

Conditions Générales de Services Informatiques Orange Business Services

Annexe désigne toute annexe des Conditions Spécifiques d'un Domaine qui décrit notamment les Services pouvant faire l'objet d'une Commande par le Client, les prix et les modalités de fourniture de ces Services.

Bénéficiaire désigne de manière générale toute Société Affiliée désignée par le Client, qui est susceptible d'utiliser ou d'accéder au Service.

Bon de Commande désigne les formulaires/bordereaux types qui spécifient les informations requises à la fourniture des Services par Orange Business Services.

Client désigne la personne morale titulaire du Contrat conclu, pour ses besoins professionnels, avec Orange Business Services.

Code Binaire désigne un Logiciel sous forme compilée en langage binaire, intelligible et exécutable par un ordinateur ou tout autre système informatique équivalent.

Code Source désigne un Logiciel sous forme de suite d'instruction, rédigé dans un langage de programmation uniquement intelligible par l'homme de l'art.

Commande désigne l'ensemble des commandes passées par le Client pour un Service donné et acceptées par Orange Business Services.

Conditions Générales Services Informatiques désigne le présent document.

Conditions Spécifiques désigne dans une Convention de Services, le document regroupant l'ensemble des conditions spécifiques applicables à un Domaine.

Contrat désigne l'accord conclu entre Orange Business Services et le Client pour un Service donné en vertu des documents contractuels listés dans les Bons de Commande relatifs au Service.

Convention de Services désigne les Conditions Spécifiques d'un Domaine et ses Annexes et faisant référence aux Conditions Générales Services Informatiques.

Date Contractuelle de Mise en Service désigne la date de mise en service convenue entre Orange Business Services et le Client.

Date de Mise en Service désigne la date effective de mise en service par Orange Business Services de tout ou partie d'une Commande ; cette date marque le point de départ de la facturation et de la durée minimale de la Commande.

Documentation désigne la documentation écrite nécessaire pour utiliser, installer, ou opérer un Équipement ou un Logiciel

Domaine désigne une famille de Services.

Données désigne les données du Client et des Utilisateurs, incluant celles à caractère directement ou indirectement personnel, hébergées par Orange Business Services dans le cadre du Contrat et consultables uniquement par le Client et les Utilisateurs.

Impôts, Droits et Taxes désignent tout impôt, droit et taxe et notamment (a) la TVA et toutes les autres taxes sur le chiffre d'affaires, (b) les retenues à la source applicables sur les paiements effectués par le Client, (c) les droits de douanes, les droits d'accises, les droits d'enregistrement et les droits de timbre et, (d) les droits et frais prévus par la législation ou

le régulateur en charge des télécommunications qui sont fondés sur le chiffre d'affaires.

Logiciels désigne tous les programmes logiciel composé de séries d'instructions permettant d'exécuter un processus sous ou convertible dans un format exécutable par un ordinateur et fixé sur un support d'expression physique et sous tout format de code ainsi que la Documentation associée.

Logiciel de Tiers désigne les Logiciels dont les droits de propriété intellectuelle sont détenus par des Tiers, y compris les Logiciels Open Source

Logiciel Open Source désigne un Logiciel sous forme de Code Binaire et Code Source, régi par les termes et conditions d'une licence :

- conformes aux principes de l'Initiative Open Source (ci-après IOS) définis dans le site Internet suivant : <http://www.opensource.org/docs/definition.php>, et/ou
- certifiés par l'IOS (cf. listes de ces licences à <http://www.opensource.org/licenses/>)

Orange Business Services désigne Orange.

Personne Associée désigne toute personne physique ou morale ainsi que toute association, gouvernement, état, autorité, fondation ou fidéicommiss, qui est (a) Société Affiliée d'une partie, (b) Propriétaire d'une partie, (c) administrateur ou directeur d'une partie, (d) sous-traitant d'une partie engagé dans l'exécution du Contrat ou (e) tout autre représentant d'une partie.

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

Poste de travail désigne les équipements terminaux spécifiques du Client permettant à un Utilisateur d'accéder aux fonctionnalités des Services. Les Postes de travail peuvent le cas échéant être fournis par Orange Business Services au titre d'un Service donné.

Réclamation désigne l'expression écrite du désaccord d'un Client concernant une facture.

Résultat désigne tout travail et/ou livrable (tels que développement, étude, documentation, etc.), information, produit, procédé, création de toute nature, protégé ou non par des droits de propriété intellectuelle, développé et/ou fourni dans le cadre de l'exécution du Contrat. Sont notamment inclus dans cette définition du Résultat, tout développement spécifique d'un Logiciel (y compris toute modification, amélioration, œuvre dérivée, version correction apportée à un Logiciel existant), dont les fonctionnalités ont été conçues, réalisées et paramétrées pour répondre aux besoins et demandes exprimés par le Client

Service désigne tout service informatique fourni au titre du Contrat et décrit en Annexe. Toute fourniture de Service est subordonnée à l'émission d'une Commande, au moyen de Bons de Commande.

Société Affiliée désigne au regard de l'une des parties, toute entité qui, à ce jour ou ultérieurement, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous le

même contrôle que l'une des parties. Dans le cadre du Contrat, le terme « contrôle » de même que les expressions dérivées telles que « contrôlée par » et « sous le même contrôle » sont définis par référence aux dispositions de l'article L 233-16 II du Code de commerce.

Utilisateurs désigne les personnes physiques utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

1 OBJET

Les Conditions Générales Services Informatiques ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels Orange Business Services fournit les Services au Client, quel que soit le Domaine dont ils relèvent.

2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

2.1. Les Conditions Générales Services Informatiques constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissante :

1/ du Bon de Commande

2/ des Annexes

3/ des Conditions Spécifiques

4/ des présentes Conditions Générales Services Informatiques

2.2. Le Client ne peut en conséquence se prévaloir d'une quelconque stipulation de ses propres conditions générales et/ou particulières, des correspondances et/ou des propositions commerciales antérieures relatives au même objet que le Contrat.

3 BENEFICIAIRES

3.1. Chaque Commande est réputée conclue par le Client en son nom propre.

3.2. Le Client pourra conclure des Commandes en son nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) et représenter ces derniers auprès d'Orange Business Services. Le Client s'engage alors à communiquer auxdits Bénéficiaires le contenu des Conditions Générales Services Informatiques et des Conventions de Services ainsi que toute modification qui y serait apportée ultérieurement. En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles par les Bénéficiaires. En conséquence, Orange Business Services n'est pas tenue de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande relative à l'objet du Contrat.

3.4. Sans préjudice de l'article « Confidentialité », Orange Business Services se réserve le droit de transmettre à ses Sociétés Affiliées, librement et à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, toutes les informations de nature à apprécier la capacité financière du Client et de ses Bénéficiaires.

4 DUREE ET DATE D'EFFET

4.1. Sans préjudice de l'article « Survie de certaines dispositions », les Conditions Générales Services Informatiques prennent effet à compter de la signature de la Commande et restent valables pour toute la durée de cette dernière.

