

Conditions Générales de vente et de prestation de services

1. Préambule – Domaine d'application

1.1. Le contrat auquel se rapporte les présentes conditions générales est conclu entre les professionnels (ci-après "le client") qui commandent nos services et la société SAÔNE VALLEY INFORMATIQUE (ci-après : SVI) au 24 Avenue Joannes Masset 69009 Lyon, Téléphone : +33 4 78 22 71 42, adresse électronique contact@svinfo.fr, immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 523 312 288.

Les correspondances des clients (commandes, réclamations, etc.) doivent nous être adressées, selon ce que prévoient les présentes conditions générales, à ces adresses physiques ou électroniques. Le client et SVI sont ci-après nommés « les parties ».

1.2. Ces conditions générales s'appliquent à nos services fournis aux clients établis dans le monde entier.

1.3. Les présentes conditions remplacent et annulent nos précédentes conditions générales portant une date d'édition antérieure et seront remplacées par toute édition postérieure de celles-ci.

1.4. Le contenu du contrat est constitué par nos conditions générales en vigueur, par la fiche descriptive des services et/ou programmes et/ou produits choisis par le client, ainsi que par les conditions particulières que SVI communique au client dans le devis soumis à son acceptation au terme des négociations entre les parties. Le cahier des charges, ou la revue de projet établi(e) et signé(e) par le client font aussi partie du contrat liant les parties lorsqu'un tel document est établi.

Le contrat annule et remplace tout accord précédemment conclu entre les parties au titre du service faisant l'objet du Contrat.

Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par le contrat ainsi défini, à l'exclusion de tout autre document, et notamment d'éventuelles conditions générales d'achat. Toutes modifications des présentes conditions souhaitées par le client doivent faire l'objet d'une demande écrite de sa part avant toute commande et doivent être acceptées par SVI par écrit pour lui être opposable. Toute acceptation d'un devis alors que la procédure de modification ci-dessus n'a pas été suivie jusqu'à son terme, implique l'acceptation sans réserve de nos conditions générales.

2. Loi applicable – Juridictions compétentes

Le présent contrat est soumis à la loi française, à l'exclusion des règles du droit français ayant pour objet ou pour effet de rendre une autre loi applicable.

Il est convenu que pour tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du contrat, seuls les Tribunaux et juridictions de Lyon (France) seront toujours compétents, même notamment en cas d'appel de garantie ou de pluralité de défendeurs.

La langue du Contrat est le français. Seule la version française des documents contractuels fait foi en cas de contradiction entre des versions d'un même document traduites en plusieurs langues, dont l'une en français.

3. Objet

3.1. Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SVI :

- réalise ses prestations d'audit et/ou de conseil en matière informatique en vue de la signature d'un contrat avec le client, et dans le cadre de l'exécution de ce contrat,
- achète du matériel informatique pour le revendre, ou assemble des composants pour fabriquer du matériel informatique qu'elle vend ensuite aux clients,
- offre aux clients des droits d'exploitation sur divers logiciels en qualité de courtier de leurs éditeurs,
- réalise ses prestations de services qu'elle offre aux clients dans le cadre de ses devis acceptés, et notamment, sans que cette liste soit limitative:
 - l'installation de matériel et/ou de logiciel,
 - la formation des utilisateurs,
 - la maintenance à distance ou sur le site du client,
 - l'assistance à distance ou sur le site du client,
 - la fourniture en ligne d'un service de stockage des données appartenant au client sur une plateforme informatique (incluant tous les matériels et les logiciels requis par son fonctionnement) appartenant à SVI située dans l'infrastructure informatique de cette dernière,
 - la fourniture d'un droit accès et d'un droit d'exploitation portant sur des services (boîte e-mail, partage de fichiers, etc) fournis en ligne et hébergés sur une plateforme informatique (incluant tous les matériels et les logiciels requis par son fonctionnement) appartenant à SVI et située dans sa propre infrastructure informatique,
 - l'hébergement des systèmes d'exploitation, des infrastructures virtuelles, des données et des logiciels appartenant au client, ainsi que des services fournis par SVI.

