



1 DEFINITIONS

Les termes identifiés par une majuscule dans le Contrat ont la signification qui leur est attribuée en Annexe 1 « Définitions ».

2 OBJET

Les présentes Conditions Générales Orange Business Services (les « **Conditions Générales** ») ont pour objet de définir les conditions auxquelles le Prestataire fournit les Services et/ou Produits au Client sur le Territoire.

3 DOCUMENTS CONTRACTUELS & CHAMP D'APPLICATION

3.1 Le Contrat se compose, par ordre de priorité :

1/ des **Conditions Générales** (incluant ses Annexes) ;
2/ de la **Documentation Spécifique** dont relèvent la fourniture du ou des Services et/ou du ou des Produits, pouvant comporter :

- (i) une ou plusieurs Conditions Spécifiques,
- (ii) les documents décrivant le ou les Services et/ou la vente de Produits, et/ou à défaut,
- (iii) la proposition commerciale définitive.

3/ de la **Commande**.

Les documents de rang inférieur complètent les Conditions Générales. Ils pourront également déroger aux Conditions Générales sous réserve que cette faculté soit expressément prévue aux Conditions Générales.

3.2 La signature du Bon de Commande ou son acceptation par tout autre moyen par le Client vaut acceptation sans réserve des Conditions Générales et de la Documentation Spécifique applicable.

3.3 Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule et remplace tout accord et proposition commerciale antérieurs portant sur le même objet, y compris les conditions générales ou particulières du Client, même jointes à la Commande ou au bon de commande généré par les outils du Client.

3.4 Chaque Contrat est réputé conclu par le Client en son nom et pour son compte et/ou pour le compte des Bénéficiaires. Sauf stipulation particulière précisée dans la Documentation Spécifique, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles par les Bénéficiaires, et seul autorisé à commander pour le compte des Bénéficiaires.

4 DUREE ET DATE D'EFFET

Le Contrat prend effet à compter de l'acceptation du Bon de Commande par le Prestataire et reste valable pour la durée spécifiée dans la Documentation Spécifique ou dans la Commande.

5 RESILIATION

5.1 Résiliation pour convenance

Pour les Contrats à durée indéterminée, chacune des Parties peut à tout moment résilier pour convenance, tout ou partie de la Commande par lettre recommandée avec avis de réception moyennant un préavis de trente (30) jours, sauf

disposition particulière prévue dans la Documentation Spécifique ou dans la Commande.

5.2 Résiliation pour manquement

Les Parties pourront résilier le Contrat en cas de manquement grave au Contrat par une des Parties. La résiliation du Contrat prendra automatiquement effet trente (30) jours après une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie défaillante, indiquant l'intention de faire application du présent article et non suivie de régularisation, le tout sans préjudice de tous dommages-intérêts que pourrait être en droit de réclamer la Partie victime de la défaillance.

5.3 Résiliation pour modification

5.3.1 Sauf les cas de stipulation particulière précisée dans la Documentation Spécifique ou de modification substantielle, le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment le Contrat sans entraîner de résiliation du Contrat, sous réserve d'un délai de préavis de trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification.

5.3.2 Sauf les cas de stipulation particulière précisée dans la Documentation Spécifique, dans le cas de modification substantielle portant préjudice au Client, ce dernier pourra résilier de plein droit la Commande concernée au plus tard 2 mois après la date d'entrée en vigueur de la modification, et ce sans frais de résiliation.

5.4 Résiliation pour retrait d'un Service

Sauf stipulation particulière dans la Documentation Spécifique, le retrait d'un Service ou d'un Produit, après information du Client par préavis de six (6) mois, entraîne la résiliation de la Commande pour le Service concerné. Cet événement ne peut engager la responsabilité du Prestataire et ouvrir droit à une indemnisation au profit du Client. Le Prestataire s'efforce, dans la mesure du possible, de proposer au Client une solution de remplacement.

5.5 Conséquences de la fin du Contrat (échéance ou résiliation)

5.5.1 La fin du Contrat rend immédiatement exigible toutes sommes dues au Prestataire telles que précisées dans la Documentation Spécifique (y compris le cas échéant, l'indemnité de résiliation anticipée).

5.5.2 A la fin du Contrat, le Client s'engage, à ses frais, à restituer ou détruire, au choix du Prestataire, les Equipements mis à disposition par le Prestataire pour l'exécution du ou des Services. En cas de restitution, le Client s'engage à suivre les modalités d'enlèvement des Equipements, qui lui seront communiquées par le Prestataire ou son mandataire, afin de respecter réglementation relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

En cas de non-restitution, destruction, dégradation ou perte des Equipements imputable au Client, le Prestataire se réserve le droit de facturer les Equipements au Client à sa valeur de remplacement à titre d'indemnité.

5.5.3 En cas de résiliation du Contrat pour défaut de paiement, le Prestataire se réserve le droit d'affecter la garantie visée à l'article « Conditions financières », au

paiement de l'ensemble de la dette du Client à la date d'effet de la résiliation, y compris le cas échéant, à l'indemnité de résiliation anticipée.

6 OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1 Obligations du Prestataire

6.1.1 Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution du Contrat, à l'exception des engagements expressément sanctionnés par des pénalités pour lesquels il est tenu à une obligation de résultat. Les pénalités prévues constituent une indemnité forfaitaire définitive pour le Client, exclusive de toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif.

6.1.2 Le Prestataire fournit tout conseil et information nécessaire pour permettre au Client de conclure le Contrat en connaissance de cause, au regard des objectifs et besoins précis et documentés que le Client lui communique ainsi qu'au regard de la qualité de professionnel du Client et du périmètre du ou des Services et/ou Produits. Le Client reconnaît être seul responsable du choix du ou des Services et/ou Produits, avoir vérifié l'adéquation du ou des Services et/ou Produits à ses besoins et avoir reçu du Prestataire les informations et conseils nécessaires et suffisants sur les conditions d'utilisation, les capacités et les limites de performance du ou des Services et/ou Produits.

