CONDITIONS GENERALES TERANIS

DEFINITIONS

Dans le Contrat, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel. Dans les Annexes, les définitions des Conditions Particulières prévalent sur celles des présentes Conditions Générales.

- **Annexe :** désigne toute annexe 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 ;

- **Application :** désigne une solution logicielle à usage Client développée par un éditeur du marché ou faisant l'objet du développement spécifique d'un tiers ;

- **Bon de Commande :** désigne le document contractuel signé entre les Parties et se référant aux présentes Conditions Générales et aux Conditions Particulières décrivant les modalités financières des Services et/ou Produits auxquels souscrit le Client ;

- **Client :** désigne la personne morale titulaire du Contrat conclu avec TERANIS ;

- **Commande :** désigne le ou les Services et/ou le ou les Produits fournis au titre du Bon de Commande signé par le Client et accepté par TERANIS. Toute Commande est définie par les Conditions Particulières du Service et/ou de Produit ;

- **Conditions Générales :** désigne le présent document ;

- **Conditions Particulières :** désigne le document définissant les Niveaux de Services et modalités d'utilisation spécifiques à un ou plusieurs Services et/ou Produits ;

- **Contrat :** désigne l'ensemble contractuel constitué des documents énumérés à l'article 1 des présentes ;

- **Équipement(s) :** désigne tous les matériels et logiciels leurs étant rattaché permettant au Client de bénéficier du Service dans le cadre du Contrat ;

- **Environnement :** désigne l'environnement physique et logique sur lequel les Applications et les Equipements sont hébergés ;

- **Jours Ouvrés :** désigne les jours du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés légaux français et des jours conventionnels de fermeture de TERANIS, de 8h30 à 18h heures ;

- **Hébergement :** désigne la mise à disposition d'Environnements, par TERANIS, nécessaires au fonctionnement d'Infrastructures et/ou d'Applications conformément aux Conditions Particulières du Service ;

- **Infrastructure :** désigne l'ensemble des Equipements matériels, systèmes d'exploitation et logiciels d'exploitation, propriété de TERANIS ou mis à disposition par le Client pour supporter des Applications ;

- **Niveaux de Services :** désigne les niveaux de performance d'un ou plusieurs Service(s) définis dans le Contrat et que TERANIS s'engage à respecter et pouvant être identifié par les termes SLA ;

- **Logiciel :** désigne tout logiciel (ainsi que toute documentation technique associée) mis à disposition du Client dans le cadre de la souscription aux Services désignés dans des Conditions Particulières, dont TERANIS est titulaire ou concessionnaire des droits de propriété intellectuelle qui y sont attachés.

- **Parties :** désigne le Client et TERANIS ;

- **Services :** désigne les Prestations de TERANIS encadrée par les présentes Conditions Générales de Vente et leurs éventuelles Conditions Particulières et/ou Conventions de Services ;

- **Produits :** désigne la vente de matériel informatique ou numérique encadrée par les présentes Conditions générales de vente ;

- **Société :** désigne la société TERANIS, également désigné « TERANIS » ;

- **Système Tiers :** désigne toute plate-forme informatique ou de télécommunication autre que les Infrastructures, qu'elles soient sous le contrôle du Client ou de tiers, comprenant toutes les solutions et tous les réseaux constitués chacun de tous les moyens matériels, logiciels et de télécommunication (y compris toute mise à jour, amélioration et autre modification qui pourrait y être apportée et tout autre élément qui pourrait lui être adjoint). Les Systèmes Tiers échangent des informations et autres opérations avec le système avec lesquels ils sont interfacés et interopérables.

CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L 441-6 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties consentantes.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TERANIS (« TERANIS ») fournit aux Clients professionnels (« Les Clients ou le Client ») qui lui en font la demande, via le site internet de TERANIS, par contact direct ou via un support papier, les services et produits proposés par TERANIS (« les Services » ou « les Produits »).

Un Système est ici défini comme un ensemble composé de progiciels, de logiciels, de matériels, d'équipements de télécommunications, de développements spécifiques, de câblage, de documentation, de réseau, de serveurs, nécessaires pour traiter les données du Client.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par TERANIS auprès des Clients de même catégorie, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client (hors grossistes) qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de TERANIS. Elles sont également communiquées à tout Client préalablement à la conclusion d'une convention unique visée à l'article L 441-7 du Code du Commerce, dans les délais légaux.