Le client s'engage à ce que les droits d'accès et d'exploitation portant sur des services données et logiciels hébergés sur une plateforme informatique appartenant à SVI et située dans sa propre infrastructure informatique soient utilisés sous ses seuls contrôles et responsabilité, uniquement par son personnel, pour ses besoins personnels, et dans le cadre d'une activité licite.

3.2. La description des caractéristiques techniques des services programmes et matériels commandés figurent dans les conditions particulières du devis accepté par le client.

3.3. Lorsque SVI intervient en qualité de courtier d'un éditeur de logiciel, sa prestation d'entremise au bénéfice de l'éditeur du logiciel est régie par les articles L 131.1 et suivants du code de commerce, sous réserve des aménagements apportés par les présentes conditions générales.

Le client signe donc son contrat directement avec l'éditeur du logiciel qui est son seul partenaire contractuel dans le cadre de ce contrat, et non pas avec SVI qui n'a pas de lien contractuel avec le client au titre du droit d'exploitation du logiciel.

Il en résulte que SVI n'est pas débitrice à l'égard du client des obligations contractuelles mise à la charge de l'éditeur du logiciel par le contrat signé par ce dernier avec le client.

Au stade de l'exécution du contrat, SVI peut transmettre les demandes du client à l'éditeur du logiciel, à moins que le client ne préfère s'adresser directement au dit éditeur sans recourir à l'entremise de SVI.

3.4. Lorsque SVI concède un droit d'exploitation sur des programmes informatiques au client, les parties sont liées par un contrat de cession de droit patrimoniaux d'auteur régit notamment par les articles L 111-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle et par les présentes conditions générales.

3.5. Lorsque SVI intervient en qualité de prestataire des services commandés par le client (audit, conseil, assistance, formation, installation, maintenance, stockage en ligne de données et applications, mise à disposition d'applications, etc.), ou en qualité d'assembleur de composants de matériel informatique ensuite vendu au client, elle est liée au client par un contrat d'entreprise régit par les articles 1787 et suivants du code civil, sous réserve des aménagements apportés par les présentes conditions générales.

3.6. Lorsque SVI achète du matériel informatique pour le revendre en l'état au client, les parties sont liées par un contrat de vente régit notamment par les articles 1582 et suivants du code civil, sous réserve des aménagements apportés par les présentes conditions générales.

4. Obligation de collaboration et de sécurité du client

4.1. Le client fera sans délai tout ce qui est nécessaire ou utile pour que SVI puisse prescrire les services, programmes et matériels pertinents, notamment en vue de l'établissement de son devis, et pour que SVI puisse fournir les services, programmes et matériels commandés. Notamment le client devra :

- remettre à SVI la définition complète et détaillée de ses besoins et de ses souhaits sous forme de cahiers des charges.
 - Le client devra tenir compte du fait que SVI n'a pas forcément une connaissance détaillée de ses activités professionnelles et besoins. Ainsi, toute ambiguïté, incompréhension ou imprécisions seront levées, et expliquées par le client dès qu'il en aura connaissance, avant ou après l'acceptation du devis. Le client ne pourra donc pas invoquer une faute de SVI et/ou rechercher sa responsabilité pour méconnaissance des activités professionnelles et besoins du client.
 - répondre sans délai aux questions que lui poserait SVI sur la définition de ses besoins et de ses souhaits.
 - répondre par écrit et sans délai aux demandes de validation des caractéristiques techniques des matériels programmes et services proposés par SVI sur la base du cahier des charges.
 - effectuer les opérations de réception des livraisons de SVI dans un délai de 3 jours à compter de la livraison, lorsque la commande impliquera une réception.
 - signer dans le même délai de 3 jours tous bons et procès-verbaux de réception totale ou partielle des services matériels et programmes délivrés dans le cadre de l'exécution du contrat que lui présentera SVI, en y formulant si nécessaire les réserves qu'il pense devoir faire de bonne foi et au regard des caractéristiques des services matériels et programmes définies dans le devis et le cahier des charges.
- Toute absence de réception ou réception ambiguë vaudra réception définitive et sans réserve.
- mettre en œuvre les préconisations de SVI, et répondre à ses demandes sans délai.
 - respecter les droits des tiers et la législation, notamment en ne violant pas les droits de tiers sur leurs marques, dénominations sociales, noms commerciaux, enseignes, droits d'auteur, noms patronymiques, etc.