4.2. Les Commandes sont conclues pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale à compter de la Date Contractuelle de Mise en Service du Service concerné. La durée minimale de Commande pour chaque Service figure en Annexe « Descriptif de Service » relative au Service concerné et/ou dans chaque Bon de Commande.

5 RESILIATION

5.1. Résiliation pour convenance

Chacune des Parties peut résilier à tout moment pour convenance tout ou partie d'une Commande par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis d'un mois ou dans un délai indiqué dans la Convention de Services concernée. La résiliation de l'ensemble des commandes relatives au Service concerné entraîne de plein droit la résiliation du Contrat.

5.2. Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une partie à une obligation substantielle du Contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre partie aura la faculté de résilier, de plein droit, la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose. Les modalités de résiliation pour manquement à un engagement de qualité de service seront, le cas échéant, précisées dans chaque Convention de Services.

Dans l'hypothèse d'une résiliation pour manquement contractuel d'Orange Business Services, les indemnités ou frais de résiliation définis contractuellement ne seront pas dus par le Client. De même, les Engagements Client seront réduits au prorata du montant de la ou des Commandes résiliées pour manquement.

Les conditions de mise en œuvre de la résolution prévues à l'article 1226 du Code civil (entendue comme étant une résiliation compte tenu de la nature des Services) sont celles définies au présent article.

5.3. Modification des conditions contractuelles ou techniques d'un Service par Orange Business Services

Orange Business Services peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture d'un Service (notamment suppression d'une composante d'un Service), après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois, sauf disposition contraire, avant la date d'entrée en vigueur. Les modifications sont applicables en cours de Contrat.

En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix non liée à la réglementation des télécommunications), ce dernier peut résilier de plein droit la ou les Commandes concernée(s), y compris pendant la durée minimale et au plus tard 2 mois après la date d'entrée en vigueur de la modification, et ce sans frais de résiliation. Le cas échéant, la résiliation est effective à la date d'application de ces modifications.

5.4. Conditions de retrait d'un Service par Orange Business Services

Sauf disposition contractuelle contraire, en cas de suppression d'un Service dans sa totalité, Orange Business Services informe le Client au moins 6 mois à l'avance de la date à laquelle l'arrêt du Service interviendra.

L'arrêt du Service entraîne la résiliation des Commandes concernées à la date indiquée ci-dessus. La suppression du Service ne saurait engager la responsabilité d'Orange Business Services et ouvrir droit à des indemnités ou dommages-intérêts au profit du Client.

Orange Business Services s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement.

5.5. Conséquences de la résiliation

a) En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale de tout ou partie de la Commande, des indemnités de résiliation seront facturées par Orange Business Services au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part d'Orange Business Services. Ces indemnités seront égales au montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale, ou au montant précisé dans l'Annexe « Descriptif de service » concernée et dans les cas de Services non récurrents au montant total du Service.

b) En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie de la Commande, le Client sera redevable des frais de mise en service pour le Service concerné ou d'un montant déterminé en Annexe.

Les pénalités dues par le Client au titre de la résiliation des Commandes sont cumulables entre elles.

c) La résiliation d'une Commande rendra immédiatement exigible toute somme due à Orange Business Services.

d) Lors de la résiliation de tout ou partie d'une Commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à : (a) retourner ou détruire toutes les copies des Logiciels qui lui auraient été remis pour l'utilisation du Service et (b) restituer à Orange Business Services, le cas échéant, l'ensemble des adresses IP qui lui ont été concédées dont Orange Business Services récupère le plein usage.

6 CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

6.1. Obligations d'Orange Business Services

Orange Business Services est tenue d'une obligation générale de moyens dans l'exécution du Contrat.

Toutefois, sous réserve que ce soit expressément mentionné dans l'Annexe Qualité de service du Service concerné, elle pourra être tenue d'une obligation de résultat s'agissant de ses engagements de qualité de service.

Pendant toute la durée d'exécution du Contrat, Orange Business Services s'engage à conseiller le Client avec toute la diligence et le professionnalisme requis, afin que les Services soient fournis conformément aux dispositions contractuelles. Orange Business Services devra notamment :- conseiller le Client sur tout choix ou toute demande effectuée(e) par le Client qui pourrait avoir une incidence sur les conditions d'exécution du Contrat ; - proposer au Client tout complément ou amélioration des méthodes et procédures qui lui semblerait souhaitable.

6.2. Obligations du Client

a) Le Client s'engage à faire un usage du Service (a) en conformité avec les stipulations du Contrat et/ou de toutes recommandations communiquées par Orange Business Services ; (b) dans le respect de toute législation ou réglementation applicable dans tout pays où le Service serait fourni ; (c) pour ses besoins propres ou ceux des Bénéficiaires sauf accord préalable et écrit d'Orange Business Services.

Le Client s'engage à ne procéder à aucun test de charge, test d'intrusion, ou tout autre vérification similaire, sans accord préalable d'Orange Business Services.

En cas de violation des paragraphes qui précèdent par le Client, ce dernier reconnaît la faculté à Orange Business Services de suspendre ou de résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires tout ou partie de la ou des Commandes concernée(s) sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client. Pendant la durée de suspension, Orange Business Services continue de facturer le Service.

b) Le Client s'engage par ailleurs à ne raccorder à son réseau d'entreprise ou à tout Poste de travail aucun équipement dont les caractéristiques ou le type n'auraient pas été préalablement validés par Orange Business Services. Orange Business Services se réserve le droit de déconnecter immédiatement ou de demander la déconnexion immédiate de tout équipement raccordé en violation de cette clause.

c) Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs des conditions d'utilisation du Service fourni et reste seul responsable du respect des obligations contractuelles et de la bonne utilisation du Service par les Utilisateurs.

d) Le Client s'engage à nommer un interlocuteur qui veillera à la bonne exécution par le Client de ses obligations et sera l'interlocuteur d'Orange Business Services pour toutes questions relatives à la fourniture du Service concerné.

e) Le fait de passer Commande implique l'acceptation par le Client des termes et conditions du Contrat. Orange Business Services transmet toutes les informations et conseils nécessaires pour permettre au Client de conclure le Contrat en connaissance de cause. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins, eu égard aux informations communiquées par Orange Business Services. Le Client s'engage à collaborer avec Orange Business Services, notamment en lui communiquant de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant en particulier son organisation et ses Utilisateurs, les contraintes particulières éventuelles susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture des Services, son environnement technique

et informatique notamment ainsi que plus généralement toutes informations susceptibles de permettre ou de faciliter la fourniture du Service. En particulier, le Client s'engage à informer Orange Business Services dans les meilleurs délais de toute modification qui interviendrait dans son organisation (ex : changement de coordonnées sociales ou bancaires).

