

**Art. 1\_ Définitions**

Toutes les définitions des termes utilisés dans les présentes sont décrites dans l'annexe « définitions applicables ». Le CLIENT reconnaît en avoir pris connaissance et que tous les termes sont clairs et ne portent aucune ambiguïté.

**Art. 2\_ Objet des présentes :**

La SOCIETE propose à la location un Service « **Do'UCall** » (ci -après nommée la « Solution »), telle que décrite dans la commande souscrite par le CLIENT sous le mode SaaS (Software as a Service). Le Service Do'UCall permet au CLIENT l'utilisation de logiciels et serveurs en mode hébergé, disposant de ressources réseaux, de Plateformes techniques aux moyens desquelles la SOCIETE est susceptible de concéder des accès permettant leur utilisation par le Client, et de fournir, à cette occasion, des prestations de maintenance relatives à ces services, et des prestations éventuelles connexes. Les Services liés (Trunk-SIP, contrat de Services, Liens d'Accès Internet ...) et proposés par la SOCIETE sont régis par leur propre Conditions Spécifiques.

Le SaaS consiste à commercialiser un logiciel non pas en l'installant sur un serveur interne ou un poste de travail situé dans le bâtiment du CLIENT, mais en tant qu'application accessible à distance comme un service, par le biais d'une liaison en IP Publique ou Privée.

Les principales caractéristiques du SaaS sont les suivantes :

- l'utilisateur accède à l'application par internet,
- le coût dépend de la consommation du service,
- la SOCIETE est responsable de sa maintenance et de sa disponibilité.

La SOCIETE consent au Client, qui accepte :

- Un droit d'accès au serveur de la SOCIETE dans les conditions définies ci-après,
- Un droit d'utilisation de la solution,
- Un ensemble de services, notamment d'hébergement des données, de maintenance des services applicatifs, et, sous certaines conditions, d'assistance technique.

La fourniture des services en exécution du Contrat ne revêt aucun caractère exclusif, la SOCIETE se réservant la faculté de fournir des services identiques, similaires ou distincts à des tiers au moyen de la Plateforme Do'UCall. Les principales fonctions de la solution telle que décrites plus amplement dans la commande souscrite sont : la fourniture d'un service complet de téléphonie professionnelle en mode hébergé, l'hébergement et le maintien en conditions, opérationnelles d'une plateforme fournissant une solution de téléphonie professionnelle et des outils de communications unifiées.

La Couverture fonctionnelle générale est un ensemble d'applications de communications unifiées multi-plateformes et multi-OS

**Art. 3\_ Documents contractuels**

Les présentes sont parties intégrantes et non dissociables des Conditions Générales de Vente, des Conditions Particulières Do'Telecoms, des conditions spécifiques liées et de leurs annexes. En cas de contradiction entre les présentes, et les autres Conditions, les présentes prévaudront.

**Art. 4\_ Duré**

Le contrat est souscrit pour une période initiale indiquée dans le bon de commande et entre en vigueur à la date de la Livraison du Service Do'UCall, à savoir la date à laquelle le CLIENT disposera des codes d'accès au Service (ci-après la « Date de Livraison du Service »), indépendamment de la liaison Internet nécessaire à la connexion au service . A l'issue de cette période initiale, le contrat sera tacitement reconduit mensuellement et pourra être résilié à tout moment, sans pénalité, par le CLIENT auprès de la SOCIETE par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trois (3) mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours. Le prorata temporis ne peut être appliqué sur ce Service. Tout mois entamé est dû.

**Art. 5\_ Procédure d'Accès au Service**

La Solution Do'UCall est accessible par le biais d'une connexion à distance grâce à une adresse de connexion (URL), un identifiant de connexion (LOGIN) et un mot de passe (PASSWORD) agréé par la SOCIETE.

Lors du déploiement de la Solution Do'UCall, une adresse de connexion (URL) et les identifiants de connexion (LOGIN et PASSWORD) sont fournis par la SOCIETE au CLIENT.

Il incombe au CLIENT de veiller à la mise à jour de ses mots de passe. Un contrôle d'unicité des couples LOGIN / PASSWORD est effectué par le système.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, seule la combinaison de ces deux codes permet au CLIENT d'accéder à la Solution Do'UCall. L'identifiant et le mot de passe valent preuve de l'identité du CLIENT et l'engagent sur toute utilisation faite par son intermédiaire.