4.2. L'accès par internet aux services commandés par le client à SVI implique toujours l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe spécifique pour chaque personne physique qui accède aux services pour le compte du client. Ces identifiants et mots de passe sont choisis par chaque personne physique qui accède aux services pour le compte du client dans le respect des règles suivantes et sous la seule responsabilité du client.

Ce mot de passe ne doit pas contenir tout ou partie du nom du client ou d'une personne physique qui accède aux services pour le compte du client, ni un mot du dictionnaire français ou anglais, ni un nom propre. Il doit contenir au moins 8 caractères, et ces 8 caractères doivent contenir des caractères d'au moins trois des quatre catégories suivantes :

- caractères majuscules de l'alphabet anglais (de A à Z)
- caractères minuscules de l'alphabet anglais (de a à z)
- chiffres de la base 10 (de 0 à 9)
- caractères non alphabétiques choisis parmi les suivants : !@#\$%^&* _-+= `| \(){}[];:"'<>.,?/

Le client veillera à ce que chaque personne physique qui accède aux services pour le compte du client garde totalement confidentiels ses identifiants et mots de passe, et à cette fin qu'elle ne les inscrive pas sur quelque support que ce soit. Le client veillera à ce que chaque personne physique qui accède aux services pour le compte du client modifie son mot de passe dès qu'elle aura de bonnes raisons de croire qu'une autre personne quelle qu'elle soit en a connaissance, et en tout état de cause au moins une fois tous les douze mois.

Le client est seul et pleinement responsable de tout dommage causé à SVI aux tiers et/ou au client lui-même du fait de l'intrusion d'un tiers dans le système informatique du client et/ou de SVI en raison de la connaissance qu'a eu ce tiers d'un mot de passe d'une personne physique qui accède pour le compte du client aux services fournis par SVI.

5. Information précontractuelle du client

Le client s'engage à demander à SVI toutes les informations nécessaires à sa compréhension du devis avant de l'accepter. En signant le devis, le client reconnaît avoir reçues de SVI les informations nécessaires à sa compréhension des modalités du devis et des caractéristiques des services programmes et matériels qui y sont décrits et proposés.

6. Formation du contrat entre SVI et le client

Au terme des négociations entre SVI et le client, SVI établit un ou plusieurs devis définitifs intégrant la totalité des conditions particulières de son offre de fourniture et de prestations de services. A ce devis sont joints le cahier des charges du client s'il y en a un, les éventuelles fiches descriptives détaillées des produits et / ou services commandés par le client, ainsi que les présentes conditions générales de vente et de prestation de service en vigueur.

Le contrat liant SVI au client sera formé par l'acceptation sans réserve ni modification de ce(s) devis par le client.

Au cas où le client souhaiterait modifier les produits et/ou services commandés en cours de contrat, il en fera part par écrit à SVI. En fonction notamment de la faisabilité technique, SVI informera par écrit le client des conséquences techniques et financières découlant des demandes de modifications. En cas d'accord entre les Parties sur les dites conséquences, les Parties signeront un avenant au devis initial concernant les produits et/ou services rajoutés ou modifiés. A défaut d'accord, les parties resteront tenues d'exécuter le devis accepté initial. Les délais et planning indiqués dans le devis sont indicatifs.

7. Direction

SVI a la maîtrise d'œuvre de la réalisation des services et livraisons de matériels, services et programmes qu'elle doit fournir. A ce titre, SVI décide des moyens qu'elle doit mettre en œuvre (personnel, méthodes, planning, etc.) pour réaliser le(s) service(s) et fournitures, et des modalités de la coordination de son action avec le client.

8. Indépendance des autorisations d'usage de logiciels signées par le client avec un éditeur tiers, et des fournitures et prestations de services fournies par SVI

8.1. La fourniture de services, programmes, et matériels au client par SVI constitue un contrat indépendant de la mise à la disposition du client d'un logiciel par un éditeur tiers, même si certains services, programmes, et matériels fournis par SVI sont utilisés par le client à l'occasion de l'exploitation du logiciel mis à disposition par l'éditeur tiers.