6.3 Installation, exploitation et maintenance

6.3.1. Les conditions d'installation, d'exploitation et de maintenance d'Orange Business Services propres à chaque Service figurent dans la Convention de Services du Domaine concerné.

Orange Business Services peut procéder à l'installation de Logiciels sur les Postes de travail. Dans ce cas, le Client s'engage à mettre à la disposition du technicien d'Orange Business Services les supports originaux (CD ROM ou autre support) contenant les systèmes d'exploitation présents sur ces Postes de travail. Le Client fait son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention d'Orange Business Services sur ces Postes de travail, notamment sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du fabricant/fournisseur de ces Postes de travail. Le Client doit déclarer, au moment de la collecte d'information, l'existence de tout modem ou de tout logiciel associé aux Postes de travail ainsi que l'ensemble des informations relatives à son réseau local, le cas échéant. Le Client doit également informer au moment de cette collecte, de l'existence d'applications ou de Logiciels déjà installés. Le Client reconnaît qu'Orange Business Services l'a informé que les Logiciels ne peuvent être installés que directement sur les Postes de travail et qu'il se peut qu'ils soient incompatibles avec certaines applications ou modems ou logiciels de communication déjà installés. La responsabilité d'Orange Business Services ne saurait être engagée en cas d'incompatibilité entre les Logiciels préexistants et tout nouveau Logiciel qui entraînerait des dysfonctionnements. Avant qu'Orange Business Services n'intervienne pour installer les Logiciels sur les Postes de travail, le Client s'engage à procéder à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des Données et Logiciels contenus dans les Postes de travail. La responsabilité d'Orange Business Services ne saurait être engagée dans le cas où le Client n'aurait pas, au préalable, pris toutes les précautions relatives à la sauvegarde des Données lors de l'installation par Orange Business Services d'un nouveau Logiciel sur un Poste de travail.

6.3.2. Au moment de toute intervention justifiée par l'installation, l'exploitation ou la maintenance d'un Service, le Client doit (i) fournir à Orange Business Services l'ensemble des documents nécessaires à la réalisation de l'intervention et (ii) permettre à Orange Business Services et aux personnes mandatées par elle et qui justifient de leur qualité, d'accéder à ses locaux. Si cette installation ou intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le Client fait son affaire d'obtenir l'accord de ce tiers. Le Client s'engage à être présent dans ses locaux lors de l'intervention d'Orange Business Services. Toute période pendant laquelle les locaux d'un Client ne sont pas accessibles pour Orange Business Services ou les personnes mandatées par elle, ne sera pas prise en compte pour le calcul des délais impartis à Orange Business Services pour l'exécution de ses obligations. Par ailleurs, Orange Business Services facturera au Client des frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants. Le Client est tenu d'informer les intervenants susvisés de l'existence et de l'emplacement de canalisations (ex. gaz, électricité, eau ...) et équipements de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où les intervenants ont accès pour les besoins du Service. Le Client fournira avant l'intervention d'Orange Business Services toutes les informations nécessaires relatives aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ses locaux.

6.3.3. Pour assurer le maintien de la qualité d'un Service, Orange Business Services peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces travaux seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture du Service au Client, Orange Business Services devra prévenir le Client au minimum 2 jours calendaires avant la date d'intervention, par tous moyens, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Si le Service dont bénéficie le Client est seul susceptible d'être affecté par les travaux, Orange Business Services convient avec lui de la plage horaire d'intervention. Si, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrée, les frais supplémentaires en résultant sont à la charge du Client. Les interruptions de service dues à des travaux programmés ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas engager la responsabilité d'Orange Business Services ni faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service d'Orange Business Services.

6.3.4. Avant de signaler une interruption ou une défaillance du Service à Orange Business Services, le Client doit s'assurer au préalable que le défaut ne se situe pas sur ses équipements dont il a la responsabilité. Toutes les interventions de maintenance d'Orange Business Services consécutives des incidents, dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine notamment l'un des cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité prévus aux présentes (hors cas d'opération de maintenance programmée) ou provenant de la Desserte interne ou d'un équipement non fourni par Orange Business Services seront facturées en sus au Client. Cette facturation comprend notamment les frais de déplacement et les autres frais justifiés, le temps passé au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants ainsi que les éventuels frais de remise en état.

6.4 Mise en service

Le Bon de Commande intègre la Date Contractuelle de Mise en Service.

La Date de Mise en Service est notifiée par Orange Business Services au Client. Elle constitue le point de départ de la facturation de la Commande concernée.

Les conditions de mise en service sont décrites en Annexe « Descriptif de service » relative au Service concerné.

Dans le cas où Orange Business Services ou ses sous-traitants ne pourraient procéder à la mise en service d'un Service en raison du fait du Client, Orange Business Services ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre et pourra facturer au Client tous frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé pour la mise en service infructueuse au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants. Par ailleurs, dans un tel cas, et notamment si le Client n'a pas respecté les prérequis à sa charge à la Date Contractuelle de Mise en Service, Orange Business Services pourra également résilier la Commande passée

par le Client, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 8 jours calendaires, sans qu'une quelconque pénalité ou indemnité ne soit due au Client et sans préjudice des autres droits à sa disposition.

7 QUALITE DE SERVICE

7.1. Orange Business Services s'engage sur la qualité du Service, selon le Service concerné dans les conditions définies en Annexe. Les engagements de qualité de service peuvent donner lieu au paiement d'une pénalité dont le montant est spécifié en Annexe.

7.2. De convention expresse, les sommes dues au titre des pénalités pour non respect des engagements de qualité de service constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif.

7.3. Pour des raisons de sécurité, notamment afin d'assurer l'intégrité de son réseau (entre autres afin de le protéger en cas d'attaques par déni de service) et de se prémunir contre une dégradation de la qualité des Services associés, Orange Business Services se réserve le droit de suspendre le service d'accès à Internet dont est titulaire le Client (ci-après le " Service d'Accès "), dès lors que le trafic acheminé sur la ou les adresse(s) IP du Client :

- représente un volume de données manifestement disproportionné par rapport à celui prévu dans le Service d'Accès ;
- et met en danger la disponibilité du réseau.

Le Client sera informé de cette suspension.

8 PRIX

8.1. Les prix des Services figurent en Annexe « Tarif » du Service concerné.

8.2. Les prix sont exprimés en euros et sont nets de tous Impôts, Droits et Taxes. La TVA éventuellement exigible en France ou toute autre taxe comparable à la TVA éventuellement exigible en application de la législation nationale applicable aux Services, en vertu du Contrat sera supportée par le Client en plus des prix des Services. Le paiement par le Client ou le Bénéficiaire dans une autre monnaie nécessite l'accord préalable d'Orange Business Services. En tout état de cause, la somme totale due à Orange Business Services sera convertie en utilisant le taux de conversion convenu entre les parties au titre de la Convention de Services concernée.

