit préalable et express de TERSEDIA. Le client signataire des présentes sera considéré comme le seul contractant de TERSEDIA.

TERSEDIA se réserve le droit de céder le contrat ainsi que le ou les avenants, individuellement ou en globalité sans que le client puisse s'y opposer. TERSEDIA à ce titre n'a qu'une obligation d'information.

ARTICLE 21 : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à la formation, à l'interprétation, à l'exécution ou la validité du contrat ou de l'une quelconque de ses clauses que les parties ne pourraient résoudre amiablement sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Versailles, seul compétent, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

ARTICLE 22 : PENALITES

Sauf information contraire dans une commande, TERSEDIA n'est soumise au règlement d'aucune pénalité financière en cas de non respect du SLA détaillé à l'article 5 (cinq). En cas de conditions particulières stipulées dans une commande, le montant des pénalités sera déduit sur la facturation qui suit la période impactée, et est applicable sur le montant de redevance suivante des services TERSEDIA.

ARTICLE 23 : REVERSIBILITE

La contribution de TERSEDIA porte essentiellement sur le respect des actions suivantes, donc dans la fourniture de tous les éléments utiles pour assurer la mise à disposition des données de sortie de contrat à savoir :

- l'ouverture des flux nécessaires à la copie de données par le client ;
- la copie de données sur un média externe sécurisé préalablement fourni par le client, puis envoi de ce média moyennant un coût de 299 EUR HT par média externe;

La fraîcheur des données est dépendante de la politique de sauvegarde souscrite par le client ;

La mise à disposition des données ne doit pas dépasser un délai d'un mois après la formulation écrite de la demande par le client ;

La réversibilité doit être demandée par le client avec un préavis au moins égal à trois mois afin d'assurer sa mise en œuvre dans les conditions prévues.

Cette prestation est facturable au-delà de 2 heures de prestation, sur la base de 120 € HT de l'heure. On entend par heure, les heures de travail effectives

ARTICLE 24 : PROPRIETE

Les infrastructures Cloud sont la propriété insaisissable de la société TERSEDIA.

ARTICLE 25 : RGPD (règlement général sur la protection des données)

Se référer à la politique générale TERSEDIA : <https://www.tersedia.fr/rgpd/>

ARTICLE 26 : CONTACTS CLIENT

Sur le contrat d'origine et sur chaque avenant le Client devra préciser à TERSEDIA les interlocuteurs financiers, administratifs et techniques pour le bon déroulement du contrat d'origine et de son ou ses avenants. Pour chaque contact le client fournira : prénom, nom, fonction, mail, téléphone direct, GSM.

ARTICLE 27 : INTERVENTIONS HORS CONTRATS

Les demandes d'interventions qualifiées par TERSEDIA comme étant des prestations forfaitaires en dehors des prestations prévues au contrat déclenchent automatiquement la facturation sur la base d'un taux horaire de 120 euros HT du lundi au vendredi de 9h à 18h, en dehors de ces horaires et de 170 euros HT en dehors de ces horaires.

ARTICLE 28 : REGLES SUR LES DEMANDES

A défaut d'informations contraires au sein du bon de commande ou contrat, objet des conditions particulières, le nombre de demandes ou toute action suite à un disfonctionnement du fait du client ou d'un tiers et ne relevant pas d'une obligation de TERSEDIA est limité à 12 par an et par environnement. Toute demande supplémentaire fera l'objet d'une facturation automatique selon le temps passé, sur la base sur la base de 120 € HT de l'heure. On entend par heure, les heures de travail effectives

ARTICLE 29 : MISES A JOUR DES SYSTEMES D'EXPLOITATION

Par défaut l'application des mises à jour des systèmes d'exploitation (windows, linux, as400, AIX, HPUNIX, ou autres) sont de la responsabilité du client. TERSEDIA ne pourra être mise en cause en cas de défaillance suite à l'application ou la non application de ces mises à jour.

xxxxxx DISPOSITIONS LIEES A L'ACTIVITE NEGOCE xxxxxx

ARTICLE 30 : POLITIQUE DE FACTURATION DES LICENCES LOGICIELS - NEGOCE

TERSEDIA se réserve la possibilité de facturer automatiquement pendant toute la durée du contrat, toute évolution tarifaire inhérente à l'évolution des tarifs des éditeurs de logiciels y compris la tarification spécifique de type académique de l'éditeur Microsoft en cas d'arrêt total ou partiel de la tarification académique des logiciels par Microsoft.