Toute commande de Services et/ou de Produits implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et des Conditions Générales d'Utilisation du Site internet de TERANIS pour les commandes électroniques.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de TERANIS sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

TERANIS est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Les prestations reposent sur :

- Une équipe de support, d'exploitation et d'administration opérationnelle et technique notamment sur l'ensemble des technologies actuelles et futures, capable de conseiller, accompagner, d'administrer et maintenir les configurations des Equipements, des périmètres de services clients ;
- Une équipe bureautique et service après-vente pour répondre aux besoins Produits spécifiques Client,
- Des équipes informatiques de développement, d'intégration, d'exploitation et d'ingénierie à disposition des Clients ;
- Des infrastructures informatiques mises à disposition des Clients ;
- Une équipe de formateurs agrées réalisant des formations certifiantes,
- Un ensemble de moyens de télécommunication (xDSL, Fibres optiques, liens 3G/4G, ...) permettant l'interconnexion des sites Clients aux services délivrés
- Des Datacenter sécurisés.

Le présent Contrat est formé des documents suivants, présentés par ordre hiérarchique, de valeur juridique décroissante :

- Les avenants éventuels, à commencer par le plus récent ;
- Les Spécifications Techniques éventuelles ;
- Le Bon de Commande ou proposition commerciale (« les Conditions Particulières ») ;
- Les Conditions Générales de vente.

DUREE

Le contrat est conclu pour une durée indiquée au sein des Conditions Particulières, à compter de la mise en service.

Le contrat « par abonnement » est reconduit tacitement par périodes successives égales à la durée initiale à chaque date d'anniversaire, sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins deux (2) mois avant l'expiration de la période en cours.

La résiliation, ou la fin du contrat pour quelque raison que ce soit, du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes déjà encaissées par TERANIS.

Concernant les clients ayant la qualité de non-professionnels au sens du Code de la consommation :

Aux termes de l'article L 215-1, littéralement reproduit :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, **le professionnel Prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite**. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa,

le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

De même, en vertu de l'article L 215-3 du Code de la consommation, les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

COMMANDES

Les ventes de Services et/ou de Produits ne sont parfaites qu'après l'établissement d'un bon de commande par TERANIS pour le Client, l'acceptation de cette proposition par le Client et enfin l'acceptation expresse et écrite de la commande du Client, matérialisée par un accusé de réception émanant de TERANIS.

DROIT DE RETRACTATION (CLIENTS AYANT LA QUALITE DE NON-PROFESSIONNEL)

Aux termes de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client **ayant la qualité de non-consommateur au sens du Code de la consommation** dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la conclusion du bon de commande portant sur des services ou la livraison ou du retrait des Produits commandés, pour exercer son droit de rétractation auprès de TERANIS, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à fin d'échange ou de remboursement.

Si le délai de quatorze (14) jours ouvrés expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation peut être exercé par contact direct à l'adresse suivante contact@teranis.fr ou par courrier postal aux coordonnées suivantes :

TERANIS
A l'attention du service clients
30, boulevard de Scarpone
54000 NANCY

Et en utilisant le modèle de formulaire annexé aux présentes CGV (ou tout autre format équivalent).

A réception de la demande de rétractation, une confirmation sur support durable sera immédiatement communiquée au Client par TERANIS qui lui proposera de retourner le Produit concerné **aux frais et à la charge du Client** ou lui confirmera l'annulation des Services.

Procédure concernant les Produits :

Si le Client use de son droit de rétractation, le retour des Produits doit s'effectuer dans leur emballage d'origine, en état de revente à neuf, accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels en parfait état de revente, avec la facture originale d'achat à laquelle les Produits se rapportent et le numéro de retour fourni par le Service client de TERANIS.

Tout Produit retourné endommagé, sali ou incomplet pourrait mettre en cause la responsabilité du Client par TERANIS dans les conditions de l'article L. 221-23 du Code de la consommation.

Conséquences du droit de rétractation :

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits ou Services achetés seront remboursés, incluant les frais de livraison initiaux ; dans tous les cas, les frais de retour restent à la charge exclusive de l'Acheteur.

Le Client s'engage à faire parvenir à TERANIS les Produits faisant l'objet d'une rétractation dans les quatorze (14) jours calendaires suivants l'envoi de la notification de sa décision de se rétracter.