8.2. Le client ne peut donc cesser de payer les matériels programmes et prestations de services fournis par SVI, ou demander la résiliation ou résolution du contrat le liant à SVI, en cas de défaillance ou de non-conformité du logiciel fourni par l'éditeur tiers.

9. Prix – Paiement

9.1. Pour la vente de matériel standard ou assemblé

Sauf stipulation contraire dans le devis, le prix du matériel standard ou assemblé par SVI figurant dans le devis est payé par le client à hauteur de 30% hors taxes du prix total hors taxes lors de l'acceptation du devis, le solde de ce prix ainsi que le frais de livraison (transport et assurance) étant payés par le client à la livraison dès lors que le client accepte de prendre possession du matériel avec ou sans réserve.

Le paiement sera réalisé par chèque ou virement.

9.2. Pour l'entremise de SVI dans la vente pour un prix forfaitaire et unique d'un droit d'usage illimité dans le temps du logiciel d'un éditeur tiers. Sauf stipulation contraire dans le devis, lorsque SVI est chargée par l'éditeur de percevoir le prix forfaitaire et unique d'un logiciel indiqué dans le devis, celui-ci est payé par le client à SVI dès réception de la facture.

Le paiement sera réalisé par prélèvement bancaire, chèque ou virement.

Au terme du service de fourniture de serveur virtuel commandé par le client à SVI, le code objet du logiciel tel que livré par l'éditeur sera remis au client.

9.3. Pour l'entremise de SVI dans la vente pour un prix périodique d'un droit d'usage à durée déterminée du logiciel d'un éditeur tiers

Sauf stipulation contraire dans le devis, lorsque SVI est chargée par l'éditeur de percevoir le prix périodique (mensuel, etc.) du droit d'usage du logiciel indiqué dans le devis, celui-ci est payé par le client à SVI par prélèvements périodique (mensuels, etc.) d'avance à compter du mois en cours duquel le client a reçu les identifiants et codes d'accès au logiciel.

Pour le premier et dernier mois, le prix est dû intégralement, même si le client n'a exploité le logiciel qu'une fraction de mois, sauf accord contraire dans les conditions particulières.

A cette fin, le client s'engage à adresser à SVI dès l'acceptation du devis le mandat SEPA fourni par SVI dûment rempli et signé, ainsi que tous autres documents qui seraient requis par SVI pour mettre en place le prélèvement. En cas de changement de compte, le client s'engage à fournir immédiatement tous les éléments nécessaires aux opérations de prélèvement sur son nouveau compte de manière à éviter toute interruption de paiement.

La durée du droit d'exploitation du logiciel est égale à la durée du service de fourniture de serveur ou d'infrastructure virtuelle commandé par le client à SVI.

9.4. Pour la prestation de services (audit, conseil, assistance, installation, maintenance, hébergement, etc)

9.4.1. Prix périodique (maintenance, hébergement, etc) : Sauf stipulations contraires dans le devis, le prix des services stipulé au devis est payable d'avance chaque mois civil par prélèvement automatique réalisé au plus tard le 10 du mois au titre duquel le prix est dû.

A cette fin, le client s'engage à adresser à SVI dès l'acceptation du devis le mandat SEPA fourni par SVI dûment rempli et signé, ainsi que tous autres documents qui seraient requis par SVI pour mettre en place le prélèvement. En cas de changement de compte, le client s'engage à fournir immédiatement tous les éléments nécessaires aux opérations de prélèvement sur son nouveau compte de manière à éviter toute interruption de paiement.

9.4.2. Prix forfaitaire et payable en une seule fois (audit et conseil relatifs à la solution préconisée par SVI) : A défaut de stipulations contraires dans le devis, le prix des services stipulés au devis est payable à hauteur de 30 % à la commande, le solde lors du terme de l'exécution du service.

Le paiement sera réalisé par prélèvement bancaire.

9.4.3. Les produits livrés et facturés au client restent la propriété de SVI jusqu'à complet encaissement de leur prix. Le transfert de la propriété ne se fera qu'après encaissement total et sans réserve du prix. Les risques (perte, vol, détérioration, etc.) relatifs aux produits vendus sous réserve de propriété sont cependant transférés au client dès l'expédition, ainsi que l'obligation de réparer les dommages que les produits pourraient causer aux biens et aux personnes. En cas de défaut de paiement total ou partiel, SVI pourra récupérer les produits livrés ou exiger qu'ils lui soient retournés aux frais du client, puis rembourser les paiements partiels éventuellement encaissés déduction faite des frais exposés pour le recouvrement et la récupération des produits ou leur remise en état.