6.1.3 Le Prestataire met en œuvre tous les moyens à sa disposition afin de fournir au Client le ou les Services et/ou Produits conformes (i) aux réglementations en vigueur en France (ii) aux standards professionnels applicables et aux règles et usages de la profession ; et ce au regard de la nature du ou des Services et/ou Produits ; et à l'exclusion de toute réglementation sectorielle particulière du Client.

6.1.4 Le Prestataire a le droit de sous-traiter tout ou partie du Contrat. Il en demeure responsable vis-à-vis du Client.

6.2 Obligations du Client

6.2.1 Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire, notamment en lui communiquant de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, ainsi que toute information concernant en particulier son organisation ou son environnement technique et informatique, et plus généralement toute information susceptible de permettre ou de faciliter la délivrance du ou des Services et/ou Produits.

6.2.2 Avant toute délivrance du ou des Services et/ou Produits, il appartient au Client de procéder à ses frais aux éventuels mises en conformité de son environnement et à réaliser les prérequis conformément aux conditions précisées au Contrat.

6.2.3 Pour toute intervention d'installation, d'exploitation ou de maintenance d'un ou des Services et/ou Produits, le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire les moyens (notamment documentaires) nécessaires à l'intervention, au plus tard quinze (15) jours avant la date d'intervention.

6.2.4 Le Client s'engage à utiliser le ou les Services et/ou Produits : (a) conformément aux stipulations du Contrat (notamment de l'article « règles de contrôle du commerce »), aux recommandations des documents opérationnels et à toute législation ou réglementation applicable en France ; et (b) exclusivement pour ses besoins propres ou ceux des Bénéficiaires : le Contrat exclut tout droit de revente, de distribution ou de mise à disposition du ou des Services,

directement ou indirectement à un tiers, sans l'accord préalable et écrit du Prestataire. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre toute action d'un tiers fondée sur une utilisation du ou des Services par ce tiers au mépris de la présente clause.

6.2.5 Le Client s'engage à informer les Utilisateurs des conditions d'utilisation du ou des Services et/ou Produits et des outils fournis, et reste seul responsable du respect des obligations contractuelles et de la bonne utilisation du ou des Services et/ou Produits et des outils par les Utilisateurs.

6.2.6 Le Client s'engage à nommer un interlocuteur du Prestataire (et informer de tout changement) pour toutes questions relatives au Contrat.

6.2.7 Pour les interventions sur site Client, il est de la responsabilité du Client de maintenir ses locaux dans un état conforme aux normes légales et réglementaires applicables et d'informer au préalable les intervenants de tout facteur de risque pouvant survenir dans les locaux.

6.2.8. Equipements - Le Client s'interdit tout acte contraire au droit de propriété du Prestataire et l'aviser de toute atteinte à son droit. Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur l'Équipement. En cas de tentative de saisie ou en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client doit en aviser immédiatement le Prestataire, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître et respecter les droits du Prestataire sur l'Équipement. A partir de la livraison des Équipements sur site Client et jusqu'à leur reprise en charge par le Prestataire, le Client a la garde des Équipements et en assume l'ensemble des risques. En cas de dommages causés aux Équipements, le Client indemniserà le Prestataire au choix de ce dernier, du coût réel de réparation ou de remplacement des Équipements concernés, sur présentation des justificatifs correspondants. Le Client s'engage à aviser immédiatement le Prestataire de tout sinistre relatif aux Équipements et à procéder à toutes formalités requises.

6.3 Obligations communes

6.3.1 Les Parties s'engagent à collaborer activement, régulièrement et de bonne foi pour permettre l'exécution du Contrat, et notamment à faire connaître promptement à l'autre Partie toute difficulté relative à l'exécution du Contrat.

6.3.2 Pendant la durée du Contrat et l'année suivant son extinction quelle qu'en soit la cause, chaque Partie s'engage à ne faire, directement ou indirectement, aucune offre d'emploi aux collaborateurs de l'autre Partie impliqués dans l'exécution du Contrat, sauf accord écrit de cette dernière, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur lui-même. La Partie ne respectant pas cette clause sera tenue de dédommager l'autre Partie, de plein droit et sans intervention des tribunaux, par une indemnité égale à douze (12) mois de rémunération brute du ou des collaborateurs concerné(s) calculée sur la moyenne des douze (12) dernières rémunérations brutes perçues avant l'extinction du contrat de travail.

7 CONDITIONS FINANCIERES

7.1 Prix

7.1.1 Les prix du ou des Services et/ou Produits figurent dans la Documentation Spécifique ou dans la Commande. Ils peuvent être fixes ou révisables. Ils sont par défaut

exprimés Hors Taxes et en euros.

7.1.2 Les Parties conviennent qu'aucune réduction du prix ne pourra être sollicitée au titre de l'article 1223 du Code civil.

7.2 Conditions de facturation et de paiement

7.2.1 Les factures sont émises selon les modalités et la périodicité définies dans la Documentation Spécifique ou dans la Commande. Par défaut,

- (i) les Services Récurrents basé(s) sur une consommation à l'usage sont facturés au réel à terme échu,
- (ii) les Services Récurrents avec abonnement sont facturés à compter de leur mise en service, à terme à échoir,
- (iii) les Services Non Récurrents sont facturés en totalité à la réception de la Commande par le Prestataire,
- (iv) les Produits sont facturés selon les modalités définies dans la Documentation Spécifique.