9.3. En considération des Services fournis et en particulier des engagements associés (notamment les engagements de qualité de service), les parties conviennent qu'aucune acceptation d'une exécution imparfaite des Services au sens de l'article 1223 du Code Civil n'est possible, que ceux-ci puissent être utilisés en l'état ou non. Dès lors, aucune réduction du prix ne pourra être sollicitée.

9 CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

9.1. La périodicité d'émission des factures afférentes à un Service et le délai de paiement associé sont précisés dans la Convention de Services correspondante.

9.2. Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au Client et/ou à chaque Bénéficiaire que le Client aura désigné conformément à l'article « Bénéficiaires ». Les frais de port pour l'envoi de ces factures sont pris en charge par Orange Business Services à destination de la France uniquement.

9.3. Au titre d'une Convention de Services, le Client peut désigner, sous sa responsabilité, un tiers en tant que payeur. La désignation d'un tiers payeur vaut simple indication de paiement et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur. En cas de tiers paiement, Orange Business Services continuera à facturer le Client mais adressera les factures au tiers payeur.

9.4. Les sommes facturées sur la base d'une périodicité mensuelle sont payables à trente jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture. En cas de prélèvement SEPA, le délai est augmenté de 5 jours calendaires. Toutefois, si le cinquième jour est un jour non ouvré, le prélèvement SEPA sera effectué le premier jour ouvré précédant ce cinquième jour. Dans l'hypothèse d'un délai de paiement ou d'une périodicité de facturation différent, la Convention de Services concernée précisera les règles applicables, étant entendu que le délai de paiement des factures ne pourra excéder 30 jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture. Orange Business Services ne pratique pas d'escompte. Sur les factures émises par Orange Business Services, les prix du Service seront affichés avec deux décimales.

9.5. Le paiement des factures intervient par prélèvement SEPA, sur le compte bancaire ou postal désigné par le Client ou le tiers payeur.

Si ce mode de paiement n'est pas souhaité par le Client, celui-ci s'engage à régler ses factures à date d'échéance par tout autre moyen accepté par Orange Business Services.

9.6. Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de 12 mois à compter de la date d'établissement de facture ou dans le délai particulier mentionné dans les Conventions de Services. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant et aucune contestation ne sera admise par Orange Business Services. Toute demande d'Orange Business Services concernant le paiement d'une facture doit être notifiée dans un délai maximum de 12 mois à compter du jour du paiement de ladite facture. Les délais précités sont interrompus par une Réclamation du Client à Orange Business Services et par l'envoi par Orange Business Services au Client d'une relance de paiement, même par lettre simple.

9.7. Toute Réclamation du Client suspend l'obligation de paiement de la somme contestée, sous réserve de la justification par le Client de sa Réclamation ainsi que du paiement de la partie non contestée de la facture ou des abonnements majorés de l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures calculée sur les six mois précédents. Si à l'issue de la Réclamation et au titre de celle-ci le Client reste redevable d'une somme à Orange Business Services, cette somme redeviendra immédiatement exigible et Orange Business Services appliquera à cette somme, à compter de la date initiale de son exigibilité, la majoration pour retard de paiement prévue au paragraphe 9.10 ci-dessous.

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

9.9. Les créances dues par le Client au titre d'une Commande dans le cadre du Contrat peuvent être reportées sur toute autre Commande de la même Convention de Services conclue avec Orange Business Services.

9.10. En cas de défaut de paiement du Client ou d'un Bénéficiaire à la date d'exigibilité des factures, les sommes restant dues seront automatiquement majorées d'une pénalité calculée comme suit :

i) application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1^{er} mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1^{er} mars de l'année en cours), majoré de 10 points de pourcentage,

ou ii) si le taux défini au i) venait à être inférieur au taux minimum figurant à l'article L441-6 du Code de Commerce (taux d'intérêt légal multiplié par 3), application de ce dernier,

et iii) sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard.

Le point de départ du calcul desdites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est perçue conformément à l'article D441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Orange Business Services peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

9.11. A défaut de paiement des factures par le Client, par un Bénéficiaire ou par un tiers payeur et après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (avec copie par lettre simple au Client dans le cas d'un Bénéficiaire) restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendaires, Orange Business Services a la possibilité de suspendre de plein droit tout ou partie de la ou des Commandes concernées. Si le non-paiement persiste, les stipulations de l'article « Résiliation » sont applicables. En cas de défaillance d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur, le Client est solidairement tenu au paiement des sommes dues par le Bénéficiaire ou le tiers payeur concerné ainsi que des intérêts de retard visés à l'article 9.10ci-dessus, dans les 15 jours calendaires suivant la date de mise en demeure de paiement d'Orange Business Services.

10 STIPULATIONS FISCALES

Les dispositions de l'article 10 s'appliquent également au(x) Bénéficiaire(s) dans le cas où le Client conclut des Commandes au nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) en qualité de mandataire, conformément aux stipulations de l'article « Bénéficiaires » et de l'article « Conditions de facturation et de paiement » des présentes.

10.1. Les prix stipulés au Contrat sont entendus nets de tous Impôts, Droits et Taxes dus au titre du Contrat.

Tous les Impôts, Droits, Taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, dus au titre du Contrat, y compris la TVA dont le redevable est le Client, sont à la charge exclusive du Client et sont payés par ce dernier aux autorités fiscales en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par Orange Business Services doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées.

10.2. Traitement de la TVA

i) *Conditions d'exonération de la TVA*

Le Client adressera à Orange Business Services, avant facturation, un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente. S'il est établi dans un état membre de l'Union Européenne où il est assujéti à la TVA, il délivrera en outre à Orange Business Services, avant facturation, son numéro individuel d'identification et une attestation de l'administration de l'état membre quant à sa qualité d'assujéti à ladite taxe. En cas de modifications de situation pendant le Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la TVA due. Faute de documents justifiant l'exonération de TVA, Orange Business Services procédera à la facturation en ajoutant la TVA majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

ii) *Cas d'établissement stable du Client étranger*

Si le siège de l'activité économique du Client est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que celui d'Orange Business Services, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, dans le pays d'Orange Business Services, d'établissement stable assujéti à la TVA pour le compte duquel les Services seront rendues. En cas de déclaration inexacte pendant le Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la TVA due. A défaut d'éléments probants, Orange Business Services procédera à la facturation en ajoutant la TVA majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

iii) *Cas d'établissement stable du Client français hors France métropolitaine*

Dans l'hypothèse où les Services seraient rendus au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, un TOM ou à l'étranger, le régime TVA de ces Services sera, sur demande expresse, circonstanciée et documentée du Client et sous condition d'acceptation par Orange Business Services, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé. En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu du Contrat sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

11 POUVOIR HIERARCHIQUE ET DISCIPLINAIRE

Le personnel d'Orange Business Services exécutera les prestations sous l'entière responsabilité de ce dernier, et restera en permanence et en toutes circonstances sous son autorité, son pouvoir hiérarchique et son pouvoir disciplinaire. Orange Business Services assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel intervenant dans l'exécution des prestations prévues au Contrat.