9.5. Dispositions communes

9.5.1. Aucun escompte n'est accordé notamment pour paiement avant la date figurant au devis.

9.5.2. Les délais de paiements convenus sont de rigueur. En cas de retard de paiement, la survenance de la date de paiement convenue vaut donc mise en demeure de payer sans aucune formalité supplémentaire de SVI. L'envoi d'une mise en demeure de payer par lettre recommandée avec accusé de réception n'est donc pas nécessaire pour le déclenchement des pénalités de retard et des autres sanctions.

Le non-paiement total ou partiel par le client de toute somme due à l'échéance, entraîne la facturation par jour de retard, à compter du jour suivant la date de paiement convenue et jusqu'à l'encaissement effectif des sommes dues par le client, d'un intérêt de égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points, et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Lorsque les frais de recouvrement exposés seront supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, SVI pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de quinze jours calendaires, SVI pourra suspendre de plein droit l'exécution de tout ou partie des services faisant l'objet du présent contrat après mise en demeure préalable restée sans effet plus de 10 jours, jusqu'au paiement intégral des sommes dues, et sans que cela n'exonère le client de son obligation de paiement du prix des pénalités et des dommages et intérêts dont SVI pourrait se prévaloir. En cas de suspension de l'exécution, le prix des services suspendus devra être payé normalement par le client pendant la période de suspension à titre de dommages et intérêts.

A défaut pour le client d'exécuter son obligation de paiement dans un délai de trente jours à compter de la mise en demeure, le Contrat pourra, pour tout ou partie des services faisant l'objet du contrat, être résilié par SVI pour faute du client. Le client devra alors payer toutes les sommes dues au titre des services jusqu'au terme du Contrat à titre de dommages et intérêts. Le client devra aussi payer à SVI à titre de clause pénale une somme égale à 30% du prix des services dus sur toute la durée du contrat. En cas de résiliation partielle, le client devra alors prendre toutes dispositions pour que les autres services faisant l'objet du contrat puissent être exécutés dans les conditions convenues, notamment en trouvant un autre prestataire que SVI pour exécuter les services pour lesquels le contrat est résilié. A défaut, le prix des services pour lesquels le contrat n'est pas résilié devra être payé par le client malgré l'impossibilité pour SVI de les exécuter.

10. Livraison – Transfert des risques

Sauf accord contraire aux conditions particulières, la livraison est réalisée personnellement par SVI, à moins qu'elle ne préfère en confier la réalisation à un transporteur. SVI supporte la charge des frais de livraison (transport et assurance).

Le transfert des risques encourus et causés par les produits est réalisé à la livraison de ceux-ci par SVI au client.

Que la livraison soit réalisée par un transporteur tiers directement chez le client ou par SVI, il incombe au client de vérifier que les produits sont tous livrés et qu'ils sont en bon état, et si nécessaire, de formaliser immédiatement sur le bon de livraison présenté par le transporteur, ses réclamations précises et détaillées en cas de perte, vol, dégradation ou destruction des produits pendant le transport.

11. Durée des services fournis par SVI

Tous nos contrats, quels que soit les services souscrits (de maintenance, d'hébergement, de support, d'assistance, etc), prennent effet à la date de mise à disposition du service (bon de livraison faisant foi), sauf accord contraire figurant au devis.

Ils sont conclus pour une durée de 6 mois avec reconduction tacite.

Le Contrat peut être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie, sans qu'aucune des parties ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. La résiliation reçue jusqu'au 15 du mois (date de l'accusé de réception faisant foi) prendra effet à la fin du mois concerné, la résiliation reçue après le 15 du mois prendra effet à la fin du mois suivant.

12. Références commerciales

SVI aura le droit de faire figurer le nom du client sur ses listes de références commerciales communiquées au public, sauf demande expresse écrite et contraire du client.