7.2.2 Les sommes facturées sont payables à 30 jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture. Le Prestataire ne pratique pas d'escompte.

7.2.3 Le paiement des factures intervient par prélèvement SEPA sur le compte bancaire désigné par le Client (son propre compte ou celui d'un tiers payeur, tel que défini ci-après).

Si le paiement par prélèvement SEPA n'est pas souhaité par le Client, celui-ci s'engage à régler ses factures à date d'échéance par tout autre moyen accepté au préalable par le Prestataire. Dans ce cas, le Prestataire se réserve le droit de demander une garantie financière.

En cas de prélèvement SEPA, le délai de paiement est augmenté de 5 jours calendaires. Toutefois, si le cinquième jour est un jour non ouvré, le prélèvement SEPA sera effectué le premier jour ouvré précédant ce cinquième jour.

7.2.4 Le Client peut désigner, sous sa responsabilité, un tiers en tant que payeur. La désignation d'un tiers payeur vaut simple indication de paiement et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur. En cas de tiers paiement, le Prestataire continuera à facturer le Client mais adressera les factures au tiers payeur.

7.2.5 En cas de défaut de paiement des factures dans les délais, les sommes restant dues seront automatiquement majorées d'une pénalité de retard calculée comme suit :

- (a) application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1^{er} mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si la majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1^{er} mars de l'année en cours), majoré de dix (10) points de pourcentage ; ou, si ce taux est inférieur au taux minimum légal multiplié par 3, application de ce dernier taux ;
- (b) sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard. Le point de départ du calcul desdites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement prévue en article D441-5 du code de commerce, le Prestataire peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

7.2.6 En cas de défaut de paiement des factures, le Prestataire pourra, après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant quinze (15) jours calendaires, suspendre de plein droit tout ou partie du ou des Services concerné. Si le non-paiement persiste, l'article « Résiliation pour manquement » sera applicable.

7.2.7 En cas de règlement d'un ensemble de factures ou de paiement partiel, le Client s'engage à joindre au paiement le détail de l'affectation des sommes payées. A défaut, le Prestataire déterminera l'ordre d'affectation des règlements.

7.3 Toute demande concernant une facture doit être notifiée dans un délai maximum de 12 mois à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée. Toute réclamation documentée du Client suspend l'obligation de paiement de la somme contestée. Si à l'issue de la réclamation et au titre de celle-ci le Client reste redevable d'une somme, celle-ci sera majorée pour retard de paiement, à compter de la date initiale de son exigibilité.

7.4 Garantie Financière

7.4.1 Le Prestataire se réserve le droit d'exiger du Client, à la conclusion du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, la constitution d'une garantie financière qui prendra la forme notamment d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur facture, notamment dans le cas d'une détérioration financière ou d'incidents de paiements récurrents. Le montant de la garantie financière et la date de versement seront indiqués au Client par le Prestataire.

7.4.2 Le défaut de production de la garantie financière dans les conditions requises entraînera la suspension et/ou la caducité du Contrat sans préavis ni indemnité, sous réserve d'éventuelles dispositions complémentaires de la Documentation Spécifique.

7.4.3 Le Prestataire pourra affecter la garantie à concurrence de toute somme due au titre du Contrat, ou de toute autre somme due par le Client au Prestataire, non payée à son échéance.

7.4.4 En cas de mise en œuvre de la garantie par le Prestataire et sauf en cas de résiliation du Contrat, le Client s'engage à la reconstituer dans sa totalité immédiatement à la demande expresse du Prestataire ;

7.4.5 La mise en œuvre de la garantie est sans préjudice de tout autre droit du Prestataire, et de toute demande en réparation du préjudice subi du fait d'un manquement du Client.

8 FISCALITE

8.1. Les prix stipulés au Contrat sont nets de tous Impôts. Les Impôts sont à la charge exclusive de Client. Dès lors, le prix net reçu par le Prestataire doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence d'Impôt.

8.2. Préalablement à la facturation, le Client adresse au Prestataire : (i) un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente, et (ii) son numéro individuel d'identification à la TVA ou taxes comparables (ou numéro d'identification fiscal).

Le cas échéant, le Client informe le Prestataire si les Services et/ou Produits viennent à être utilisés par ou fournis et/ou facturés à un établissement stable dont il dispose hors de son pays d'incorporation, ou dans un territoire d'Outre-Mer, offshore ou territoire assimilé.

Le Client informe immédiatement le Prestataire de tout changement de sa situation pendant la durée du Contrat.

Le Client indemnise le Prestataire pour tous Impôts, intérêts, pénalités et amendes dus à raison d'une information relative à sa situation erronée, tardive ou manquante.

8.3. Le Client (i) garantit au Prestataire qu'il n'est pas impliqué dans un schéma visant à contourner la législation applicable en matière fiscale (par exemple, « fraude carrousel »), (ii) s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables de contrôle visant à s'assurer que les sociétés avec lesquelles il s'engage ne sont pas elles-mêmes impliquées dans un tel schéma, et (iii) s'engage à indemniser le Prestataire contre tous frais résultant de la violation de ces obligations, incluant les conséquences financières issues de tout redressement fiscal en lien avec le Contrat opéré par les administrations fiscales compétentes.

9 RESPONSABILITE

9.1 La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être engagée, quel que soit le fondement ou la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre Partie. En complément des cas d'exclusion de responsabilité précisés dans la Documentation Spécifiques, les Parties conviennent expressément que les préjudices suivants ne pourront donner lieu à indemnisation, qu'ils aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image, et perte de données.