12 NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Pendant la durée du Contrat et l'année suivant son expiration, quelle qu'en soit la cause, chaque partie s'oblige à ne faire directement ou indirectement sauf accord écrit de l'autre partie aucune offre d'emploi aux collaborateurs de cette dernière impliqués dans l'exécution du Contrat, même si la sollicitation initiale était formulée par le collaborateur lui-même. Tout non-respect de cette clause par l'une des parties l'engage à dédommager l'autre partie de plein droit et sans intervention des tribunaux par une indemnité égale à douze (12) mois de rémunération brute du ou des collaborateurs concerné(s).

13 RESPONSABILITE

Au regard de l'équilibre économique du Contrat, les parties conviennent de ce qui suit.

13.1. La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre partie.

Les parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

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

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

- par événement et par Service concerné : le montant facturé pour ce Service sur les 6 derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice ;
- par année civile, tous événements confondus et par Service concerné : le montant facturé au titre des 12 derniers mois par Service

13.2. Le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange Business Services et à cet effet, il se porte fort du respect de cette clause par les Bénéficiaires. Pour apprécier le préjudice subi du fait d'Orange Business Services, il sera fait application des seules stipulations suivantes : (a) globalisation par le Client des préjudices du Client et de l'ensemble des Bénéficiaires des Services et (b) demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de la répartition entre les Bénéficiaires.

13.3. Le Client est seul responsable des licences logicielles qu'il installe sur la solution fournie par Orange Business Services, notamment s'agissant du respect des conditions de licence de l'éditeur tiers concerné.

13.4. Le Client garantit Orange Business Services et indemniserà cette dernière des conséquences de toute action ou plainte d'un tiers contre elle du fait d'une utilisation non conforme des Services ou de toute transmission de données personnelles à la demande du Client.

14 ASSURANCES

Chaque partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat.

Au-delà des plafonds visés à l'article « Responsabilité », chaque partie renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre l'autre partie et ses assureurs.

15 PROPRIETE INTELLECTUELLE

15.1 Droits de propriété intellectuelle du Client

Le Client est et demeure propriétaire de tous droits de propriété intellectuelle sur les données, fichiers et documents couverts par de tels droits transmis ou mis à la disposition de Orange Business Services dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit de Orange Business Services sur ces données, fichiers et documents autres que les droits nécessaires à l'exécution par Orange Business Services de ses obligations au titre du Contrat.

Du fait et pour les besoins de la réalisation du Service, le Client cède à Orange Business Services l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et industrielle qui seraient attachés à l'ensemble des contributions produites par le Client et fournies à Orange Business Services afin de réaliser le Service. Cette cession est opérée à titre non exclusif, au fur et à mesure de leur mise à disposition, quelle qu'en soit leur forme (en Code Binaire ou Code Source) et ce pour la durée de protection juridique en France des droits de propriété intellectuelle et industrielle concernés. Cette cession comprend les droits de (a) reproduction, de stockage, d'exécution, de chargement, de transmission et d'affichage, en tout ou parti et sur tout support, (b) la traduction, l'adaptation et la modification, en tout ou parti, (c) de création d'œuvres dérivées et (d) de distribution.

Le Client garantit être titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires pour lui permettre de transmettre ces données, fichiers, contributions et documents à Orange Business Services en vue de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat, et garantit Orange Business Services contre toute revendication ou réclamation d'un tiers à ce sujet.

A la cessation du Contrat pour quelle que cause que ce soit, Orange Business Services remettra au Client l'ensemble des données, fichiers et documents du Client qui lui auront été ainsi confiés pour les besoins de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat.

15.2 Droits de propriété intellectuelle de Orange Business Services

Orange Business Services est et demeure propriétaire de tous droits de propriété intellectuelle sur les outils, méthodes et savoir-faire qu'elle sera amenée à réaliser ou à utiliser dans le cadre du Contrat. Le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du Client sur ces outils, méthodes et savoir-faire.

15.3 Respect des droits de propriété intellectuelle

Chaque Partie s'engage à ne rien faire et à ne rien laisser faire qui puisse mettre en péril les droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie. Chaque Partie s'interdit notamment de conférer quel que droit et de constituer quelle que garantie, sûreté ou privilège que ce soit sur les éléments couverts par les droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie.

15.4 Utilisation des Services

Sous réserve du respect par le Client des termes du Contrat, Orange Business Services concède au Client une licence sur ses droits patrimoniaux d'auteur afférents au Service (à l'exclusion des Logiciels de Tiers) en Code Binaire, payante, personnelle, non-exclusive, non-cessible, non sous-licenciable, pour la France et pendant la durée du Contrat aux fins de ses besoins internes. Cette licence comprend les droits patrimoniaux d'auteurs de reproduction, de stockage, d'exécution, de chargement, de transmission et d'affichage, en tout ou parti, sur le système informatique du Client.

En ce qui concerne les Logiciels de Tiers, les licences sont consenties conformément aux conditions des licences accordées par les Tiers concernés. Si les conditions des licences des tiers concernés ne figurent pas au présent Contrat, elles seront communiquées lors de la livraison des Logiciels de Tiers concernés ou seront accessibles directement par le Client auprès des dits tiers. En cas de contradiction entre les conditions du présent article et les conditions des licences accordées par les tiers concernés, les conditions des licences accordées par les tiers concernés prévaudront. Dès lors que le Service intègre des Logiciels de Tiers, le Client s'engage à prendre connaissance des termes des licences des tiers concernés, et à les accepter.

Le Client est informé que Orange Business Services est susceptible d'intégrer des modules ou bibliothèques dites « libres » ou « open source » dans la Service sous réserve que leur licence le permet. Le Client tiendra ses droits d'utilisation de ces modules ou bibliothèques de la licence respective dite « libre » qui sera systématiquement jointe au code de ceux-ci par Orange Business Services, lorsque la licence l'impose, lors de la livraison du Service concerné.

15.5 Garantie d'éviction

15.5.1 Orange Business Services prendra en outre à sa charge, dans la limite du plafond stipulé à l'article « Responsabilité », toute action intentée contre le Client par un tiers revendiquant la violation d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle se rapportant à un Service fourni par Orange Business Services au titre du présent Contrat (une « Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle »), sous réserve toutefois que :

- le Client notifie cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle immédiatement à Orange Business Services par écrit et lui communique toutes informations nécessaires à cet effet ;
- Orange Business Services assure la défense de cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle et dispose de tout pouvoir pour conduire la (les) procédure(s) concernée(s), transiger, négocier ou autrement résoudre ladite Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle ;
- le Client apporte à ses frais toute sa collaboration à Orange Business Services dans le cadre de la défense de cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle ; et
- le Client ne fasse aucune admission ou déclaration, de quelque nature que ce soit, qui pourrait porter préjudice aux moyens de défense invoqués par Orange Business Services.