13. Garanties et responsabilité

13.1. Quand SVI intervient comme courtier d'un éditeur de logiciel

Lorsque SVI intervient en qualité de courtier d'un éditeur de logiciel auquel il présente des clients, le dit client contracte directement avec l'éditeur du logiciel qui est son seul partenaire contractuel dans le cadre de ce contrat.

Seul SVI peut céder au client un droit d'exploitation portant sur des logiciels Microsoft® en vue de leur hébergement et exploitation sur l'infrastructure SVI.

Toute souscription d'un contrat entre le client et un fournisseur tiers en vue de l'exploitation de logiciels Microsoft® dans le cadre des services d'hébergement SVI est par conséquent interdite.

SVI ne fournit aucune garantie contractuelle et n'assume aucune obligation ni responsabilité à l'égard du client au titre des défaillances du logiciel.

SVI s'engage cependant à transmettre la réclamation du client à l'éditeur du logiciel, le client pouvant également s'adresser directement au dit éditeur sans recourir à l'entremise d'SVI. L'attention du client est attirée sur le fait que les contrats des éditeurs stipulent souvent des clauses de limitation ou d'exclusion de responsabilité.

SVI ne pourra voir sa responsabilité recherchée par le client qu'au titre de sa prestation de conseil en matière de choix d'un logiciel adapté aux besoins du client, de formation à l'utilisation de ces logiciels, de développement d'interfaces entre le logiciel et l'environnement informatique du client, et de maintenance du logiciel de l'éditeur, si ces prestations ont été commandées par le client à SVI, et s'il s'avère qu'elles sont défaillantes au regard du cahier des charges exprimé par le client.

13.2. Quand SVI intervient comme revendeur de matériel sans transformation

Quand SVI intervient comme revendeur de matériel sans transformation, SVI ne fournit aucune garantie contractuelle. SVI est débitrice des garanties légales. Le client bénéficie des garanties contractuelles des constructeurs avec qui SVI travaille (Dell, HP, Cisco, etc.).

13.3 Quand SVI intervient comme revendeur de matériel qu'elle assemble, SVI ne fournit aucune garantie contractuelle. SVI est débitrice des garanties légales. Le client bénéficie des garanties contractuelles des constructeurs des composants assemblés par SVI.

13.4. Dispositions communes à toutes les interventions de SVI

13.4.1. La responsabilité de SVI ne pourra pas être engagée par le client au titre des dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, et notamment en cas de dommages résultant :

- d'interruption du service fourni par SVI imputable à un tiers et notamment aux fournisseurs d'accès à Internet,
- d'attaque par des logiciels malveillants (virus, vers, cheval de Troie, logiciels espions, etc.) véhiculés sur l'équipement informatique du client fourni par SVI ou par un tiers et/ou sur le serveur physique et/ou virtuel fourni par SVI au client dans le cadre d'un accès à distance.
- de déclarations ou d'actions de tiers, d'intrusion d'un tiers, d'un accès non autorisé,
- de la modification, de la suppression, de la dégradation, de la destruction ou de l'appropriation des données transmises par ou au client ou de la banque de données du client par un tiers, qui seraient dommageables pour le client.
- Du non-respect des règles d'usage des mots de passe décrites à l'article 17.

13.4.2. SVI sera exonérée de toute responsabilité si le dommage subi par le client est dû à une mauvaise utilisation des matériels services ou programmes par le client, ou à un incident/une panne survenant sur des équipements du client non fournis par SVI.

13.4.3. SVI n'est tenue à l'égard du client que d'une obligation de moyens en toutes circonstances excepté en ce qui concerne le service Bureau Virtuel : SVI s'engage à récupérer vos informations dans un délai maximum de 48h à compter du moment où l'anomalie a été communiquée auprès de nos services.

13.4.4. Les Parties conviennent que la responsabilité de SVI ne peut être engagée que dans le cas d'une faute grave prouvée.

13.4.5. En aucun cas, SVI ne pourra être tenu d'indemniser des préjudices indirects subis par le client au titre du Contrat, tels que tout préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, perte de données, trouble commercial, perte de bénéfice, perte d'une chance, perte d'image de marque ou action dirigée contre le client par un tiers.