En l'absence de réception du Produit ou d'une preuve d'expédition de celui-ci dans ce délai, TERANIS se réserve le droit de reporter le remboursement du Client jusqu'au jour de la réception dudit Produit.

Le remboursement pourra être effectué dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception, par TERANIS, des Produits retournés par le Client dans les conditions prévues au présent article.

TERANIS procédera au remboursement du Client via le même moyen de paiement que celui utilisé au jour de la commande, sauf dans le cas où le moyen de paiement utilisé ne le permettrait pas.

COLLABORATION

Les Parties se communiqueront sans délai les informations dont elles disposent et qui sont nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat. Elles rempliront également leur devoir d'information en signalant les difficultés, prévisibles ou rencontrées, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles d'y remédier soient prises dans les meilleurs délais.

OBLIGATIONS DES PARTIES

Obligations de TERANIS

Les engagements de TERANIS constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat.

Pour ce faire, TERANIS affectera à l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

TERANIS reconnaît être, en sa qualité de professionnel spécialiste de l'infogérance et des télécoms, tenu à une obligation générale de conseil auprès du Client, au regard des Prestations et de toute demande nouvelle de Prestations qui serait formée par le Client.

Il est précisé que TERANIS bénéficie de services de fournisseurs tiers dont il sera amené à faire profiter le Client. Dans ces conditions, l'utilisation des services fournis par des tiers, sera conditionnée par les propres conditions générales de vente et/ou d'utilisation de chaque fournisseur, qui seront adressées par TERANIS au Client.

En conséquence, TERANIS ne pourra être tenu responsable des défaillances causées par les services et produits fournis par des fournisseurs tiers.

Obligations du Client

Le Client s'engage à faire un usage du Service et/ou du Produit pour ses besoins propres, en conformité avec les stipulations du Contrat et/ou de toutes instructions spécifiques communiquées par TERANIS.

Le Contrat exclut tout droit de revente, de distribution ou de mise à disposition du Service et/ou Produit, directement ou indirectement, à un tiers sans l'accord préalable et écrit de TERANIS.

Le fait de passer Commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client au Contrat.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service et/ou du produit à ses besoins et avoir reçu de TERANIS toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au Contrat en parfaite connaissance de cause.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dans tous pays où le Service et/ou le produit serait fourni, ainsi que les règles déontologiques régissant l'Internet, le commerce et les réseaux de communications électroniques.

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le Client s'engage :

- À fournir à TERANIS des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude ;
- À prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ;
- À désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision ;
- À faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations ;
- À avertir directement TERANIS de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations.

Il appartient au Client de s'assurer :

- **De l'adéquation du Service mis en œuvre dans ses locaux et/ou hébergé dans un data center à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation qui lui est remise ;**
- **Qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'accès et pour l'utilisation dans ses locaux ;**

RESERVE DE PROPRIETE

Les Produits vendus par TERANIS restent la propriété de ce dernier jusqu'à leur complet paiement (à savoir l'encaissement définitif des sommes dues par le Client à TERANIS), lui permettant de reprendre possession desdits Produits en cas de défaut de paiement du Client. En revanche, le risque de perte et de détérioration sera transféré au Client dès la livraison des Produits commandés. Le Client s'engage de ce fait, en cas de paiement postérieur à la livraison, à faire assurer les Produits contre les risques de perte et de détérioration par cas fortuit par une assurance ad hoc au profit de TERANIS.

Le Client est dans l'obligation d'informer TERANIS par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans délai, de toute tentative de saisie. Il s'engage en toutes circonstances à préserver le droit de propriété de TERANIS.

LIVRAISON DES PRODUITS

TERANIS peut proposer au Client, au moment de la passation de sa Commande, différents modes de livraison en fonction notamment de la taille des Produits commandés et de l'adresse de livraison communiquée par le Client.

Les conditions, frais et délais de livraison diffèrent en fonction du mode de livraison que le Client choisit.

Le Client est informé, au moment de la passation de sa Commande, du (des) modes de livraison disponibles ainsi que du (des) délais et tarifs applicables.

La livraison de certains Produits ou dans certaines zones peut donner lieu à une facturation complémentaire.

Dans tels cas, cette information est clairement indiquée sur la page d'information dédiée à la livraison (pour les Commande sur le Site).

Le montant total des frais de livraison de la Commande est indiqué lors de la passation de celle-ci.