15.5.2 Orange Business Services assumera ainsi, dans la limite du plafond stipulé à l'article « Responsabilité », tous les frais liés à la défense de la Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle ainsi que le montant de toute transaction ou de tous dommages - intérêts payables en application résultant d'une décision d'un tribunal statuant en dernier ressort sur cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle. Dans l'hypothèse où le Service objet de cette Réclamation relative à la Propriété Intellectuelle serait reconnu comme étant susceptible d'être constitutif d'une contrefaçon, Orange Business Services pourra, à sa discrétion :

- modifier le Service concerné ;
- le remplacer par des éléments non contrefaits, fonctionnellement équivalents ;
- acquérir les droits nécessaires à la poursuite de l'utilisation du Service ; ou
- si Orange Business Services juge qu'aucune de ces options n'est appropriée, rembourser au Client une somme égale au prix payable en contrepartie de la fourniture du Service pendant douze (12) mois, ou au montant effectivement versé par le Client en contrepartie dudit Service si ce montant est inférieur au prix susvisé.

15.5.3 La présente garantie ne s'appliquera pas en cas de Réclamation relative à la propriété intellectuelle découlant (a) de tout élément, produit, service, équipement ou document de tiers (b) du respect par Orange Business Services, dans le cadre de la fourniture du Service, de spécifications, d'informations techniques ou d'instructions du Client ; (c) de modifications apportées par le Client ou par un tiers au Service ; (d) d'un usage par le Client non-conforme aux spécifications techniques, aux conditions d'utilisation des services, aux recommandations d'Orange Business Services, ou encore aux stipulations du présent Contrat.

16 SECURITE

Orange Business Services mettra tout en œuvre pour assurer la sécurité des Données qui lui sont confiées par le Client dans le cadre du Contrat.

Elle s'engage à informer le Client de toute tentative de violation de droits d'accès dont elle aurait connaissance.

Le Client s'oblige à respecter les règles de sécurité mises en place par Orange Business Services pour l'accès aux Services.

Sans préjuger des contrôles qu'elle effectue, pour sa part, Orange Business Services dans le cadre de ses obligations prévues à la présente clause, le Client pourra effectuer des audits pour vérifier qu'Orange Business Services respecte ses obligations en matière de sécurité, sous réserve des dispositions de l'article « Audit ».

17 REGLES SUR LE CONTROLE DU COMMERCE

Les parties, le Contrat et les activités couvertes par le Contrat doivent impérativement se conformer aux restrictions, interdictions ou licences et autorisations sur le commerce et la finance imposées par les lois et règlements des USA, de l'Union Européenne et de ses états membres et/ou des autres pays concernés (ci-après les « Règles sur le Contrôle du Commerce »).

Chaque partie déclare et garantit, qu'elle-même, et aucune de ses Personnes Associées, n'ont été ou ne sont soumis à des sanctions commerciales internationales ou embargos ou inscrits sur une liste conservée dans le but de faire respecter les sanctions commerciales internationales ou sujet à une suspension, révocation ou refus de ses capacités ou privilèges relatifs à l'importation ou l'exportation.

Dans le cas où l'une des parties cesserait, à tout moment pendant la durée du Contrat, de se conformer aux déclarations et garanties ci-dessus, elle notifiera l'autre partie immédiatement de ce fait. Dans un tel cas, ou si cela était nécessaire pour être en conformité avec les Règles sur le Contrôle du Commerce, cette dernière partie sera autorisée à suspendre ou terminer de plein droit tout ou partie de ses obligations, ou les Services affectés, ou de résilier le Contrat lui-même.

18 FORCE MAJEURE

18.1. De façon expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la loi et la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute décision d'une autorité publique non imputable à Orange Business Services et empêchant la fourniture d'un Service, en particulier celles relatives au commerce imposées par un organisme ou une autorité nationale ou internationale, ainsi que toute modifications de celles-ci.

18.2. Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles relativement à une ou plusieurs Commandes pendant plus de 30 jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin à la ou les Commandes concernées après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une ou l'autre des parties. Les parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles « Propriété intellectuelle » et « Confidentialité », sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part ni d'autre.

19 CONFIDENTIALITE

19.1. Dans le cadre du Contrat, toute information reçue par une partie de l'autre partie devra être maintenue confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la partie qui l'adresse à l'autre.

19.2. Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles : (a) les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la partie ayant eu connaissance de l'information ; (b) celles pour lesquelles la partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat; (c) celles communiquées par un tiers postérieurement à la signature du Contrat et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la partie à laquelle elles ont été communiquées.

19.3. Les parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution du Contrat, et à ne pas divulguer les dites informations ou données à tout tiers ou toute personne autre que leurs employés dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution du Contrat, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre partie. Les sociétés affiliées, les fournisseurs et les sous-traitants d'Orange Business Services impliqués dans l'exécution du Contrat ne seront pas considérés comme des tiers au sens du présent paragraphe. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article « Confidentialité » pendant toute la durée du Contrat et les trois années suivant son extinction.

19.4. A l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chaque partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

20 SOUS-TRAITANCE

Orange Business Services a le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et demeure responsable vis à vis du Client de la fourniture du Service sous-traité.

21 CESSIION

21.1. Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit d'Orange Business Services. Orange Business Services motivera son refus, le cas échéant. Son refus pourra être motivé notamment dans le cas où le Client souhaiterait céder le Contrat à une entité hors de France métropolitaine.

21.2. En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client ou du(es) éventuel(s) Bénéficiaire(s) n'ait été préalablement apuré.

21.3. Concernant les droits et obligations d' Orange Business Services, celle-ci peut librement en céder, ou en concéder tout ou partie à toute Société Affiliée ou se substituer toute Société Affiliée sous réserve que la Société Affiliée concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations. Orange Business Services sera libérée de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée.

22 RENONCIATION

Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette partie à s'en prévaloir ultérieurement.

23 NULLITE PARTIELLE

Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les parties resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion du Contrat.

24 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre du Contrat, les termes « **Données Personnelles** », « **Personne concernée** », « **Sous-traitant** », « **Responsable de traitement** » et « **Traitement** » ont le sens défini (ou les termes équivalents les plus proches) dans les « Lois applicables en matière de protection des données ».

« **Lois applicables en matière de protection des données** » désigne :

- la Directive 95/46/CE et les lois nationales de transposition de cette directive par l'Etat membre de l'Union Européenne où est établi le Responsable du Traitement et toute autre législation et réglementation de cet Etat membre et
- le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») ainsi que
- que toutes législations et réglementations d'un Etat membre de l'Union européenne applicable(s) au Traitement.