Au cas où la responsabilité de SVI serait engagée au titre du Contrat pour des préjudices directs subis par le client au titre du Contrat, le droit à réparation de celui-ci serait limité toutes causes confondues, par année contractuelle, à 15% du prix encaissé l'année concernée pour les matériels logiciels et/ou services au titre desquels la responsabilité de SVI a été prouvée.

14. Matériels et équipements appartenant au client impliqués dans la réalisation du service fourni par SVI

Le client s'engage à maintenir les matériels et équipements fournis par lui et qui sont impliqués dans la réalisation des services fournis par SVI en parfait état d'entretien, de réparation et de fonctionnement.

Si la défaillance de ces matériels et équipements entraînerait la suspension ou l'interruption du service fourni par SVI, alors le client s'oblige à procéder ou à faire procéder dans les plus brefs délais à leur remise en état de fonctionnement ou à leur remplacement. Le client sera seul responsable de tous les préjudices causés par la défaillance de ces matériels et équipements à lui-même, à SVI, et aux tiers. Lui seul devra les réparer.

15. Résiliation

15.1. Le Contrat peut être résilié par le client par lettre recommandée avec avis de réception, en cas de manquement grave et répété de SVI à ses obligations liées à la fourniture des services. La résiliation n'interviendra qu'après une mise en demeure de mettre fin au manquement constaté, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée plus de 40 jours infructueuse. La résiliation sera réalisée par l'envoi d'une nouvelle lettre recommandée avec avis de réception.

15.2. La résiliation non judiciaire du contrat pourra intervenir de plein droit à l'initiative de SVI et sans indemnité pour le client, en cas de manquement du client à l'une quelconque de ses obligations.

En ce qui concerne les obligations de faire et de payer, la résiliation ne pourra être prononcée par SVI, sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception, qu'après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, d'avoir sous trente jours à cesser l'agissement fautif, restée infructueuse.

SVI pourra à l'issue du délai de trente jours, plutôt que de résilier le contrat, choisir discrétionnairement de suspendre l'exécution de ses propres obligations jusqu'à ce que le client ait repris l'exécution des siennes. Il en informera le client par lettre recommandée avec accusé de réception.

La violation d'une obligation de ne pas faire pourrait entraîner la résiliation immédiate du contrat aux torts du client, sans mise en demeure préalable, et par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation est réalisée sans préjudice du droit pour SVI de demander les indemnités et sanctions prévues par le contrat. A ce titre si le contrat se trouvait rompu par SVI de façon anticipée pour faute du client, ou s'il était rompu de façon fautive par le client, le client devrait indemniser sans délai SVI du préjudice que lui cause la rupture à hauteur du montant des sommes qu'aurait perçues SVI jusqu'à la fin du contrat. En cas de résiliation pour faute du client, SVI pourra conserver les sommes reçues par avance au titre du Contrat à titre d'indemnité.

15.3. Lorsque l'une ou l'autre des Parties résilie le Contrat, pour quelque cause que ce soit, SVI s'engage à restituer l'intégralité des données du client stockées dans sa propre infrastructure sous 30 jours. Les données seront restituées sous forme numérique (téléchargement soumis à une authentification par mot de passe dont seul le client aura connaissance), ou sous forme physique, par l'envoi en colis recommandé avec accusé de réception d'un support numérique pouvant stocker les données du client (disque dur, clef USB, etc.). Le support physique (disque dur, clef USB, etc.) sera fourni par le client à la date de la résiliation. SVI s'engage à conserver les données du client pendant les 30 jours suivant la date de résiliation du Contrat, et de les effacer intégralement et définitivement à l'issue de ce délai.

16. Force majeure

La responsabilité de SVI ne pourra être engagée en cas d'événement de force majeure extérieur imprévisible et irrésistible l'ayant empêché d'exécuter totalement ou partiellement ses obligations.

Sont considérés comme des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence française, les coupures d'électricité, défaillance de climatisation, défaillance d'un programme fourni par un éditeur qui n'est pas SVI, défaillance d'un matériel fabriqué par un fournisseur qui n'est pas SVI, dysfonctionnement du réseau internet, blocage total ou partiel des moyens de Télécommunications, grèves totales ou partielles, séquestrations, intempéries, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque cause que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications des textes légaux ou réglementaires afférents au régime des télécommunications ou à l'activité d'SVI, et tous événements indépendants de la volonté et du contrôle de SVI et empêchant l'exécution du Contrat.