L'identifiant et le mot de passe sont destinés à réserver l'accès de la Solution, objet du présent contrat, aux Utilisateurs du CLIENT, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du CLIENT, telles que transmises par les Utilisateurs (ci-après les « Données »).

Le CLIENT est le responsable entier et exclusif de son identifiant et de son mot de passe. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le CLIENT en informera la SOCIETE sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le CLIENT devra impérativement en informer la SOCIETE en ouvrant un ticket d'incident à son support, afin que la SOCIETE puisse les modifier et rétablir le niveau de sécurité attendu.

Concernant l'installation des postes individuels d'accès à la Plateforme Do'UCall et aux éléments du Service permettant leur usage aux Utilisateurs Autorisés, le CLIENT en fait son affaire, sauf s'il souscrit à cette prestation auprès de la SOCIETE.

L'accès à la solution s'effectue :

- à partir des ordinateurs clients,
- à partir de tout ordinateur CLIENT nomade,
- à partir de tout téléphone compatible avec le Service,
- à partir de tout téléphone mobile compatible avec le Service,
- à partir de tout support numérique compatible avec le Service,
- au moyen des identifiants fournis au Client.

**Art. 6\_ Conditions d'Utilisation****Sect. 6.01 Le logiciel en mode SaaS**

**La Solution comporte un dispositif technique de protection automatique destiné à assurer le respect des conditions d'utilisation de celle-ci. En cas de non-respect des conditions d'utilisation ou conditions d'accès aux Données stockées, le système de protection peut restreindre ou bloquer l'utilisation pure et simple de l'application et / ou l'accès aux Données. Ce système de protection est intégré et indissociable de la Solution Do'UCall. L'utilisateur accepte la mise en service de ce système de protection au même titre que l'utilisation de la Plateforme de service et assume l'entière responsabilité d'éventuels désagréments dus à une utilisation non conforme et/ou aux restrictions et/ou aux blocages qui pourraient en résulter.**

Le CLIENT doit impérativement s'assurer de la disponibilité et du bon dimensionnement d'une connexion internet sur ses différents sites connectés à la solution au regard du nombre d'utilisateurs desdits site.

La SOCIETE préconise le bon dimensionnement du ou des liens à mettre en œuvre, dans le cadre d'une utilisation exclusive de la Solution Do'UCall sur ces derniers (hors Data). La préconisation est une estimation en fonction du déclaratif du CLIENT comprenant le nombre d'utilisateur par site et des services devant fonctionner dans un même temps (téléphonie, partage, Conférence audio ou vidéo, ...). La SOCIETE ne saurait être tenu responsable d'un dysfonctionnement lié au sous-dimensionnement ou à une panne de la connexion internet choisie par le CLIENT. En fonction des usages réels pratiqués par le CLIENT, il sera peut-être nécessaire de reconsidérer le dimensionnement du ou des liens en place.

**Sect. 6.02 Equipements terminaux autorisés**

La liste des équipements terminaux de téléphonie compatible PBX validés, peut être communiquée au CLIENT sur demande de celui-ci. Elle comprend le nom des constructeurs habilités et les références des matériels compatibles avec la Solution Do'UCall. L'utilisation de tout autre matériel que ceux indiqués dans la liste est impossible ou non pris en charge par la Solution Do'UCall.

Dans le cas où l'équipement terminal est fourni par le CLIENT, la SOCIETE ne pourra être tenu responsable d'une mauvaise utilisation ou d'un manquement avéré par le CLIENT aux règles de sécurité quant à l'accès audit matériel et des conséquences que ces manquements pourraient entraîner.

**Sect. 6.03 Equipement du CLIENT**

Il incombe exclusivement au CLIENT de se procurer à ses frais les équipements non inclus dans le Service, notamment les équipements nécessaires au raccordement du réseau nécessaire au raccordement du réseau de la SOCIETE. De plus, le CLIENT est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance desdits équipements et logiciels, sauf souscription d'un contrat de Service Spécifique auprès de la SOCIETE.

Sauf souscription auprès de la SOCIETE, La SOCIETE ne prend pas en charge non plus le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du CLIENT, ni la conception de l'architecture des installations du CLIENT. Le CLIENT s'engage à faire son affaire personnelle de l'installation chez ses Utilisateurs Finaux des équipements Terminaux.