24.1 Au regard des Services fournis au titre du Contrat, le Client et Orange Business Services acceptent et reconnaissent :

(a) qu'en spécifiant (dans le Bon de Commande le cas échéant) et en achetant les Services, le Client revêt la qualité de Responsable de Traitement ; et

(b) qu'en fournissant lesdits Services spécifiés au Client et aux Utilisateurs, Orange Business Services agit en tant que Sous-traitant. L'objet, la durée, la nature et les finalités du Traitement ainsi que les catégories de Données Personnelles sont définis à l'Annexe Description des Traitements des Données Personnelles par Orange Business Services en tant que Sous-traitant du Client – Article 28 du RGPD, attachée au Descriptif de Service concerné pour chaque Service concerné le cas échéant.

L'identification et la raison sociale d'Orange Business Services en sa qualité de Sous-traitant des Données Personnelles du Client sont indiquées à la dernière page des présentes Conditions Générales Orange Business Services.

Le nom et l'adresse électronique du Délégué à la protection des données Orange Business Services seront indiqués à compter du 25 mai 2018 sur le site Orange Business Services.

L'identification et la raison sociale du Client en sa qualité de Responsable de traitement, ainsi que le nom et l'adresse électronique du Délégué à la protection des données du Client sont indiqués en entête du Bon de Commande.

24.2 Le Client et Orange Business Services s'engagent à respecter les Lois applicables en matière de protection des données.

24.3 Le Client s'engage à respecter toutes les obligations imposées au Responsable de Traitement par les Lois applicables en matière de protection des données. Il garantit que son utilisation des Services et celles de ses Utilisateurs n'entraîne pas de violation des obligations précitées. Le Client doit être en mesure de démontrer qu'il dispose de tous les consentements et avis appropriés nécessaires pour permettre le transfert licite des Données Personnelles à Orange Business Services pour la durée et les objectifs du Contrat, afin de permettre à Orange Business Services de fournir légalement les Services.

24.4 Orange Business Services se conformera aux instructions raisonnable écrites du Client dans le cadre du Traitement des Données Personnelles, sous réserve que ces instructions soient légales et non contraires aux autres stipulations du Contrat, à moins qu'Orange Business Services ne soit tenue de respecter une disposition résultant des lois de tout Etat membre de l'Union européenne ou par les lois de l'Union Européenne applicables à Orange Business Services pour le Traitement des Données Personnelles. Lorsqu'Orange Business Services se fonde sur les lois d'un Etat membre de l'Union européenne ou sur le droit de l'Union Européenne pour le Traitement des Données Personnelles, Orange Business Services en informera le Client sans délai avant d'effectuer le Traitement requis, à moins que lesdites législations n'interdisent à Orange Business Services de révéler ces informations.

24.5 Orange Business Services mettra en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, afin de protéger les Données Personnelles contre un Traitement non autorisé ou illicite des Données Personnelles contre la perte ou la destruction accidentelle ou la détérioration des Données Personnelles, ainsi que contre les préjudices qui pourraient éventuellement en résulter, et cela eu égard à l'état de développement technologique et au coût de mise en œuvre des mesures (ces mesures peuvent inclure, selon les besoins, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles, des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique, une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles).

24.6 Le Client est responsable de la gestion de toutes demandes des Personnes concernées relative à l'exercice de leurs droits en vertu des Lois applicables en matière de protection des données, notamment, les demandes relatives au droit à l'information, au droit d'accès aux Données Personnelles, au droit de rectification ou d'effacement de ces données, au droit à la portabilité des données, au droit d'opposition.

Sur demande écrite du Client et dans la mesure du possible, raisonnable et proportionnée, Orange Business Services aidera le Client, aux frais du Client, à répondre à toute demande émanant d'une Personne concernée et à garantir le respect par le Client de ses obligations relatives à la sécurité, aux notifications de violation, aux études d'impact et aux consultations des autorités de contrôle résultant des Lois applicables en matière de protection des Données Personnelles. L'assistance d'Orange Business Services est soumise à la condition que le Client prouve qu'Orange Business Services traite les Données Personnelles de la Personne concernée pour le compte du Client.

24.7 Le Client est informé que certaines parties du Contrat peuvent être réalisées (ce qui peut inclure un Traitement de Données Personnelles en sous-traitance) par des Sociétés Affiliées et/ou des sous-traitants, dont certains peuvent être basés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE).

Orange Business Services est responsable du Traitement effectué par ses sous-traitants et ses Sociétés Affiliées conformément aux exigences des Lois applicables en matière de protection des données et veille à ce que ce Traitement soit réalisé à des conditions substantiellement équivalentes à la présente clause.

Une liste des sous-traitants sera disponible et les modifications éventuelles de la liste seront communiquées au Client.

Le Client pourra contester, par écrit et dans les meilleurs délais, lesdites modifications. Il devra alors proposer un sous-traitant alternatif et prendre à sa charge les conséquences, notamment financières et opérationnelles (retards éventuels, etc.), induites par la mise en place d'un tel sous-traitant.

24.8 Orange Business Services veillera à ce que ses employés, ses Sociétés Affiliées, ses sous-traitants et chacun de leurs employés, et prestataires de services indépendants fournissant des Services au titre du Contrat respectent les règles relatives à la confidentialité des Données Personnelles.

24.9 Le Client accepte expressément qu'Orange Business Services puisse transférer les Données Personnelles à ses sous-traitants et Sociétés Affiliées dans les conditions ci-après exposées.

24.10 Le Client donne son accord écrit préalable à Orange Business Services au transfert des Données Personnelles en dehors de l'EEE sous réserve que :

(a) le Client ou Orange Business Services fournit des garanties appropriées pour le transfert,

(b) les Personnes concernées puissent exercer pleinement leurs droits,

(c) Orange Business Services se conforme à ses obligations en vertu des Lois applicables en matière de protection des données en assurant un niveau de protection adéquat aux données personnelles transférées et

(d) Orange Business Services se conforme aux instructions raisonnables écrites qui lui ont été notifiées à l'avance par le Client en ce qui concerne le Traitement des Données Personnelles.

A ce titre, si applicable au Service, le Client donne mandat à Orange Business Services pour qu'elle signe avec ses Sociétés Affiliées les clauses contractuelles types de la décision de la Commission Européenne du 5 février 2010 (C(2010) 593), pour le transfert de Données Personnelles vers des sous-traitants établis dans des pays tiers, afin que ces Données Personnelles soient couvertes par un niveau de protection adéquat.

24.11 Pendant la durée du Contrat, Orange Business Services conservera la documentation et les informations lui permettant de démontrer sa conformité avec le présent article et fournira au Client toutes les informations (raisonnables et facilement disponibles) et contribuera aux audits qui seraient menés par le Client. Dans ce dernier cas, Orange Business Services devra être notifiée par le Client avec un préavis écrit de 30 jours, afin que les Parties conviennent mutuellement d'une date d'audit et de la signature d'un protocole d'audit, qui définira les conditions dans lesquelles l'audit devra être réalisé (périmètre, règles de confidentialité, horaires des interventions, etc.). La sélection d'auditeurs externes par le Client sera convenue entre les Parties.

