

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

PRÉAMBULE

SMILÉO est un opérateur de service informatique et dispose à ce titre des moyens humains et matériels permettant la mise à disposition de prestations informatique et de services associés. Le Client s'est rapproché de SMILÉO pour acquérir les prestations et services objet des présentes. Dans ce cadre, les Parties ont signé des conditions générales de services, ci-présente, applicables à l'ensemble des Prestations fournies par SMILÉO au Client (ci-après les « Conditions Générales de Services ou CGS ») et auxquelles des Conditions Particulières sont rattachées.

Considérant que le Client a exprimé un besoin. SMILÉO lui a adressé une offre de services permettant de répondre à ce besoin, l'offre de service comporte le détail des services proposés ;

Considérant que le Client déclare avoir eu le temps nécessaire pour étudier les présentes Conditions Générales de Services, et les Conditions Particulières de Services lui étant attachés, et qu'il a disposé de suffisamment de temps pour apprécier l'offre commerciale qui lui a été transmise, sur tous ses aspects et reconnaît expressément que l'offre du prestataire correspond en tout point et parfaitement à ses besoins à la date de la commande ;

Considérant que les parties ont eu le temps nécessaire pour discuter des conditions de Services (Présentes Conditions), et qu'ils en ont négociés les termes ;

Considérant que le Client accepte sans réserve les présentes Conditions Générales de Services, les Conditions Particulières de Services ainsi que tout autres Conditions particulière nécessitée et portées par un autre service ;

Considérant que les présentes Conditions Générales de Services et les Conditions Particulières de Service qui lui sont attachées prévalent sur toutes les conditions générales ou les conditions particulières d'achat du client s'il y a lieu ;

Considérant que les parties désirent confirmer leur entente par écrit ;

Considérant que les parties ont la capacité et la qualité d'exercer tous les droits requis pour la conclusion de l'entente constatée dans les présentes.

En conséquence de ce qui précède, les parties conviennent de ce qui suit,

Art. 1 – DEFINITIONS

- a. **Client** : désigne toute personne morale qui conclut un Contrat de Service en son nom et pour son compte, pour les besoins de son activité professionnelle et pouvant justifier d'une immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés, ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901, ainsi que toute personne morale de droit public dûment autorisée à conclure un Contrat de Service.
- b. **Contrat** : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article 4. « Documents contractuels » et des présentes Conditions.
- c. **Bon de commande, Devis, Proposition Commerciale** : désigne le document signé par le client, au format papier ou électronique, formalisant la commande du/des services.
- d. **Infrastructure informatique** : ensemble de périphériques informatiques composé d'ordinateurs, de serveurs, de serveurs téléphoniques, d'imprimantes, de systèmes de stockage de données, de périphériques divers.
- e. **Tenant** : désigne un nuage privé dans lequel les données du client vont être stockées, le tenant est forcément privé et dédié au client.
- f. **Licence** : Service vendu à l'unité sous forme de droit d'utilisation pour une période définie (au mois, ou à l'année par exemple), peut aussi être dénommé « agent » ou « service à l'unité ».

Art. 2 – OBJET

Les présentes Conditions Générales, complétées le cas échéant par les Conditions Particulières afférentes au(x) Service(s) souscrit(s), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SMILÉO fournit au Client le ou les Service(s) souscrit(s) par ce dernier, ainsi que les obligations de chacune des Parties dans ce cadre. Lorsque les spécificités du Service souscrit par le Client l'exigent, les Conditions Générales sont complétées par des Conditions Particulières et éventuellement des Conditions Particulière Exceptionnelle. SMILÉO s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du ou des Services, conformément à la réglementation et aux normes professionnelles en vigueur. Le Client est informé que, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des Réseaux, de la technicité des Services fournis, ainsi que des cas de forces majeures dus à des éléments extérieurs, le ou les Services peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions.