S'agissant des pertes de données, il est précisé que les coûts de reconstruction des Données pourront donner lieu à indemnisation si la gestion et/ou la conservation desdites données font partie des prestations fournies par le Prestataire au titre du ou des Services. Par « coûts de reconstruction », il faut entendre les seuls coûts de réinjection dans les bases de données du Client des données figurant dans la dernière sauvegarde réalisée par le Prestataire conformément au Contrat (à l'exclusion des coûts de re-collecte des données définitivement perdues, détruites, corrompues ou altérées du fait du décalage entre la date de cette dernière sauvegarde et celle du dommage). Le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard du Prestataire, y compris au titre des préjudices allégués par les Bénéficiaires.

9.2 Le montant cumulé des dommages et intérêts susceptibles d'être dus par une Partie à l'autre Partie dans le cadre du Contrat ne pourra pas excéder :

9.2.1. Pour les Services Récurrents :

a) par évènement et par Service concerné :

- le montant, facturé pour le Service sur les six (6) derniers mois précédant la survenance de l'évènement dommageable, ou
- si l'évènement survient avant la fin du sixième (6^{ème}) mois ou avant une première facturation - le montant moyen mensuel facturé ou facturable tel que défini dans la Commande multiplié par six (6).

b) par année contractuelle, tous évènements confondus et par Service concerné :

- le montant facturé au titre des douze (12) derniers mois pour le Service, ou
- si le ou les évènements survienne(nt) avant la fin du douzième (12^{ème}) mois ou avant une première facturation - le montant moyen mensuel facturé multiplié par 12 ou à défaut le montant mensuel moyen facturable tel que défini dans la

Commande multiplié par douze (12).

9.2.2. Pour les Services Non Récurrents

par Service concerné, le montant facturé ou à défaut le montant de la Commande du ou des Services concernés sauf stipulation particulière dans la Documentation Spécifique.

9.2.3 Pour la vente de Produits

Le montant cumulé des dommages et intérêts susceptibles d'être dus par une Partie à l'autre Partie, pour la vente de Produits, est précisée dans la Documentation Spécifique.

10 FORCE MAJEURE

10.1 Le Cas de Force Majeure suspend les obligations de la Partie concernée, qui s'efforce néanmoins d'en réduire les conséquences dans la mesure du possible.

10.2 Si un Cas de Force Majeure met l'une des Parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles pendant plus de soixante (60) jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des Parties pourra mettre fin au Contrat immédiatement par lettre recommandée avec avis de réception, sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une des Parties.

11 PROPRIETE INTELLECTUELLE

11.1 Pour les Produits, la Documentation Spécifique précise les droits de propriété intellectuelle concédés.

11.2 Pour les Services, le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle. Le Prestataire demeure titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les outils, méthodes et savoir-faire qu'il sera amené à utiliser ou développer dans le cadre du Contrat. Le Client concède au Prestataire pour la durée du Contrat les droits nécessaires à l'exécution du ou des Services. Néanmoins dans l'hypothèse où les Services intègrent des Logiciels, sauf stipulation particulière précisée dans la Documentation Spécifique, le Prestataire concède au Client une licence personnelle, payante, non-exclusive, non-cessible et non sous-licenciable, pour le Territoire et pour la durée du Contrat, pour les finalités du Contrat. Cette licence comprend le droit d'utiliser et de reproduire les Logiciels objets des Services, comprenant les actes de stocker, d'exécuter, de charger, de transmettre et d'afficher les Logiciels, en tout ou partie, sur des équipements informatiques du Client par l'intermédiaire d'un réseau de communication électronique. Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation du ou des Services du Prestataire, en particulier pour les Logiciels toute adaptation, modification, correction des erreurs, traduction, arrangement, diffusion et décompilation, vente, distribution sans que cette liste soit limitative. Dès lors que le(s) Services comporte(nt) des Logiciels de tiers, le Client s'engage à prendre connaissance et à accepter les termes des licences concernées, communiquées par le Prestataire ou accessibles directement auprès desdits tiers. Le Client reconnaît que le Service est susceptible d'intégrer des Logiciels open source et s'engage à accepter lesdites licences open source.

11.3 Garantie d'éviction

11.3.1 Le Prestataire prendra à sa charge toute réclamation formée contre le Client par un tiers revendiquant qu'un Service et/ou Produit délivré au titre du Contrat porte atteinte à ses droits de propriété intellectuelle, dans la limite des garanties d'éviction qui lui ont été accordées par ses propres éditeurs, sauf stipulation particulière précisée dans

la Documentation Spécifique. Le Prestataire assumera les frais liés à la défense de la réclamation, ainsi que le montant de toute transaction ou de tous dommages et intérêts exigibles en application d'une décision de justice exécutoire, sous réserve que : (a) le Client lui notifie immédiatement la réclamation par écrit et lui communique toutes les informations nécessaires à la défense de la réclamation ; (b) le Prestataire assure seul la défense de cette réclamation et dispose de tout pouvoir pour conduire les procédures engagées, transiger ou résoudre de toute autre manière ladite réclamation ; (c) le Client collabore avec le Prestataire, à ses frais, dans le cadre de la défense de la réclamation ; et (d) le Client ne fasse aucune admission ou déclaration, de quelque nature que ce soit, qui pourrait porter préjudice aux moyens de défense invoqués par le Prestataire.

Cette garantie est accordée dans la limite des plafonds stipulés à l'article « Responsabilité ».

11.3.2 Dans l'hypothèse où tout ou partie du ou des Services objet du Contrat ferait l'objet d'une réclamation en contrefaçon, le Prestataire pourra, à sa discrétion et dans la mesure du possible, (a) modifier le(s) Services concerné(s) en remplaçant les éléments incriminés par des éléments non contrefaisants équivalents ; ou (b) acquérir les droits nécessaires à la poursuite de l'exécution du Contrat. Si le Prestataire estime qu'aucune de ces solutions n'est envisageable à des conditions raisonnables, les Parties se réuniront pour trouver une solution acceptable ; à défaut, le Client pourra résilier le Contrat.