ARTICLE 31 : EVOLUTION DES PRODUITS – NEGOCE

Du fait de l'évolution rapide des produits informatiques, TERSEDIA peut apporter des modifications dans l'exécution d'une commande à tout moment sous réserve que le matériel de remplacement soit de technologie et de prix sensiblement équivalents.

ARTICLE 32 : DELAI DE LIVRAISON DES PRODUITS - NEGOCE

Le délai de livraison figurant dans la commande ou dans la proposition de TERSEDIA est indicatif. En aucun cas un retard de livraison ne peut emporter pénalités au bénéfice du client. En cas d'engagement de TERSEDIA sur un délai de livraison ferme, TERSEDIA ne pourra être tenu responsable de tout retard dû à un cas de force majeure ou en cas de blocage des moyens de transport ou de rupture d'approvisionnement de la part des constructeurs.

ARTICLE 33 : LIVRAISON DES PRODUITS- NEGOCE

La livraison est réputée effectuée dès le déchargement des produits sur le site du client indiqué dans la commande, sauf si le transport est effectué par le client ou un tiers désigné par lui. Dès la livraison sur site, le matériel est placé sous la responsabilité du client qui en supporte tous les risques, pertes et dommages. Une commande peut être livrée en plusieurs fois sauf refus préalable et exprès du client. Conformément à l'article L133-3 du Code de commerce, le client doit en cas d'avarie ou de manquant faire des réserves précises et explicites sur le bon du transporteur et le bon de livraison de TERSEDIA et confirmer ses réserves dans les trois (3) jours par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du transporteur et de TERSEDIA sous peine de perdre tout recours contre ces derniers. En l'absence de réserves dans ce délai, la livraison sera réputée définitivement acceptée même en cas de manquants ou d'avarie constatée par le client. S'il refuse toute ou partie de la livraison sans motif alors que celle-ci est complète, sans avarie et conforme à la commande, le client devra payer à TERSEDIA les frais de retour dans ses stocks et de re-livraison ainsi que les produits commandés.

ARTICLE 34 : CONFORMITE DES PRODUITS- NEGOCE

TERSEDIA garantit la conformité des produits et services aux stipulations de la commande et à défaut aux caractéristiques techniques décrites dans la documentation du constructeur ou de l'éditeur, à l'exclusion de toute autre garantie. Ainsi, le client ayant choisi le produit sous sa responsabilité exclusive en considération de ses propres besoins, TERSEDIA est exonéré de toute obligation dans le cas où le produit ne correspondrait pas en tout ou partie à l'usage auquel le client entendait le destiner. Sauf autre délai expressément accepté par TERSEDIA, le client doit faire état de ses réserves pour non-conformité d'un produit dans les dix (10) jours de sa livraison, sous peine de perdre tout recours contre TERSEDIA. Pour les services, le client est tenu de signer la fiche d'intervention ou tout autre procès-verbal de recette qui lui est soumis par TERSEDIA, dans les deux (2) jours ouvrés

suivants leur remise, à défaut de quoi le service est considéré comme définitivement accepté par le client.

ARTICLE 35 : GARANTIES DES VICES CACHES/COMMERCIALE DES PRODUITS- NEGOCE

TERSEDIA garantit le produit livré contre les vices cachés dans les conditions légales, le délai de recours du client étant limité à la durée de la garantie commerciale du constructeur ou de l'éditeur du produit à compter de sa livraison ou le cas échéant de son stockage chez TERSEDIA. La garantie commerciale du constructeur ou de l'éditeur est exécutée par ses derniers sous leur seule responsabilité. La garantie ne saurait s'appliquer en cas de mauvais entretien, d'usage anormal ou de toute détérioration due à des causes étrangères au produit.