La survenance d'un cas de force majeure suspendra de plein droit, à compter de sa notification par l'une des parties à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception télécopie ou courriel, l'exécution des Services impactés par le cas de force majeure à compter de son apparition, sans indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

Si au-delà d'une période de trois mois, l'obstacle demeure ou s'il n'a pas été possible de convenir d'une solution de contournement de l'obstacle dans des conditions similaires et équitables pour les parties, et si en conséquence le Service souscrit par le client reste suspendu du fait de la force majeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit pour le Service ou matériel impacté par la force majeure, à réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'une des parties à l'autre, sans indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

17. Données personnelles

17.1. SVI collecte et exploite des informations personnelles concernant des personnes physiques qui représentent l'entreprise cliente afin de fournir à cette dernière un service de qualité et de lui simplifier l'accès à ses services. Cette collecte nous permet aussi de tenir le client informé en permanence de l'évolution de nos services et de nos offres. Nous lui communiquons également grâce à ces données personnelles d'autres informations utiles, telles des renseignements de la part de nos partenaires.

Il est possible que nous souhaitions exploiter vos informations personnelles à d'autres fins que celles spécifiées au moment de leur collecte. Dans ce cas nous vous contacterons préalablement afin d'obtenir votre autorisation.

17.2. Le site de SVI peut contenir des liens vers d'autres sites. Nous déclinons toute responsabilité quant aux pratiques et règles de confidentialité régissant ces sites.

17.3 Respect de la réglementation applicable. Les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), à compter de sa date d'application. Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données). Le Client, qui demeure seul responsable du choix des Services, s'assure que les Services présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation des Services, compte-tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque les Services sont utilisés pour traiter des données sensibles (par exemple, données de santé). Lorsque SVI propose des Services destinés à permettre au Client de réaliser des traitements de données à caractère personnel soumis à des dispositions légales ou réglementaires spécifiques (par exemple, l'hébergement de données de santé), SVI communique au Client le périmètre de responsabilité de ce dernier, ainsi que les conditions dans lesquelles SVI se conforme auxdits standards ou réglementations.

17.4 Sécurité. SVI prend, dans les conditions prévues au Contrat, toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. A cet égard, SVI s'engage notamment à ne pas accéder ni utiliser les données du Client à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services (et notamment des prestations de Support). SVI peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, SVI s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

SVI utilisant les services OVH, ses derniers s'engage à mettre en place (a) des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du Client par des personnes non autorisées, (b) des contrôles d'identité et d'accès via un système d'authentification ainsi qu'une politique de mots de passe, (c) un système de gestion des habilitations permettant de limiter l'accès aux locaux aux seules personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre SAS OVH, 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix – France SAS au capital de 10 069 020 € RCS Lille Métropole 424 761 419 00045 – Code APE 2620Z N° TVA : FR 22 424 761 419 11 de leurs fonctions et de leur périmètre d'activité, (d) un personnel de sécurité chargé de veiller à la sécurité physique des locaux OVH, (e) un système d'isolation physique et logique des Clients entre eux, (f) des processus d'authentification des utilisateurs et administrateurs, ainsi que des mesures de protection des fonctions d'administration, (g) dans le cadre d'opérations de support et de maintenance, un système de gestion des habilitations mettant en œuvre les principes du moindre privilège et du besoin d'en connaître, et (h) des processus et dispositifs permettant de tracer l'ensemble des actions réalisées sur son système d'information, et d'effectuer conformément à la réglementation en vigueur, des actions de reporting en cas d'incident impactant les données du Client. Le Client assure la sécurité des ressources, systèmes et applications qu'il déploie dans le cadre de l'utilisation des Services, et demeure notamment responsable de la mise en place de systèmes de filtrage des flux tels que pare feu, la mise à jour des systèmes et logiciels déployés, la gestion des droits d'accès, la configuration des ressources, etc. OVH ne sera en aucun cas responsable des incidents de sécurité liés à l'utilisation d'Internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé à des données ou informations du Client.