11.3.3 La présente garantie ne s'appliquera pas en cas de réclamation découlant : (a) de tout élément, produit, service, équipement ou document de fournisseurs ou éditeurs tiers ; (b) du respect par le Prestataire, dans le cadre de la délivrance du ou des Services, de spécifications, informations techniques ou instructions du Client ; (c) de modifications apportées au(x) Services par le Client ou un tiers ; (d) d'un usage du ou des Services par le Client non conforme aux stipulations du Contrat ou aux spécifications techniques, conditions d'utilisation ou recommandations du Prestataire.

12 CONFIDENTIALITE

12.1 Les Parties s'engagent à ne pas utiliser les Informations Confidentielles lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution du Contrat, et à ne divulguer les Informations Confidentielles qu'à leurs employés, fournisseurs et sous-traitants ou Sociétés Affiliées, uniquement dans le cas où ladite divulgation est nécessaire pour la bonne exécution d'un Contrat. Le Prestataire se réserve le droit de transmettre à ses Sociétés Affiliées les informations permettant d'apprécier la capacité financière du Client et de ses Bénéficiaires. Les Parties s'engagent à respecter cette obligation de confidentialité pendant la durée du Contrat et les trois (3) années suivant son extinction pour quelque cause que ce soit.

12.2 Chaque Partie destinataire d'Informations Confidentielles s'engage à les restituer à l'autre Partie et à en détruire toute copie suite à la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit.

13 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les stipulations portant sur le traitement des données personnelles sont précisées à l'Annexe 2.

14 CONTROLES DU COMMERCE, FOURNITURES ET FORMALITES DOUANIERES

14.1 Règles de Contrôle du Commerce

Les Parties se conforment aux Règles de Contrôle du Commerce applicables à l'importation, la fourniture, l'utilisation, la réexportation et/ou le transfert des Equipements et/ou Produits.

Le Client fournit au Prestataire les informations et la documentation relatives à l'utilisation finale, aux pays de destination finale et aux Utilisateurs finaux des Equipements et/ou Produits, comme requis pour la conformité avec les Règles de Contrôle du Commerce applicables.

Lorsque le Client est responsable de l'obtention d'une Autorisation, le Client obtient et maintient cette Autorisation à ses frais.

L'obtention des Autorisations requises auprès des autorités compétentes est une condition préalable à la fourniture des Equipements et/ou Produits correspondants.

Le Client utilise et dispose des Equipements et/ou Produits à des fins civiles et pacifiques uniquement, conformément aux Règles de Contrôle du Commerce applicables et aux conditions énoncées dans les déclarations des Utilisateurs finaux et/ou aux conditions existantes dans les Autorisations applicables. En exécution de cette obligation, le Client respecte les restrictions et/ou interdictions d'exportation, de réexportation et de transferts définis à la section 744 des EAR.

Le Client s'engage à ne pas réexporter, importer, et/ou transférer, directement ou indirectement, les Equipements et Produits vers tout pays ou tiers vers lequel une telle réexportation, importation et/ou transfert est contrôlé ou interdit, sans avoir obtenu au préalable, auprès des autorités compétentes, les Autorisations requises conformément aux Règles de Contrôle du Commerce applicables. Le Client se conforme à toute obligation de déclaration correspondante auprès des autorités compétentes.

Le Prestataire peut suspendre ou mettre fin à la fourniture de tous Equipements et/ou Produits sans responsabilité envers le Client, si l'utilisation, la réexportation et/ou le transfert par le Client et/ou les Utilisateurs finaux de ces Equipements et/ou Produits violent les Règles de Contrôle du Commerce applicables et/ou les termes et conditions du présent article « Règles de Contrôle du Commerce ».

Les obligations de l'article « Règles de Contrôle du Commerce » subsistent après l'expiration du Contrat et de toute Commande.

14.2 Fournitures et formalités douanières

14.2.1 Fourniture des Equipements

Le Prestataire est responsable de la mise à disposition des Equipements dans les sites de livraisons convenus avec le Client.

14.2.2 Fourniture des Produits

Pour les Produits, la Documentation Spécifique précise les règles relatives à la fourniture et aux formalités douanières.

15 PROGRAMMES RELATIFS AUX SANCTIONS ECONOMIQUES

Les Parties déclarent et garantissent (a) qu'elles-mêmes ou leurs Personnes Associées, ou (b) en ce qui concerne le Client y compris leur administrateurs ou membres de leur direction, ne sont pas sujet aux sanctions mises en œuvre par un organisme national ou international en charge de l'application des Sanctions Economiques. Les activités couvertes par le Contrat pourraient tomber, dans le champ d'application de Sanctions Economiques et les Parties s'engagent à se conformer impérativement aux Sanctions Economiques. Dans la mesure où cela serait nécessaire pour être en conformité avec les Sanctions Economiques, chaque Partie sera autorisée à suspendre ou résilier de plein droit et sans indemnité, tout ou partie des Services affectés ou la vente ou l'achat des Produits affectés, nonobstant toute stipulation contraire du Contrat.

16 CESSION DU CONTRAT

16.1 Le Contrat ne pourra être cédé par le Client, en tout ou partie, qu'avec l'accord écrit préalable du Prestataire qui devra le cas échéant motiver son refus. Le Prestataire pourra refuser la cession notamment dans le cas où le Client souhaiterait effectuer la cession à une entité située hors de France métropolitaine ou à un concurrent du Prestataire. Aucune cession ne pourra prendre effet sans que le solde du compte du Client n'ait été préalablement apuré.