ARTICLE 36 : PRIX ET PAIEMENT DES PRODUITS ACTIVITE NEGOCE

Les prix indiqués dans la commande s'entendent produits livrés franco de port en France Métropolitaine, uniquement au lieu indiqué dans cette commande, les jours ouvrés entre 9 heures et 18 heures sans aucune manutention spécifique autre que le déchargement sur le quai ou à l'entrée du site du client. Toute autre modalité de livraison (en Corse, DOM-TOM, étranger, en dehors des heures et jours ouvrés, livraison en étage, sur rendez-vous, etc....) fera l'objet d'un devis ou sera facturée en supplément du prix. Le prix des produits ne comprend pas la collecte et l'élimination des déchets des équipements électriques et électroniques historiques ou non dont le traitement reste à la charge, selon le cas, des producteurs ou des clients. Sauf précision dans la commande, le prix des services ne comprend pas les frais de déplacement, de logement et de subsistance. Les prix sont en Euros hors taxes. Les produits sont facturés à la livraison et les services à chaque intervention ou à la fin du mois. Le prix doit être réglé dans les trente (30) jours suivants la date d'émission de la facture, à l'exception des services dont le prix est dû à réception de facture. Tout retard de paiement peut entraîner de plein droit la suspension des obligations de TERSEDIA et l'exigibilité des factures non échues. La commande sera résiliée de plein droit et sans autre formalité quinze (15) jours après une mise en demeure de payer restée infructueuse. Dans ce cas, le client doit restituer à ses frais et sans délai le produit à TERSEDIA et lui verser une indemnité forfaitaire égale à 50% du prix de la commande s'il s'agit d'un produit standard, à 100% si le produit est spécifique au client.

ARTICLE 37 : RESERVE DE PROPRIETE DES PRODUITS- NEGOCE

En toute hypothèse, le transfert de propriété des produits vendus ou donnés en licence, des résultats ou livrables fournis par TERSEDIA est subordonné au paiement complet par le client du prix et accessoires toutes taxes comprises. A défaut de paiement total ou partiel, TERSEDIA est en droit sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du client sans que celui-ci puisse s'y opposer, et à ses frais, la restitution des produits. Les présentes conditions de reprise s'appliquent également pour tout produit qui aurait été prêté ou loué et que TERSEDIA souhaiterait légitimement reprendre.

ARTICLE 38 : LOGICIELS- NEGOCE

Le client doit respecter les conditions et limites d'utilisation des logiciels acquis auprès de TERSEDIA. Le cas échéant si l'éditeur des logiciels l'exige, le client s'interdit toute utilisation des logiciels acquis avant signature d'un accord de licence.

xxxxxx Fin des DISPOSITIONS LIEES A L'ACTIVITE NEGOCE xxxxxx

ARTICLE 39 : RESPONSABILITE- NEGOCE

Outre les présentes conditions, TERSEDIA n'est tenu que des obligations qu'elle a expressément acceptées. Pour les services, TERSEDIA est tenu à une obligation de moyen. La responsabilité de TERSEDIA ne peut être mise en cause qu'en cas de faute grave et pour les seuls dommages prévisibles par elle dont le lien direct avec la faute invoquée est démontré par le client. En tout état de cause, sont exclues de la responsabilité de TERSEDIA les pertes de chiffre d'affaires, d'exploitation, de profits, de données, de chance, de clientèle et d'image, celle-ci étant limitée quelles qu'en soient la nature et la cause, au montant hors taxes de la commande en cause, et au maximum, à un montant de 50000 Euros.

ARTICLE 40 : DOCUMENTATION ET PUBLICITE- NEGOCE

Les renseignements portés dans nos catalogues, documentations et publicités n'ont qu'une portée indicative. Les produits commercialisés par TERSEDIA présentent des caractéristiques susceptibles d'être modifiées sans préavis par les modifications apportées par leurs constructeurs et éditeurs.

Pour toutes questions relatives aux présentes conditions générales de ventes vous pouvez contacter TERSEDIA par mail : sales@tersedia.fr.

Fin du document intitulé « Conditions générales de ventes version mars deux mille vingt-deux ».