Art. 3 – CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

a. Conditions communes à toutes les offres

- **Conclusion du Contrat** : Le Contrat est conclu intuitu personae en fonction de la personne du Client, notamment en considération de son actionnariat et de sa solvabilité financière. En conséquence, le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat et/ou le bénéfice du Service, sans l'accord préalable et écrit de SMILÉO. Le Client est toutefois autorisé à souscrire le Service pour ses besoins propres ou pour le compte de Filiales Bénéficiaires. Dans cette hypothèse, le Client déclare agir au nom et pour le compte de chaque Filiale Bénéficiaire, en qualité de mandataire, pour la conclusion du Contrat et garantit SMILÉO qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet. Le Client s'engage solidairement avec les Filiales Bénéficiaires et se porte garant, à titre de ducroire, de la parfaite réalisation de leurs obligations, notamment de paiement.
- **Souscription aux Services** : L'accès au Service est subordonné à la signature du Contrat par le Client et à la fourniture des documents justificatifs suivants :
 - Pour toutes les personnes morales de droit privé : d'un relevé d'identité bancaire, d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour autorisant au travail en cours de validité au nom du souscripteur ;
 - Spécifiquement pour une société ou un commerçant : d'un extrait du Registre du Commerce (extrait Kbis) datant de moins de trois mois, et d'un document à en-tête de la société ou du commerçant, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société ou le commerce ;
 - Spécifiquement pour une association : une copie des statuts conférant pouvoir au signataire d'engager l'association ;
 - Pour une collectivité publique ou une administration : un bon de commande et une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager ladite collectivité publique ou administration (représenté par l'apposition du tampon officiel de la collectivité)
- **Garanties Financières** : Si (i) la situation financière du Client, (ii) un défaut ou un incident de paiement, ou (iii) une augmentation substantielle de consommation le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie et/ou une garantie bancaire peut être demandés par SMILÉO. L'avance sur consommation sera déduite sur la facturation mensuelle jusqu'à récupération totale de l'avance. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai maximum d'un mois suivant l'expiration du Contrat sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations. Le Client est tenu de prévenir immédiatement par LRAR SMILÉO de tout changement d'adresse ou de raison sociale et, en cas de prélèvement automatique, de coordonnées bancaires.

- b. Conditions d'évolution des Services :** Le Client est informé qu'SMILÉO modifie périodiquement ses Services de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution de son secteur d'activité. Dans ce cadre, SMILÉO pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes. Il en informera alors le Client moyennant un préavis d'un (1) mois, et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement. A défaut d'opposition du Client un (1) mois suivant l'information de la modification ou de la suppression et le cas échéant du remplacement du Service, ou de ses composantes, le Client sera réputé avoir accepté cette modification ou cette suppression. Cette évolution pourra entraîner une évolution tarifaire réputée acceptée par le client une fois le délai d'un mois prévu au paragraphe suivant passé.

Art. 4 – DUREE

- a. **Durée du Contrat :** Le contrat prend effet à compter de la date de signature des présentes, ou à défaut du bon de commande ou du devis initial pour une durée de 60 mois, renouvelable pour une période de 60 mois identique par tacite reconduction à chaque date d'expiration de la période d'effet initiale.
- b. **Prorogation :** La durée initiale d'engagement sera prorogée d'autant à chaque avenant, ajout de services, même mineurs, ou de modification des services.
- c. **En l'absence de Contrat signé :** en l'absence de contrat signé, c'est le bon de commande ou le devis signé qui fait office de contrat, et vaut pour acceptation complète des présentes conditions générales, ainsi que des conditions particulières de services.
- d. **Cas particuliers :**
- Dans le cadre d'une souscription avec licence utilisateur, ou licence unitaire, le client aura la possibilité d'ajouter des licences sur simple demande. Ces demandes n'entraîneront pas l'émission systématique d'un devis ou d'un avenant au contrat, la demande devra cependant être effectuée par écrit. Le client accepte sans réserve la reconduction tacite du contrat à la date de chaque ajout de licence, pour la durée contractuellement prévue à la souscription initiale, de façon que chaque ajout proroge l'engagement. Lors des ajouts de licences, la nouvelle tarification s'appliquera à l'ensemble des licences du tenant.
 - Logiciels fournis annuellement : si l'engagement global du contrat comprend un logiciel fourni annuellement (une fois par an), alors le Client accepte l'engagement de renouvellement dudit logiciel sur autant d'année que nécessaire pour couvrir l'engagement global des présentes. Il accepte donc les évolutions tarifaires de la fourniture dudit logiciel.