Le CLIENT s'engage à ce que ses équipements ou ceux de ses Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services fournis par la SOCIETE. Le CLIENT fera son affaire de tout litige ou différend relatif à un dysfonctionnement d'un équipement terminal fourni par lui, le cas échéant. La SOCIETE ne saurait être tenu responsable dans un tel cas de dysfonctionnement d'équipement.

**Sect. 6.04 Accès au service Do'UCall pour le CLIENT**

La SOCIETE a la possibilité de déléguer en parti l'administration technique des sites du CLIENT. La SOCIETE créera un compte au profit de son CLIENT ce qui permettra à la SOCIETE de déléguer au CLIENT le paramétrage de sa propre téléphonie sur site.

Dans cette condition, Le CLIENT sera alors seul responsable de ses comptes créés pour ses Utilisateurs Finaux, ainsi que des informations qu'il met à leur disposition, l'exploitation de l'interface par ses Clients Finaux, son contenu.

**Art. 7\_ Licence et Propriété**

**Sect. 7.01 La SOCIETE déclare et garanti qu'il est légitimement titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant la concession des droits d'accès et d'utilisation de la Solution et des Services au CLIENT, dans les conditions définies au présent contrat.**

**Sect. 7.02 La SOCIETE concède au CLIENT un droit personnel, non exclusif, non**

cessible et non transférable sauf aux Utilisateurs Finaux d'utilisation de la Solution et des Services, pendant toute la durée du présent contrat et pour le monde entier.

Le CLIENT ne peut utiliser la Solution et les Services que conformément à ses besoins et à la Documentation fournie par la SOCIETE sur la Solution et les Services en tant que tels. En particulier, la licence relative à la Solution n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au CLIENT l'accès à la Solution, l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le CLIENT s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier, toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste ne soit limitative. Le présent contrat ne confère au CLIENT aucun droit de propriété sur la Solution Do'UCall. La mise à disposition temporaire de la Solution Do'UCall, dans les conditions prévues au présent contrat, ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code de la propriété intellectuelle.

Le CLIENT s'interdit de reproduire tout élément de la Solution et/ou de la Documentation, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit, et sous quelque support que ce soit.

**6.3 La SOCIETE déclare être le légitime détenteur** de tous les droits de propriété intellectuelle ou avoir acquis tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires à la concession des droits concédés au titre du présent contrat. A ce titre, la SOCIETE garanti le CLIENT contre toutes réclamations relatives à la Solution et/ou aux Services, émanant de tout tiers invoquant la violation d'un droit quelconque et notamment contre toute action en contrefaçon et/ou en concurrence déloyale et/ou parasitaire intentée par tout tiers sur le fondement d'un droit de propriété intellectuelle et supportera tous les frais, dommages et intérêts et, plus généralement, toute somme y afférent qui serait supportée par le CLIENT.

Si en raison d'une telle action, le CLIENT se trouve empêché d'utiliser la Solution et/ou les Services, le CLIENT pourra demander, par ordre de priorité à la SOCIETE : (i) d'obtenir, aux frais de la SOCIETE, un droit de continuer à les utiliser ou (ii) à défaut, de les modifier ou les remplacer, aux risques et propres frais de la SOCIETE, tout en conservant le même niveau de fonctionnalités, de performance et de pertinence. Dans l'hypothèse où aucune des options (i) et (ii) ci-dessus n'est envisageable, le présent contrat pourra être résilié sans préavis par le CLIENT aux torts exclusifs de la SOCIETE et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts que le CLIENT pourrait réclamer à la SOCIETE en justice. La SOCIETE devra dans ce cas rembourser au CLIENT l'intégralité des sommes versées au titre des licences en cours au jour de la résiliation et ce, dans un délai maximal de trente (30) jours.

## Art. 8\_ Support et Assistance Technique

### Sect. 8.01 Support

Un support technique est disponible pour le Client, via l'extranet de la SOCIETE, par téléphone ou par mail. Ce support technique comprend l'aide à l'utilisation de la Solution, la remontée de bugs de la Solution afin que les Services soient fournis conformément aux spécifications techniques et au présent contrat. Le support technique n'inclut pas le déplacement ou l'intervention sur site, la formation, la correction, l'évolution ou l'amélioration du logiciel.