16.2 Le Prestataire pourra librement céder ou concéder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat à toute Société Affiliée ou se substituer toute Société Affiliée. Le Prestataire sera libéré de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée.

16.3 Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, le Prestataire est autorisé à céder librement tout ou partie des créances résultant du Contrat à des tiers, notamment à des établissements de crédit, et à communiquer auxdits tiers toutes les informations justifiant les créances concernées. Les dites cessions se limiteront (i) au droit de percevoir et d'obtenir les paiements et (ii) aux droits associés.

17 STIPULATIONS GENERALES

17.1 Assurances : Chaque Partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de

validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat. Chaque Partie renonce à tout recours et fait renoncer ses assureurs contre l'autre Partie et ses assureurs au-delà des plafonds visés à l'article « Responsabilité »

17.2 Pouvoir hiérarchique : Le personnel du Prestataire délivre le(s) Services et/ou Produits sous l'entière responsabilité de ce dernier, et reste en permanence et en toutes circonstances sous son autorité et son pouvoir hiérarchique et disciplinaire.

17.3 Nullité partielle : La nullité d'une stipulation du Contrat n'emporte la nullité du Contrat dans son entier que si cette stipulation constitue un élément déterminant de l'engagement d'une Partie. En dehors de ce cas, la nullité ou l'inopposabilité de l'une des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité des autres stipulations, qui conservent toute leur force et leur portée.

17.4 Non-renonciation : Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

17.5 Communication : Sauf avis contraire notifié au Prestataire lors de la conclusion du Contrat, le Prestataire pourra faire état, à titre de référence dans ses supports de communication, du nom commercial du Client, de ses logos, marques et/ou autres signes distinctifs.

17.6 Notifications : Toutes les notifications requises dans le cadre du Contrat s'effectueront par écrit aux adresses respectivement indiquées dans la Commande.

17.7 Langue : En cas de traduction de tout ou partie du Contrat, il est expressément convenu que seule la version française fera foi en cas de difficulté d'interprétation.

17.8 Droit applicable et juridiction compétente : Le Contrat est soumis au droit français. A défaut d'accord amiable, toute difficulté relative à la validité, l'application ou l'interprétation du Contrat sera soumise au Tribunal de commerce de Paris, auquel les Parties attribuent compétence territoriale exclusive, y compris en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie

ANNEXE 1 : DEFINITIONS

Annexe : désigne toute annexe du Contrat.

Autorisation : désigne toute déclaration, approbation, certification, autorisation et/ou licence préalable requise pour l'exportation, l'importation, la fourniture, l'utilisation, la réexportation et/ou le transfert d'un Equipement ou d'un Produit.

Bénéficiaire : désigne toute Société Affiliée ou Partenaire susceptible de bénéficier du Contrat désignée par le Client dans la Documentation Spécifique ou dans la Commande.

Bon de Commande : désigne le formulaire spécifiant une ou plusieurs Commandes de Service ou l'achat de Produits du Client.

Commande : désigne la commande d'un Service ou d'un Produit par le Client, à partir du Bon de commande du Prestataire, et acceptée par le Prestataire.

Cas de Force Majeure : désigne outre les cas de force majeure présentant les critères retenus par la loi et la jurisprudence des tribunaux français : les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute restriction législative ou réglementaire à la délivrance d'un ou des Services, et toute décision d'une autorité publique non imputable au Prestataire ou au Client et empêchant la délivrance d'un ou des Services, en particulier celles relatives au commerce imposées par un organisme ou une autorité nationale ou

internationale ainsi que toute modifications de celles-ci, et de façon générale les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité du ou des Services de télécommunications.

Client : désigne la personne morale domiciliée en France concluant le Contrat avec le Prestataire pour ses besoins professionnels.

Conditions Spécifiques : désigne le document contractuel comportant des stipulations propres à un domaine de Services ou de vente de Produits.

Contrat : désigne l'accord conclu entre le Prestataire et le Client pour un ou plusieurs Services, sur la base des documents contractuels visés en article 3.1, et tels que détaillés dans la Commande.

Documentation Spécifique : désigne la liasse de documents spécifiant le ou les Services et/ou Produits, décrite en article 3.1.

Equipements : désigne tout équipement matériel ou Logiciel et la documentation associée mis à la disposition du Client par le Prestataire au titre d'un ou des Services.

Impôts : désigne tous impôts, droits et taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris et sans limitation, la TVA, la retenue à la source ou toutes taxes comparables qui pourraient être dus ou être mis à la charge du Prestataire ou du Client par toute autorité compétente en ce qui concerne le ou les Services et/ou Produit fourni au Client et/ou à l'utilisation de ce Service et/ou Produits par le Client. Les Impôts s'entendent à l'exception de l'impôt sur les sociétés du Prestataire.

Incoterms : désignent les règles pour l'utilisation des termes commerciaux nationaux et internationaux version 2020 "Incoterms® 2020" tels que publiés par la Chambre de Commerce Internationale (CCI) le 1^{er} janvier 2020.

Informations Confidentielles : désigne toute information afférente à la politique commerciale, à la stratégie, à l'activité de l'entreprise, au(x) Services et/ou Produits, aux outils, méthodes et savoir-faire, toute information protégée par le secret des affaires et toute information expressément qualifiée de confidentielle communiquée par une Partie à une autre Partie dans le cadre du Contrat. Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles : (a) les informations dans le domaine public au moment de leur communication ; (b) celles qui tombent dans le domaine public postérieurement à leur communication, sans que cela ne résulte d'une violation d'une obligation de confidentialité par la Partie en ayant eu connaissance ; (c) celles pour lesquelles la Partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat; et (d) celles communiquées par un tiers postérieurement à la conclusion du Contrat sans violation d'une autre obligation de confidentialité.