Art. 5 – PRIX DU SERVICE

- a. Le prix est défini dans le Bon de Commande, Devis ou Proposition Commerciale et/ou les Tarifs de SMILÉO en vigueur à la date de signature du Contrat ou des présentes. Le prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix du Service ou d'une option, SMILÉO en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de 30 jours. Ce dernier pourra s'opposer à la hausse dans le mois suivant cette information sous réserve de justifier du caractère abusif de cette hausse. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client. En cas de baisse de prix, SMILÉO pourra en faire bénéficier le Client de façon automatique.
- b. En cas de service fonctionnant en Licence, ou Agent, le volume de licence ne pourra être revu à la baisse qu'à la fin de l'engagement initial. Si le volume baissait de plus de la moitié du volume initial, une compensation financière égale au delta entre le prix initial et la moitié de celui-ci serait facturée au client.
- c. Chaque 1er du mois suivant le mois d'anniversaire de la date de Mise en Service, SMILÉO pourra indexer, de plein droit, l'ensemble des redevances périodiques prévues au sein de chacune des commandes. L'indice retenu pour la révision des prix est celui du Syntec relatif aux services informatiques. Le prix de la redevance périodique sera révisé selon la formule suivante :

$$P1 = P0 * S1/S0$$

- P1 : prix révisé
- P0 : prix contractuel d'origine
- S0 : indice SYNTEC de référence applicable lors de la Mise en Service.
- S1 : dernier indice publié à la date de révision.

L'absence de mise en œuvre de l'indexation par la Société à date d'anniversaire ne vaut pas renoncement de celle-ci à en faire application ultérieurement.

- d. En cas de désaccord sur le montant facturé, le Client dispose d'un délai de soixante (60) jours à compter de la date de réception de la facture pour faire état à SMILÉO de son désaccord, accompagné de tous les justificatifs correspondants. A défaut, la facture est réputée irrévocablement acceptée par le Client. En cas de désaccord, le Client n'est pas relevé de son obligation de régler les montants concernés, qui demeurent exigibles dans l'attente des suites qu'SMILÉO souhaite donner à contestation.
- e. Aucun escompte pour paiement anticipé ne sera accordé.