Livraison à domicile

Les Produits acquis par le Client seront livrés en France Métropolitaine.

Les Produits seront livrés dans le délai prévu sur la confirmation par TERANIS de la Commande.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et TERANIS ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard de livraison n'excédant pas trente (30) jours à compter de la date de livraison prévue.

En cas de retard supérieur à soixante (60) jours à compter de la date de livraison prévue, le Client pourra demander la résolution du Contrat. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par TERANIS.

Pour les clients ayant la qualité de consommateur

Toutefois, si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans le délai indiqué ou à défaut, dans un délai de trente (30) jours après la confirmation de la commande, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L.216-2, L.216-3 et L.241-4 du Code de la consommation reproduits ci-après.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

La responsabilité de TERANIS ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable au Client ou en cas de force majeure.

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la Commande et à laquelle le transporteur pourra facilement accéder.

Le colis comportant les Produits commandés et payés est remis en main propre, à l'adresse exacte mentionnée lors de la passation de la Commande. Les livraisons sont réalisées contre signature. Le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits s'opère au jour de la remise matérielle des Produits au Client par le transporteur.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des Produits commandés, dûment acceptées par écrit par TERANIS, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par le Client.

Pour les Commandes sur le Site, un courrier électronique sera envoyé au Client pour l'avertir du départ de son Produit et lui donnera toutes les indications pour suivre l'exécution de la Commande. TERANIS ne pourra être tenue responsable en cas de non-réception du message électronique si l'adresse e-mail fournie par le Client est erronée.

Le Client est tenu de fournir une adresse de livraison correcte, ainsi qu'un numéro de téléphone pour le transporteur. En cas d'erreur et/ou de modifications de ces données non signalées ou en cas d'absence du Client, qui entrainerait le retour du Produit, les frais de stockage, ainsi que tous les frais s'y attenant seront à la charge exclusive du Client, et sur présentation d'une facture et des justificatifs.

Dans les cas où le Client a organisé la prise de rendez-vous avec le transporteur pour la livraison du Produit, il est précisé que TERANIS se réserve le droit de facturer, sur présentation des justificatifs, les frais de seconde présentation du transporteur, dans les cas où le Client n'aurait pas respecté les modalités du premier rendez-vous pris avec le transporteur.

De même en cas d'absence au moment de la livraison, un avis de passage peut être déposé dans la boite au lettre attachée au lieu de livraison. Le Client est alors invité à prendre contact directement avec le transporteur ou avec le Service Clients.

Dans les cas où la configuration réelle du lieu de livraison empêcherait physiquement le déchargement des Produits, le transporteur se réserve le droit d'annuler la livraison. Les frais de livraison resteront dans ce cas à la charge du Client. Il lui appartiendra de se rapprocher du Service Clients. De nouvelles modalités et coûts d'acheminement de la Commande lui seront ainsi communiqués.

Le Client est tenu de vérifier l'état apparent des Produits lors de la livraison.

En cas d'avaries ou pertes partielles constatés à l'arrivée, il appartient au Client de faire les réserves nécessaires et de les notifier par lettre recommandée avec accusé de réception au transporteur dans les trois (3) jours suivant la livraison conformément à l'article L.133-3 du Code de Commerce.

En outre, à défaut de réserves ou de réclamations expressément émises par écrit par le Client au jour de la livraison, les Produits délivrés par TERANIS seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités par le Client.

TERANIS remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

FACTURES DEMATERIALISEES

Dans le cadre de sa démarche « Développement Durable », et en accord avec les dispositions de l'article 289 du Code général des impôts, TERANIS est en mesure de transmettre ses factures par voie électronique, ce que le Client reconnait et accepte expressément.

Pour ce faire, le Client communique à l'entrée en relation une adresse mail conforme permettant la réception régulière de ses factures par voie électronique. Cette adresse mail peut être modifiée à tout moment à l'initiative du Client sur demande écrite auprès de contact@teranis.fr.

Les Clients souhaitant disposer d'une facturation sur support papier, devront effectuer leur demande par écrit adressée à contact@teranis.fr, à défaut, la facturation transmise par voie électronique constituera le mode d'envoi privilégié.

PRIX–MODALITE DE PAIEMENT

Prix

Sauf convention contraire, le prix des prestations est établi en fonction du nombre et de l'expérience du personnel requis, du niveau de compétence et de responsabilité nécessaire ; les taux horaires sont révisés périodiquement.