Logiciel : désigne tous les logiciels, progiciels, logiciels système et leur documentation associée en code binaire.

Partie : désigne le Prestataire et/ou le Client.

Partenaire : toute société que le Client a désignée comme Bénéficiaire sous réserve (i) que ce soit justifié pour des besoins de communication ou de connexion croisée entre cette société et le Client.

Personne Associée : désigne toute personne physique ou morale, privée ou publique, qui est (a) une Société Affiliée d'une Partie, engagé dans l'exécution de ce Contrat, (b) un Propriétaire d'une des Parties, (c) un administrateur ou membre de la direction des entités visées aux points (a) et (b) ci-avant ou (d) un sous-traitant ou tiers représentant d'une Partie, engagé dans l'exécution du Contrat.

Prestataire : désigne l'entité du Groupe Orange mentionnée dans la Commande.

Produit : désigne le matériel et/ou le Logiciel(s) vendu au Client par le Prestataire dans les conditions précisées selon le cas dans les Conditions Spécifiques « Vente et concession de licence » ou « Vente de Terminaux ».

Propriétaire : désigne toute personne physique ou morale qui (a) détient individuellement ou de manière conjointe, directement ou indirectement, au moins 50% des droits de vote dans une des Parties ou (b) détient individuellement ou de manière conjointe, directement ou indirectement, le pouvoir de diriger ou de faire diriger la gestion et les politiques d'une Partie, par la détention de titres, par voie contractuelle ou d'autres manières

Règles de Contrôle du Commerce : désigne tout contrôle, toute formalité, interdiction et/ou exigence d'Autorisation en matières douanière, d'exportation, d'importation, de réexportation et/ou de transfert selon les lois et règlements applicables. Les Règles de Contrôle du Commerce peuvent inclure notamment les Sanctions Economiques, les lois et règlements de l'Union Européenne et de ses Etats membres (en particulier le Règlement (UE) n° 2021/821 du Parlement Européen et du Conseil du 20 mai 2021), des Etats-Unis (en particulier les United States Export Administration Regulations - EAR), et/ou de tout autre pays concerné.

Service : désigne toute prestation de services incluant le cas échéant la mise à disposition d'Equipement(s) ou de Logiciel en tant que service, réalisée par le Prestataire et décrite dans la Documentation Spécifique.

Service Récurrent : désigne tout Service facturé périodiquement au Client sous forme d'abonnement ou à l'usage dans les conditions définies dans la Documentation Spécifique.

Service Non Récurrent : tout Service facturé ponctuellement au Client dans les conditions définies dans la Documentation Spécifique.

Société Affiliée : désigne toute entité qui, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous le même contrôle que l'une des Parties. Le terme « contrôle » est défini par référence à l'article L 233-16 II du Code de Commerce.

Sanctions Economiques : désignent les programmes de sanctions économiques, financières, commerciales, les restrictions, les interdictions ou embargos contre certains pays, individus ou entités en application des résolutions du Conseil de sécurité des Nations-Unies ou des lois et règlements de l'Union européenne et de ses Etats membres, des Etats-Unis ou de tous autres pays ou autorités concernés.

Utilisateurs : désignent les personnes physiques utilisant le(s) Services et les Produits. Elles sont sous la responsabilité du Client.

Territoire : désigne le territoire de fourniture du Services et/ou Produits tel que défini dans la Documentation Spécifique

ANNEXE 2 DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre du Contrat, les termes “Données à caractère personnel”, “Personne concernée”, “Responsable du traitement”, “Sous-traitant”, “Traitement”, et “Violation de données à caractère personnel” auront le sens qui leur est donné (ou le terme équivalent le plus proche) dans la Législation sur la Protection des Données Personnelles. “Législation sur la Protection des Données Personnelles” signifie le Règlement EU 2016/679 du 27 avril 2016 (le “Règlement Général sur la Protection des Données” ou “RGPD”), et toute autre législation applicable concernant la protection des Données à caractère personnel en vigueur, tel que modifié de temps à autres.

1.1 Le rôle des Parties

Les Parties conviennent qu'en fonction des Traitements :

(a) le Client est le Responsable du traitement et le Prestataire est le Sous-traitant des Données à caractère personnel qui sont mises à la disposition, collectées ou générées par le Prestataire pour fournir le(s) Services et Produits (« Données Personnelles du Client »), sur les instructions du Client et pour aucune autre finalité.

Dans ce cas, l'objet, la durée du Traitement, la nature, la finalité du Traitement, le type de Données Personnelles du Client et les catégories de Personnes concernées, sont définis dans la description des activités de traitement applicable au Service (« Description du Traitement »).

(b) le Prestataire ou ses sous - traitants agissent en tant que Responsable du traitement des Données Personnelles du Client (sans être Responsables conjoints du traitement), lorsqu'ils réalisent un Traitement des Données Personnelles du Client, indépendamment des instructions du Client, pour leur(s) propre(s) finalité(s) (notamment pour répondre à des obligations réglementaires), tels que décrits dans la politique sur la protection des données personnelles Orange Business Services pour les Clients et prospects disponible sur <https://www.orange-business.com/fr/donnees-personnelles>, laquelle pourra faire l'objet de mises à jour régulières par le Prestataire « Politique de Protection des Données du Prestataire »).

1.2 Obligations du Client

Le Client s'assure qu'il a fourni les notifications requises (y compris par référence à la Politique de Protection des Données du Prestataire) et a obtenu, le cas échéant, tous les consentements requis, pour permettre le Traitement légitime des Données Personnelles du Client par le Prestataire aux fins énoncées dans le présent article. Le Client, ne doit pas, par action ou omission, mettre le Prestataire en situation de manquement à la Législation sur la Protection des Données Personnelles.