Art. 6 – FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

- a. **Facturation du Service :** Les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement ou annuellement au Client selon le cycle de facturation déterminé par la date de signature du Contrat. En cas de résiliation du Contrat, les abonnements du mois en cours sont dus dans leur totalité. Toute nouvelle utilisation d'un Service après interruption ou suspension, pour une raison imputable au Client, pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service, prévus dans les Tarifs. En cas de litige relatif aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles par SMILÉO. Tous les éléments émanant des systèmes de facturation de SMILÉO servant de base à la facturation des Services, ainsi que leurs reproductions sur support électronique, conservés par ce dernier sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.
- b. **Modalités de Paiement**
- **Entreprises, Professionnels, Associations**
Les factures sont payables terme à échoir, en Euros par prélèvement automatique. Le client accepte sans réserve le prélèvement de son compte bancaire domicilié en France par mandat SEPA (mandat SEPA à remplir et à signer) par la société GOCARDLESS pour le compte de la société SMILÉO. Tout retard de paiement, rejet de prélèvement ou refus de paiement entraînera la facturation des frais de recouvrement forfaitaire légaux ainsi que des pénalités prévues par les Conditions Générales de Service ou les Conditions Générales de Vente, tout incident entraînera également l'exigibilité de l'ensemble des échéances restantes.
 - **Collectivités, Associations de droit public, Etat**
Les factures sont payables terme à échoir, en Euros par mandat administratif sur présentation de celle-ci sur Chorus. Une facturation annuelle peut-être exigée par SMILÉO dans le cadre de la fourniture de certains services. La collectivité accepte sans réserve la cession des factures à un factor, comme prévu par l'art. L 313-23 à L 313-35 du Code monétaire et financier.
- c. **Cas particulier :** Dans le cadre d'une souscription avec licence utilisateur, ou licence unitaire, le client aura la possibilité d'ajouter des licences sur simple demande. Ces demandes n'entraîneront pas l'émission systématique d'un devis ou d'un avenant au contrat, la demande devra cependant être effectuée par écrit. Le client accepte sans réserve la reconduction tacite du contrat à la date de chaque ajout de licence, pour la durée contractuellement prévue à la souscription initiale, de façon que chaque ajout proroge l'engagement. Lors des ajouts de licences, la nouvelle tarification s'appliquera à l'ensemble des licences du tenant.
- d. **Cession de Facture :** le Client accepte sans réserve qu'une ou plusieurs de ces factures soient présentées et cédées à un cabinet d'affacturage. Il en accepte les termes et conditions et accepte d'assumer les frais de ces derniers par refacturation de SMILÉO.
- e. **Prescription des sommes dues à SMILÉO par le Client**
Toute demande au Client portant sur des sommes non réclamées par SMILÉO dans un délai de cinq (5) ans à compter de la date de

son exigibilité est réputée prescrite. Toutefois, tout envoi par SMILÉO ou un de ses prestataires d'un courrier, même électronique relatif aux sommes dues par le Client interrompt la prescription.

f. Intérêts de retard et indemnités de recouvrement

Le défaut de paiement par le Client, des sommes dues à échéance, entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, du seul fait de l'arrivée du terme, l'exigibilité immédiate des sommes dues ainsi que la facturation d'un intérêt de retard égal au taux de refinancement de la BCE, et les taux de droit applicables, majorés de 10 points de pourcentage correspondants, exigible le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, sans préjudice de la suspension des prestations jusqu'au complet règlement.

En tout état de cause, en application de l'article D.441-5 du Code de commerce s'applique :

« Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa du I de l'article L.441-6 est fixé à 40 euros ».

Néanmoins, si les frais de recouvrement finalement engagés par le prestataire sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire susmentionnée, le prestataire pourra, sur présentation des justificatifs des montants engagés, demander une indemnisation complémentaire au client dans les conditions prévues par la loi n°2012-387 du 22 mars 2012.

Les intérêts moratoires dus en raison du retard dans le paiement du client consistent dans l'intérêt au taux légal et courent à compter de la mise en demeure de SMILÉO.

g. Délais de Paiement

En cas de délai de paiement, le défaut de paiement de l'une des échéances à son terme entraînera de plein droit l'exigibilité de l'intégralité de la somme due, tant en principal qu'en intérêts.

Art. 7 – RESPONSABILITE DE SMILÉO

La société SMILÉO ne pourra tenue pour responsable de perte de données sur les services Cloud / Progiciel hébergés / Mail ou sur l'infrastructure informatique du client. La sauvegarde des données est à la charge complète du Client, sauf si ce dernier a souscrit à un service de sauvegarde dans le cloud auprès de SMILÉO. Dans le cadre de l'hébergement d'un site internet, ou d'un progiciel hébergé par SMILÉO, et en cas de perte de données le Client pourra demander à la société SMILÉO de procéder à une restauration de son serveur avec une instance de sauvegarde pour un coût de 150€ HT / instance à restaurer, sans que la responsabilité de la société SMILÉO ne puisse être engagée.