#### (a) Temps de rétablissement du Service (GTR)

La SOCIETE s'engage à rétablir le Service en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes, à compter de la signalisation de l'interruption par le CLIENT pendant les heures ouvrées (ci-après le « Temps de Rétablissement »). Le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'interruption par le Client, conformément à la Procédure de Notification des Incidents précisée dans nos Conditions Particulières Do'Télécoms.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement du service Do'UCall, des pénalités libératoires seront appliquées telles que définies ci-après :

- 4h30 < Temps de Rétablissement < 6h30 : 10 % de la mensualité forfaitaire due au titre du présent contrat pour le mois en cours
- 6h30 < Temps de Rétablissement < 8h30 : 25 % de la mensualité forfaitaire due au titre du présent contrat pour le mois en cours
- 8h30 < Temps de Rétablissement < 10h30 : 40 % de la mensualité forfaitaire due au titre du présent contrat pour le mois en cours
- 10h30 < Temps de Rétablissement : 70 % de la mensualité forfaitaire due au titre du présent contrat pour le mois en cours

Le cumul des pénalités relatives au non-respect de la GTR est plafonné à une mensualité globale du Service Do'UCall facturé au CLIENT pour le mois concerné par l'interruption du Service.

Les interruptions constatées lors des opérations de maintenance programmées pour lesquelles la SOCIETE aura observé un délai de prévenance tel que défini à l'article « (d) Maintenance et délai de prévenance ci-dessous » ne sont pas comptabilisées dans le Temps de Rétablissement.

#### (b) Procédure de Notifications des Interruptions

Se reporter à l'article correspondant des Conditions Particulières Do'Télécoms.

#### (c) 7.1.3- Interruption Maximale de Service (IMS)

La SOCIETE s'engage à maintenir une disponibilité du service de 99,99% par mois, déclaré sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), correspondant à une IMS maximum de quatre (4) minutes et vingt (20) secondes par mois.

Les interruptions de service constatées lors des opérations de maintenance programmées pour lesquelles la SOCIETE aura observé un délai de prévenance tel que défini à l'article « (d) Maintenance et délai de prévenance ci-dessous » ne sont pas prises en compte dans le calcul de l'IMS.

#### (d) Maintenance et délai de prévenance

La SOCIETE s'engage à prévenir le CLIENT de toute suspension et/ou interruption de tout ou partie du Service selon les conditions suivantes :

- Maintenance planifiée, sans impact sur le service entre 22H et 5h, tous les jours. Prévenance = 48H.
- Maintenance planifiée, avec impact sur le service entre 22H et 5H, du vendredi au dimanche. Prévenance = 48 H.
- Maintenance urgente, hors situation de panne entre 22H et 5H, tous les jours. Prévenance = le jour même
- Maintenance curative d'urgence (service en panne) à toute heure tous les jours. Prévenance = Best Effort.

#### Sect. 8.02 Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par la SOCIETE au CLIENT constitueront la seule obligation et indemnisation due par la SOCIETE, et l'unique compensation et recours du CLIENT au titre des interruptions de Service en cause.

Les pénalités seront calculées et notifiées par le CLIENT à la SOCIETE chaque début de mois pour le mois écoulé, au plus tard le 7 du mois, et uniquement si toutes les conditions d'attribution sont remplies. Leur montant devra être déduit par la SOCIETE dans la facture suivant leur notification, au mois, ou au prorata temporis si la date de Début de Service s'est réalisée en cours de mois.

La responsabilité de la SOCIETE ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- D'une modification de la Prestation demandée par le Client
- D'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article « résiliation » des Conditions Particulières Do'Télécoms
- Du fait d'un tiers
- Du fait du CLIENT et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par la SOCIETE pour la mise en œuvre du Service
- D'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur du CLIENT
- D'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de la SOCIETE, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine
- De modifications dues à des prescriptions faites à la SOCIETE par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire dont les décisions s'imposent à la SOCIETE.

#### Sect. 8.03 Assistance Technique

L'assistance Technique correspond à un accompagnement des Utilisateurs du CLIENT à l'usage de la Solution. Le service d'assistance technique consiste à assister les Utilisateurs par le biais d'un intervenant de la SOCIETE en mission particulière. Cette prestation sera facturée sur devis, en supplément.

Les services d'assistance ne constituent pas un substitut à une formation, qu'il appartient au CLIENT de donner à ses Utilisateurs autorisés. Il appartient au CLIENT de se former et de former les Utilisateurs autorisés aux outils et technologies mis en œuvre au travers de la fourniture du Service.