1.3 Obligations du Prestataire en tant que Sous-traitant tel que visé au paragraphe 1.1 (a) :

1.3.1 Le Prestataire se conformera aux instructions écrites du Client pour le traitement des Données Personnelles du Client (sous réserve que ces instructions soient légales et non contraires aux autres stipulations du Contrat), sauf disposition contraire de la loi applicable ou demande d'une autorité ou décision judiciaire. Dans ces cas de disposition contraire aux instructions du Client, le Prestataire en informera le Client à l'avance si la loi, le demande ou la décision l'y autorise.

1.3.2 Le Prestataire mettra en œuvre, conformément aux bonnes pratiques de son secteur d'activité, les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, pour protéger les Données Personnelles du Client (i) contre un Traitement non autorisé ou illégal et/ou (ii) contre la perte ou la destruction accidentelle et/ou la détérioration des Données Personnelles du Client, et adaptées au préjudice qui pourrait en résulter et à la nature des Données Personnelles du Client à protéger, compte tenu de l'état de l'évolution technologique et du coût de mise en œuvre de telles mesures

1.3.3 Le Prestataire aidera le Client à répondre aux demandes raisonnables de Personnes concernées pour l'exercice de leurs droits en vertu de la Législation sur la Protection des Données à l'égard des Données Personnelles du Client. Les personnes habilitées par le Client à demander cette assistance sont agréées entre les Parties.

1.3.4 Sur demande écrite du Client et dans la mesure du possible et du raisonnable, le Prestataire aidera le Client à remplir ses obligations résultant de la Législation sur la Protection des Données en matière de sécurité, de notifications de violation, d'analyses d'impact et de consultations avec les autorités de contrôle ou les régulateurs, et ce aux frais du Client.

1.3.5 Sous-traitants Ultérieurs

1.3.5.1 Le Client accorde par la présente son consentement au Traitement des Données Personnelles du Client par les Sociétés Affiliées et / ou les sous-traitants du Prestataire (engagés dans l'exécution du Contrat, dont certains peuvent être basés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) ou dans un pays sans décision d'adéquation de la Commission européenne), collectivement les « Sous-traitants Ultérieurs ». Il est de la responsabilité du Prestataire de s'assurer que le Traitement réalisé par ses Sous-traitants Ultérieurs est conforme aux exigences de la Législation sur la Protection des Données et veille à ce que cette sous-traitance se fasse dans des conditions substantiellement équivalentes à la présente clause 1.3.

1.3.5.2 La liste initiale des Sous-Traitants Ultérieurs agréés est mise à disposition conformément à la Description du Traitement applicable fournie par le Prestataire. Celui-ci informera le Client des changements apportés à cette liste, qui seront réputés approuvés par le Client à moins que le Client ne s'y oppose dans les quinze (15) jours après en avoir été informé. Toute objection doit être adressée par écrit au Prestataire accompagnée des raisons détaillées du refus. Si le Prestataire exige toujours un changement du/des Sous-traitants Ultérieurs, le Prestataire fournira au Client au moins une proposition alternative, incluant tous coûts supplémentaires à la charge du Client pour sa mise en œuvre. Si le Client n'accepte pas cette proposition alternative dans les quinze (15) jours à compter de la date de ladite proposition, la modification du Sous-traitant Ultérieur proposée par le Prestataire avec le moindre coût pour le Client sera réputée approuvée.

1.3.5.3 Le Prestataire exigera que ses employés, ses Sous-traitants Ultérieurs et chacun de leurs employés assurent la confidentialité des Données Personnelles du Client.

1.3.5.4 Lorsque le Prestataire transfère des Données Personnelles du Client en dehors de l'EEE ou vers un pays sans décision d'adéquation de la Commission européenne, le Prestataire fournira des garanties appropriées en utilisant les clauses contractuelles types pour le transfert de Données Personnelles à des Sous-Traitants établis dans des pays tiers approuvés par la Commission européenne (les « CCT ») ou une autre garantie appropriée. Le Client autorise le Prestataire ou ses Sociétés Affiliées à signer les CCT pour le compte du Client et de ses Sociétés Affiliées.

1.3.6 Pendant la durée du présent Contrat, le Prestataire :

- (1) sur préavis écrit de trente (30) jours du Client, fournira au Client des informations aisément accessibles pour démontrer sa conformité avec l'article 13 (et la présente Annexe) ; et
- (2) sur préavis écrit de soixante (60) jours du Client, acceptera de programmer un audit aux frais du Client, à condition que :
 - a) les audits soient soumis aux politiques de protection et de sécurité des données du Prestataire et à toute autre mesure nécessaire pour protéger la confidentialité des données du Prestataire ou de ses clients ;
 - b) l'audit soit soumis à un plan d'audit mutuellement accepté, détaillant les conditions de l'audit;
 - c) l'audit ne dépasse pas deux jours et ne perturbe pas l'activité du Prestataire ; et
 - d) qu'il n'y ait pas plus d'un audit au cours d'une même période de douze mois glissants.

1.3.7 Le Prestataire informera le Client dans les meilleurs délais dès lors qu'il aura connaissance d'une Violation de données à caractère personnel des Données Personnelles du Client.

1.3.8 À la demande du Client à l'expiration ou à la résiliation du Contrat, le Prestataire supprimera ou restituera au Client tous les documents et fichiers contenant les Données Personnelles du Client après la fin de la prestation du ou des Services relatifs au Traitement et ne conservera aucune copie des Données Personnelles du Client, sauf pour répondre à des obligations légales ou à des litiges éventuels.