Et plus globalement, la responsabilité de SMILÉO ne saurait être remise en cause :

- En cas d'intrusions malveillantes de tiers sur ou via Internet,
- En cas de faute du Client, et notamment en cas de :
 - Non-respect des recommandations émises par SMILÉO et relatives à l'utilisation du Service et/ou des Equipements,
 - Non-respect des préconisations d'évolutions des équipements ou des services du Client émises par SMILÉO dont les préconisations de changement de pièces détachées ou de migration d'un système obsolète.
 - L'usage de système d'exploitation obsolète, ou incompatible, ou de logiciels obsolètes ou encore la non-installation de solutions antivirus professionnelle.
 - Utilisation d'un équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
 - Intervention non autorisée sur les Equipements, ou sur la configuration de ceux-ci ou sur la configuration d'un service.
 - Transmission accidentelle de virus, ou autres éléments nuisibles, dont la protection incombe au Client,
 - Utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service, et plus généralement, l'utilisation du Service par une personne non autorisée,
- En cas de force majeure telle que définie à l'article 12 des présentes.
- En cas de Mise à Jour d'outils tiers, fournis par des éditeurs tiers ou encore à la suite d'une mise à jour fonctionnelle automatique.

La responsabilité de SMILÉO ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Pour tenir compte des obligations respectives des Parties mais aussi de l'attractivité des tarifs SMILÉO, la responsabilité SMILÉO en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Service au cours des trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'évènement. Cette somme, dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service.

Aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre SMILÉO plus d'un (1) an après la survenance de l'évènement.

Art. 8 – ASSURANCES

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police Responsabilité civile et professionnelle valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

Art. 9 – SUSPENSION DES SERVICES PAR SMILÉO

SMILÉO se réserve le droit de suspendre, sans délai si nécessaire, l'accès aux Services souscrits, après information du Client, et sans que ce dernier ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- En cas de non-réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- Fausse déclaration du Client,
- En cas de retard de paiement des factures afférentes au Service et/ou aux Equipements ou en cas d'existence d'une créance exigible sur le compte du Client.
- En cas d'utilisation illicite, anormale ou frauduleuse du Service,
- En cas d'atteinte à la sécurité du Service ou des Réseaux par suite, notamment, de tentatives de piratage, d'attaques de déni de service, ou de toute autre activité malveillante

La suspension du Service du fait du Client entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. Sauf en cas de force majeure, les abonnements périodiques continuent à être facturés conformément à l'article 6. « Facturation et modalités de paiement ».

Art. 10 – RESILIATION

a. Résiliation au terme de la période initiale

A l'issue de la Période Initiale prévue à l'article 4. « Durée », le Contrat et/ou le Bon de Commande peut être dénoncé par l'une des Parties, par LRAR, sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois minimum avant la date d'échéance.

b. Résiliation pour manquement

En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties d'une des obligations listées ci-dessous, l'autre Partie aura la faculté, soixante (60) jours calendaires après réception d'une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat, ou le cas échéant un Bon de Commande, par l'envoi d'une LRAR. Cette résiliation prendra alors effet automatiquement et de plein droit dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante, sans autre formalité ni procédure.

Le contrat pourra être résilié dans les cas suivants :

- Défaut de paiement par le Client des factures afférentes au(x) Service(s)
- À la suite d'une suspension de services par SMILÉO, dans les conditions détaillées à l'article 9 ;

c. Résiliation anticipée par le Client

Si le Client souhaite résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande, Devis ou Proposition Commerciale de façon

anticipée avant leur échéance, et ce y compris avant la date de Mise en Service, il est redevable vis à-vis SMILÉO de frais de résiliation anticipée, correspondant à la totalité du montant minimum de facturation dû au titres des Services résiliés et calculés sur la base du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables aux Services, prévus par les éventuelles Conditions Particulières ou les Tarifs. Dans le cas où le service comprendrait un espace de stockage, des frais de location d'espace de stockage complémentaires seront facturés tant que ce dernier ne sera pas entièrement « vidé » par le Client.