## Art. 9\_ 8 – Mises à jour

Les mises à jour de la Plateforme Do'UCall peuvent se présenter sous deux formes :

- **Update** : ce sont des mises à jour simples, qui se limitent à corriger le logiciel existant en lui apportant des corrections de défauts et des améliorations mineures.
- **Upgrade** : Ce sont des migrations de produits, où le software existant n'est pas modifié mais où est installé un nouveau logiciel capable de récupérer tout ou partie des données stockées par le logiciel préexistant.

Contrairement à une mise à jour simple « update », une migration « upgrade », implique généralement des modifications importantes dans le fonctionnement et la logique du nouveau logiciel par rapport à l'ancien.

La SOCIETE se réserve le droit de mettre à disposition, quand bon lui semble, de nouvelles versions de la Solution, de nouveaux Services, de nouvelles offres délivrées par la Solution, des mises à jour ou mises à niveaux.

Par ailleurs, la SOCIETE se réserve la possibilité de cesser la commercialisation d'un Service. Le CLIENT sera prévenu par tout moyen et continuera à bénéficier de l'accès audit Service pour la durée de l'abonnement auquel il aura souscrit et disposera au minimum d'un préavis de trois (3) mois avant que l'accès au Service ne soit définitivement interrompu. Le CLIENT devra prendre dans ce délai toutes les dispositions de sauvegarde de ses Données. La cessation de la commercialisation du Service par la SOCIETE ne pourra donner lieu à aucune indemnisation, ni réparation quelconque de la part de la SOCIETE au CLIENT.

## Art. 10\_ Formation

Plusieurs journées de formation sont nécessaires au CLIENT pour être formé aux différentes fonctionnalités proposées sur la Solution. (cf. annexe tarifaire).

La formation s'effectue généralement au sein des locaux du CLIENT. Les frais de déplacement et d'hébergement des stagiaires sont à la charge du Client. Cette formation permet d'accéder au support de la Solution.

## Art. 11\_ Traitement des données

### Sect. 11.01 Exploitation des Données

Lors de l'utilisation de la Solution, les Données du CLIENT sont stockées sur les serveurs de la SOCIETE.

Le CLIENT est seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services. Il garantit en outre être titulaire des droits (propriété intellectuelle, ...) lui permettant d'utiliser les données et contenus. En conséquence, la SOCIETE se dégage de toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus du CLIENT aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du CLIENT et/ou du CLIENT Final et ne pourra en aucun cas être recherché à ce titre.

Le CLIENT garantit la SOCIETE à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le CLIENT est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via la Solution. Le CLIENT demeure le seul propriétaire des données constituant le contenu de la Solution.

#### Sect. 11.02 **Sécurité des Données**

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques appropriés relevant de son propre environnement informatique et/ou de ses équipements matériels et logiciels pour assurer la sécurité de ses Données.

Sous réserve de l'article « Obligations et Responsabilité », la SOCIETE s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des données contenues dans la Solution. La SOCIETE s'engage sur la compatibilité de la Solution avec la directive 95/46/CE (RGPD).

La SOCIETE mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destruction des données.

#### **Art. 12 11 – Obligations et Responsabilité**

Le CLIENT assure la responsabilité de l'utilisation de la Solution et des Services. Il est également responsable de veiller à la mise en œuvre de toutes formalités préalables de déclaration ou d'autorisation, notamment auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, en sa qualité de responsable des traitements mis en œuvre au travers de son utilisation de la Solution et des Services. Le CLIENT est responsable des conséquences de tout litige relatif à la Solution ou au Service, notamment pour toute conséquence de droit ou de fait affectant les contenus transitant ou stockés sur, ou au moyen, de la Solution ou du Service et tout trouble de droit ou de fait causé à un tiers dans le cadre de l'exploitation de la Solution ou des Services, et garantit la SOCIETE à première demande contre toute condamnation et ses accessoires ou toute somme que la SOCIETE serait contraint de payer par décision exécutoire ou en exécution d'une transaction.

Dans le cas où la SOCIETE est informé de ce que tout ou partie des Services, de la Solution, ou des contenus transitant ou stockés au moyen de ces derniers, sont utilisés à des fins illicites ou portent atteinte aux droits de tiers, la SOCIETE se réserve la faculté de supprimer lesdits contenus, de rendre l'accès impossible à ces contenus, ou à tout ou partie des Services, de la Solution ou de leurs contenus.

Le CLIENT ne peut utiliser aucune fonctionnalité de la Solution, ni autoriser son utilisation par un tiers au bénéfice d'une autre entité, que ce soit directement ou indirectement sauf dans le cadre des licences.