L'audit doit être effectué pendant les heures ouvrées et ne doit pas dépasser 2 jours ouvrés.

Le Client ne pourra pas mener plus d'un audit par période de douze (12) mois.

Le Client doit s'assurer que le déroulement de l'audit ne perturbe pas l'exécution par Orange Business Services de ses obligations au titre du Contrat, ni l'activité d'Orange Business Services en général.

En tout état de cause, au cas où les opérations d'audit entraîneraient des interruptions de tout ou partie des Services, les Parties conviennent que ces interruptions ne seront pas prises en compte dans l'évaluation du respect des engagements de qualité de service d'Orange Business Services et qu'Orange Business Services ne pourra en être tenue responsable.

Lors des opérations d'audit, les auditeurs devront se conformer au règlement intérieur d'Orange Business Services et à ses règles de sécurité. Ils devront être titulaires d'une assurance responsabilité professionnelle garantissant l'audit, leur responsabilité pouvant être recherchée par Orange Business Services en cas de dommage causé à ce dernier.

Le Client supportera seul les coûts de cet audit.

De façon générale, tous les documents, informations ou données, quel qu'en soit le support, confiés par Orange Business Services aux auditeurs, ont un caractère confidentiel et devront être traités comme tels conformément à l'article « Confidentialité » des présentes.

24.12 Orange Business Services notifiera au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

24.13 Au choix du Client qui sera spécifié dans la lettre de résiliation, Orange Business Services supprimera ou restituera au Client tous les documents et fichiers contenant des Données Personnelles après la fin de la prestation de services relatifs au Traitement, et ne conservera aucune copie des Données Personnelles, sauf dispositions contraires de la loi.

25 AUDIT

En cas de manquement prolongé ou répété d'Orange Business Services à ses obligations au titre de l'exécution du Contrat, notamment s'agissant de la qualité de service telle que définie en Annexe, le Client peut, au maximum une fois par année contractuelle et à ses frais, faire procéder à un audit technique des conditions de fourniture par Orange Business Services de tout ou partie des Services confiés à ce dernier dans le cadre du Contrat. Cet audit peut être effectué soit par une structure d'audit interne au Client, soit par un cabinet tiers indépendant choisi d'un commun accord par les Parties et soumis à une obligation de confidentialité.

Le Client doit, moyennant le respect d'un préavis minimum d'un mois, aviser Orange Business Services par écrit de son intention de faire procéder à un audit technique dans les locaux d'Orange Business Services, et informer Orange Business Services du périmètre de cet audit.

Les Parties conviennent expressément que l'audit ne pourra en aucun cas porter sur les aspects financiers du Contrat.

Avant chaque audit, toutes les parties impliquées signeront un protocole d'accord afin de définir les conditions dans lesquelles l'audit devra être réalisé (règles de confidentialité, horaires des interventions, délais...).

Dans le cadre de ces audits, Orange Business Services fera ses meilleurs efforts pour coopérer de bonne foi avec les auditeurs, dans la limite de ce qui est raisonnablement nécessaire pour l'exécution de l'audit. Elle communiquera aux auditeurs les seules informations strictement nécessaires aux besoins de l'audit, à l'exception de celles relevant du savoir-faire ou du secret des affaires d'Orange Business Services ainsi que celles couvertes par des accords de confidentialité.

Le Client doit s'assurer que le déroulement de l'audit ne perturbe pas l'exécution par Orange Business Services de ses obligations au titre du Contrat, ni l'activité d'Orange Business Services en général.

En tout état de cause, au cas où les opérations d'audit entraîneraient des interruptions de tout ou partie des Services, les Parties conviennent que ces interruptions ne seront pas prises en compte dans l'évaluation du respect des engagements de qualité de service d'Orange Business Services et qu'Orange Business Services ne pourra en être tenu responsable.

Lors des opérations d'audit, les auditeurs devront se conformer au règlement intérieur d'Orange Business Services et à ses règles de sécurité. Ils devront être titulaires d'une assurance responsabilité professionnelle garantissant l'audit, leur responsabilité pouvant être recherchée par Orange Business Services en cas de dommage causé à ce dernier.

Le Client s'engage à ce que l'audit ne crée aucun coût à la charge d'Orange Business Services. En tout état de cause, dans l'hypothèse où l'audit générerait des coûts à la charge d'Orange Business Services, le Client s'engage à les prendre en charge sur présentation des justificatifs fournis par Orange Business Services.

De façon générale, tous les documents, informations ou données, quel qu'en soit le support, confiés par Orange Business Services aux auditeurs, ont un caractère confidentiel et devront être traités comme tels conformément à l'article « Confidentialité ».

Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître une non-conformité d'Orange Business Services par rapport à ses obligations, ce dernier s'engage à mettre en œuvre à ses frais les mesures correctives nécessaires pour remédier à cette non-conformité, et ce dans le délai qui aura été défini en accord entre les parties.

26 REVERSIBILITE

A l'expiration du Contrat ou en cas de résiliation de tout ou partie de ce dernier, quelle qu'en soit la cause, le Client pourra demander le déclenchement de la réversibilité.

La réversibilité consiste (i) à permettre au Client de récupérer ses Données traitées par Orange Business Services dans le cadre du Contrat et, sauf si la résiliation résulte d'un manquement du Client, (ii) à accorder au Client la possibilité d'assurer lui-même ou de faire assurer par un tiers repreneur (désigné expressément par le Client), tout ou partie des Services.

Pour chaque Service, l'Annexe « Descriptif de Service » précisera :

- les conditions de déclenchement de cette réversibilité,
- le périmètre de la réversibilité,
- les prestations couvertes par la réversibilité,
- la durée et les conditions tarifaires de cette réversibilité.

En tout état de cause, tout transfert ou concession de licence sur des droits de propriété intellectuelle dont Orange Business Services est titulaire (en tant que propriétaire ou en tant que licencié auprès d'un éditeur tiers) ne pourra être envisagé dans le cadre de la réversibilité que sous réserve des droits des tiers et avec leur accord le cas échéant.

27 REFERENCEMENT

Sauf avis contraire notifié à Orange Business Services lors de la signature de la Commande initiale pour un Service, Orange Business Services pourra faire état du nom commercial du Client, de son(ses) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales du Client à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication.

28 SURVIE DE CERTAINES DISPOSITIONS

Toute obligation qui, soit expressément, soit de par sa nature même, doit demeurer en vigueur après qu'il aura été mis fin au Contrat (pour quelque cause que ce soit), continue à produire ses effets selon ses termes propres.

29 CONVENTION DE PREUVE

Les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil c'est-à-dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

30 DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est soumis à la loi française. Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de commerce de la ville de Paris, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

31 NOTIFICATION

Toutes les notifications devant être faites dans le cadre du Contrat s'effectueront par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique) aux adresses respectivement indiquées dans le Bon de Commande.

32 LANGUE APPLICABLE

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