Les Parties renoncent expressément aux dispositions des articles 1221 et 1222 du code civil. En cas de résiliation du Contrat et/ou des Bons de commande par SMILÉO, l'intégralité des sommes dues par le Client sera exigible immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les abonnements périodiques restant dus.

En cas de résiliation d'un contrat nécessitant l'intervention d'un technicien SMILÉO, le client acceptera de verser, en participation aux frais engagés par le prestataire :

- 49€ /agent(s) ou machine dans le cadre d'un service utilisant des agents.
- 190€ /tenant dans le cadre d'un service lié à un tenant comme par exemple Microsoft 365, Google Apps for Works, les outils Cloud.
- 15€ /boites mail.
- Si le service ne rentre pas dans le cadre des dispositions ci-dessus, 149€ HT /heure de travail.

Dans le cas où le client refuserait l'accès de son installation à SMILÉO pour assurer la désinstallation des outils, une facturation égale à l'indemnité prévue ci-dessus, multipliée par le nombre d'unité détenue par le client sera facturée (utilisateur, machine, agent, tenant, ...)

Art. 11 – CESSIBILITE DU CONTRAT

SMILÉO peut céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Elle en informera préalablement le Client. Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère SMILÉO de ses obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, SMILÉO ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

Art. 12 – FORCE MAJEURE

SMILÉO et le Client ne seront pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non-exécutions ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue de minimiser les perturbations provoquées par la force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux prévus à l'article 1218 du code civil, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, les rébellions, insurrections, émeutes, guerres déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves (avec ou sans préavis, qu'elles aient lieu chez le Client, SMILÉO ou un de ses fournisseurs ou sous-traitant), sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux SMILÉO, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime SMILÉO. Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de soixante (60) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par LRAR, sans indemnités pour l'une ou l'autre des Parties.

Art. 13 – CONFIDENTIALITE

Les Parties garantissent la confidentialité des dispositions du présent Contrat et des informations de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, dont elles ont connaissance dans le cadre du Contrat et s'interdisent de les communiquer aux personnes autres que celles qui sont affectées à l'exécution du Contrat. Les Parties s'engagent à n'utiliser les informations confidentielles que pour les besoins de l'exécution du Contrat. Cet engagement de confidentialité restera valable pendant une durée de trois (3) ans après la cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat.

Art. 14 – DROIT APPLICABLE – LITIGES

LE CONTRAT DE SERVICE SERA REGI PAR LE DROIT FRANÇAIS. À DÉFAUT DE RÈGLEMENT AMIABLE, TOUT DIFFÉREND RELATIF À L'EXISTENCE, LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION ET/OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT DE SERVICE SERA SOUMIS À LA JURIDICTION MATÉRIELLEMENT COMPÉTENTE SITUÉE DANS LE RESSORT DU TRIBUNAL DE COMMERCE DU PUY-EN-VELAY (43), MEME EN CAS DE RÉFÈRE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.

Art. 15 – DISPOSITIONS DIVERSES

a. Exclusion

Le présent Contrat étant conclu entre professionnels, il est entendu et convenu de manière expresse entre les Parties que les dispositions du Code de la consommation ne lui sont pas applicables.

b. Données Personnelles

Les Parties s'engagent à respecter l'ensemble de la réglementation applicable en matière de Traitement de Données à caractère personnel, et en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dite « Informatique et Libertés ») dans sa version modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles n°2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »). Les traitements de données personnelles mis en œuvre par SMILÉO, ses engagements et les droits des personnes concernées au titre de la réglementation applicables sont décrits dans la politique d'utilisation des données personnelles disponible sur demande. Le Client est informé qu'SMILÉO se doit de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée.