Le CLIENT est conscient qu'il est impossible d'écarter tout risque d'erreur dans un logiciel ou tout risque de perturbation dans son fonctionnement.

Par conséquent, les parties conviennent qu'en cas de découverte d'une erreur reproductible dans le logiciel, l'engagement de la SOCIETE est strictement limité à l'obligation pour lui de déployer ses meilleurs efforts afin de tenter de résoudre cette erreur dans le cadre d'une mise à jour (update) ou d'une version ultérieure du logiciel (upgrade), lorsque l'erreur est dénoncée moins de six (6) mois avant la mise sur le marché d'une nouvelle version. A ce titre, la SOCIETE ne sera en aucun cas redevable de dommages et intérêts. En cas de défaut majeur impactant la disponibilité du Service, si la SOCIETE n'a pas pu être à même de corriger le défaut de la Solution dans des délais raisonnables, le CLIENT aura la faculté de résilier le présent contrat aux torts de la SOCIETE. La responsabilité de la SOCIETE sera exclue pour tout dommage tel que la perte de clientèle, la perte de données ou d'informations, la perte de bénéfices, la baisse du chiffre d'affaires, l'interruption des affaires, un préjudice à l'image ou à la réputation du Client, sans que cette liste soit limitative.

L'Utilisateur reconnaît expressément qu'il utilise le Service à ses propres risques et périls, et que la totalité du risque relatif à la qualité, aux performances, à l'exactitude et au maniement repose sur l'Utilisateur. Aucune information, ni aucun conseil communiqué verbalement ou par écrit par la SOCIETE ou par l'un de ses représentants autorisés ne pourra constituer une garantie.

De plus, la SOCIETE ne peut en aucun cas être responsable de tout problème survenant sur l'ordinateur utilisant la Solution, et ceci, que ladite Solution soit ou non, directement ou indirectement liée.

La SOCIETE ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le CLIENT ou un tiers ayant accédé aux services applicatifs au moyen des identifiants remis au Client.

La SOCIETE ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications du CLIENT, du fournisseur d'électricité, ou en cas de force majeure.

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du présent contrat, si un tel manquement

résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre, d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'actes de piratage informatique, ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

#### **Art. 13 Conditions Financières**

Se reporter à l'article correspondant des Conditions Particulières Do'Télécoms.

#### Sect. 13.01 **Prix**

En contrepartie du Service défini dans le présent contrat, le CLIENT paiera à la SOCIETE la redevance mensuelle, calculée sur un minimum de facturation mensuelle et un coût variable dépendant de l'activité commerciale du CLIENT, tel que précisé dans la bon de commande signé du CLIENT.

Sont exclues de la redevance mensuelle et donnent lieu à facturation séparée les prestations complémentaires suivantes :

- Le support Client
- les prestations de formation,
- les prestations d'assistance technique,
- et plus généralement, toutes prestations n'entrant pas dans l'offre Do'UCall.

Les prestations indiquées dans la commande signée du client sont estimées à minima en fonction d'un contexte et du périmètre exprimé par le client. Ces prestations pourront être ajustées à la hausse en cas de dépassement du forfait proposé.

#### **Art. 14 Modalités de paiement**

Chaque mois M, la SOCIETE adressera au CLIENT une facture correspondant au mois M. Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais. L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

#### **Art. 15 Résiliation**

Se reporter à l'article correspondant des Conditions Particulières Do'Télécoms.

Dans l'hypothèse d'une résiliation du présent contrat, le CLIENT organisera la cessation d'utilisation des codes d'accès à la Solution et aux Services par les Utilisateurs dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de cette résiliation.

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article « Art. 16 Réversibilité ci-dessous ».

En cas de résiliation, du fait du Client, la SOCIETE ne remboursera aucun paiement reçu au titre du Contrat.

#### **Art. 16 Réversibilité**

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, la SOCIETE s'engage à restituer ou détruire (au choix du Client) selon le tarif en vigueur, à première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de trente (30) jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données appartenant au CLIENT sous un format à définir et ce dans la limite des possibilités de la SOCIETE.

Cette demande de restitution doit être faite dans les deux (2) mois maximums qui suivent la fin du présent contrat.

Le CLIENT collaborera activement avec la SOCIETE afin de faciliter la récupération des données.

A la demande du Client, la SOCIETE pourra effectuer des prestations d'Assistance Technique complémentaires au CLIENT et/ou aux tiers désignés par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif de la SOCIETE en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.