c. Propriété intellectuelle

Aucune des Parties ne consent à l'autre Partie, au titre du présent Contrat ou d'un Bon de Commande, un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, ou un quelconque droit d'utilisation, notamment sur les noms commerciaux, marques, logiciels ou procédés sous quelle que forme que ce soit et de quelle que nature que ce soit, notamment par licence, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite, chacune restant par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle. Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

d. Intégralité du Contrat de Service – Indépendance des Clauses

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties relatives au même objet. Le Contrat pourra être modifié par SMILÉO dans les conditions prévues à l'article 16 ci-dessous. Les Conditions Particulières de Service et les Annexes pourront prévoir des procédures de modification dérogatoires limitées à leur objet respectif. Si l'une des stipulations du Contrat se révélait nulle ou sans objet, les autres stipulations demeuraient valables et inchangées et continueraient à s'appliquer intégralement.

e. Convention de preuve

Les Parties conviennent que la facturation (en particulier des Consommations) et les performances du Service seront calculées avec les outils SMILÉO et sur la base des données enregistrées par lui et émanant de son système de facturation. Ces données, ainsi que leurs reproductions sur tout support, feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste du système SMILÉO. Le détail des Consommations communiquées par

SMILÉO ne pourra être utilisé par le Client à d'autres fins que la vérification des factures émises par SMILÉO.

Art. 16 – CONDITIONS CONTRACTUELLES

Les Services sont fournis par SMILÉO conformément aux dispositions des documents suivants en ce compris leurs annexes, listés par ordre de préséance :

- Le Bon de Commande et Commandes Additionnelles afférentes au Service ;
- Le cas échéant et lorsque les spécificités du Service l'exigent, les Conditions Particulières ou Conditions Particulières au Service ;
- Les Conditions Générales ;
- Si nécessaires, les annexes techniques venant à préciser les Conditions Particulières de service ;
- S'ils ne sont pas précisés dans le Bon de Commande, les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite (Tarifs).

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...).

A compter de l'acceptation du Contrat par le Client, matérialisée par la signature du Bon de Commande, les Conditions Générales seront applicables à tous les Services souscrits par le Client.

SMILÉO pourra être amenée à faire évoluer le Contrat et en particulier les Conditions Générales et les Conditions Particulières, dont toute nouvelle version sera alors communiquée au Client par tout moyen. Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur d'une nouvelle version du Contrat vaut acceptation de celle-ci. La nouvelle version du Contrat s'applique alors à tous les Services souscrits préalablement par le Client, afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

Art. 17 – SERVICES CLIENTS ET SUPPORT

Pour entrer en contact avec le Service Clients et sans préjudice des stipulations du Contrat imposant au Client une procédure particulière pour contacter le Service Clients (de type LRAR ou autre), le Client peut :

- Soit envoyer un courrier au service clients : SMILÉO, ZA le Cros, 43800, Saint-Vincent ;
- Soit appeler le service client général au 04 28 04 09 70 ;
- Soit par l'intermédiaire d'un ticket depuis la plateforme dédié au jour de la signature des présentes ;
- Soit en envoyant un mail à mvp@smileo.fr ou autre adresse existante lors de la signature des présentes.

a. Horaires standard de traitement des demandes de Support

Par défaut, et sauf dispositions contraires au sein de Conditions Particulières de Services, les demandes de support sont traitées du lundi au vendredi, de 9 heure à 12 heure et de 14 heure à 18 heure 30 et le samedi de 9 heure à 12 heure, hors jours fériés, ponts, et tous les jours de fermeture signalée par SMILÉO.

b. Horaires hors horaires standard

S'entendent « hors horaires standard » tous les traitements, interventions et plus globalement toutes les réponses aux sollicitations du client en dehors des horaires prévus au paragraphe précédent (Horaires standard de traitement des demandes de support). Les heures effectuées en dehors des « Horaires standard de traitement des demandes de support » sont majorées aux tarifs en vigueur (voir tarifications « Hors contrats »).

c. Service d'Astreintes

SMILÉO propose au Client un service d'astreinte et d'intervention hors horaires standard. Ce service est forfaitaire et mensuel. Si le client ne dispose pas de cette option, ou s'il ne régularise pas les conditions tarifaires afférentes, ou s'il en fait la demande après la première intervention, alors la tarification « hors contrat » prévue par l'art précédent (b.) s'applique sans réserve.

Il est expressément convenu entre les parties que le déplacement,

d. Support standard

Dans le cas d'une souscription aux services, et sauf mentions contraires ou différentes prévues au sein des Conditions

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES & CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

Maintenance & Infogérance, Sauvegarde, Hébergement

Particulières de Services, le Client a accès au support standard SMILÉO. Le support fonctionne grâce à des tickets d'assistance soumis depuis la plateforme disponible au moment de la signature des présentes, par téléphone (art. 16, préambule), ou par mail à mvp@smileo.fr.

Le Client accepte sans réserve de se conformer à l'ouverture d'un ticket avant toute opération d'assistance ou de support. Sans l'ouverture d'un ticket, le support SMILÉO ne pourra pas prendre en charge la demande du Client, qui ne pourra pas, en retour, remettre en cause la responsabilité de SMILÉO. Le système des tickets étant la seule et unique façon de soumettre une demande à SMILÉO.

Le délai de traitement contractuellement admis est de 7 jours, le délai de traitement n'étant pas un délai de résolution.

e. Déplacements

Les déplacements sont systématiquement facturés, sauf s'ils sont à l'initiative de SMILÉO. Le coût des déplacements est prévu au sein de Tarifs des Prestations Hors Contrats.

Art. 18 – LIVRAISONS

En cas d'expédition de matériel physique, les présentes conditions s'appliquent.

- a. Les frais et risques de transport sont à la charge du client.
- b. Le prestataire pourra, sur demande expresse du client et aux frais de ce dernier, souscrire une assurance pour le transport du matériel.
- c. En conséquence, le client renonce à tout recours contre le prestataire en cas de perte, de disparition ou, d'une manière générale, pour tout dommage subi durant le transport.
- d. Tout retour de matériel doit faire l'objet d'un accord préalable de SMILÉO par l'intermédiaire d'une demande de RMA.
- e. Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée par le client dans le bon de commande. Les délais de livraison sont indicatifs. Le client, en cas de dépassement des délais de livraison, renonce expressément à toute remise, dommages et intérêts, ou annulation des commandes en cours.
- f. Les ventes pour des livraisons hors France métropolitaine sont soumises à des conditions particulières disponibles sur demande.
- g. En cas de rupture des stocks, le prestataire s'engage à communiquer un nouveau délai de livraison. Dans ce cas, le prestataire aura la possibilité de proposer au Client un matériel en prêt, ayant au moins les mêmes caractéristiques techniques ; à défaut, le Client pourra annuler sa commande notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de huit (8) jours à compter de l'information du nouveau délai ou de l'offre de prêt. Un changement de référence ou le remplacement par le constructeur d'un produit par un autre produit de qualité équivalente ou supérieure, n'est pas soumis à l'accord du Client, dès lors que le prix reste inchangé.

EN SIGNANT LES PRESENTE, VOUS RECONNAISSEZ EN AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE MANIERE EXHAUSTIVE ET ACCEPTEZ L'ENSEMBLE DES TERMES ET CONDITIONS DU CONTRAT, EN PARTICULIER LES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE. LE CONTRAT DEBUTE A LA DATE DE SIGNATURE DES PRESENTE. LES PERIODES D'ENGAGEMENT DE CHAQUE SERVICE DEBUTENT DONC A PARTIR DE CETTE DATE.

SIGNATURE

DATE DE SIGNATURE