Les prestations de services sont fournies aux tarifs de TERANIS en vigueur au jour de la passation de la commande, ou selon le devis préalablement établi par TERANIS et accepté par le Client, comme indiqué à l'article 3 « **Commandes** » ci-dessus.

Les tarifs s'entendent nets et HT.

Une facture électronique est établie par TERANIS et remise au Client lors de chaque fourniture de Services.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article L 441-6, II du Code de commerce.

Seront également facturés, s'il y a lieu, les frais de déplacement, de subsistance et d'hébergement engagés pour l'exécution des prestations.

La TVA au taux en vigueur s'ajoute, le cas échéant, aux honoraires et débours.

Les retards ou autres problèmes imprévus, dont TERANIS n'a pas la maîtrise et qui échappent à son contrôle, peuvent entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire.

TERANIS s'engage à informer le Client de ces retards et/ou problèmes dès qu'ils surviendront afin de pouvoir en évaluer les conséquences avec lui.

Des factures seront émises correspondant aux prestations fournies et aux débours engagés par provision et au fur et à mesure de leur réalisation.

Le Client pourra bénéficier de réductions de prix, remises et ristournes, en fonction du nombre et de la fréquence, des Services commandées, ou de la régularité de ses commandes de Services, dans les conditions et selon les modalités décrites aux tarifs de TERANIS.

Après émission, les factures ne pourront être contestées que dans un délai de deux mois. Passé ce délai, aucune contestation ne sera recevable.

En cas d'oubli de facturation de sa part, TERANIS aura la possibilité de régulariser la situation sur une période maximale d'un an, sous réserve de livraison du service.

Modalités de paiement

Sauf convention contraire, les factures sont émises chaque mois. Le règlement des factures est exigible dès réception. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Dans le cas où TERANIS propose au Client le paiement sous la forme de loyers et redevances périodiques elles seront payables selon les termes définis dans le Bon de Commande, majorés de la TVA.

Toute modification légale de ces taxes s'appliquera de plein droit et sans préavis. Selon la nature des Services et/ou Produits souscrits, le paiement des factures intervient en premier lieu par prélèvement automatique sur le compte bancaire ou postal désigné par le Client, ou à la commande par chèque, virement ou carte bancaire notamment pour les matériels, prestations intellectuelles et Services en ligne.

Pour toute commande incluant du matériel pour un montant matériel supérieur à **2 500 € hors taxes**, un **acompte de 30 %** du montant total est exigé à la réception du devis signé. La commande ne sera considérée comme définitive qu'à **réception effective de l'acompte sur le compte bancaire du vendeur**.
Le règlement de cet acompte pourra s'effectuer par **virement bancaire** ou tout autre mode de paiement convenu expressément entre les parties. **Aucun engagement de commande ne sera pris sans cet acompte**, qui déclenche le processus d'approvisionnement.
L'acompte versé est **ferme et non remboursable**, Il ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement en cas d'annulation de la commande par le client, sauf accord exprès du vendeur.
Les devis signés sont valables **30 jours à compter de leur date de réception**. Passé ce délai, les conditions tarifaires et de disponibilité peuvent être révisées par le vendeur sans préavis.

Les Services renouvelables (abonnements) font l'objet d'une facturation terme à échoir.

Sauf demande exprès du Client, la facturation des articles récurrents (abonnements) est effectuée sur une périodicité mensuelle.

TERANIS tient à la disposition du Client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze (12) mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le relevé des communications et tous les éléments d'information sur les Services facturés. Ces données feront foi entre les Parties.

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, TERANIS déterminera l'ordre d'affectation des règlements.

Les pénalités ayant pour assiette les sommes dues par le Client doivent être calculées sur la base du prix TTC figurant sur la facture et non sur le prix HT.

A défaut de paiement à l'échéance d'une facture, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande majorées de 10 % seront appliquées à compter du premier jour de retard, sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire.

Indépendamment des pénalités prévues ci-dessus, tout Client professionnel en situation de retard de paiement, sera de plein droit débiteur dès le lendemain de l'échéance, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément à l'article D 441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, TERANIS pourra lui demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

A défaut de paiement des factures par le Client et après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours, TERANIS a la possibilité de suspendre de plein droit tout ou partie de la ou des Commandes concernées, sans que la suspension des Services suspende le cours de la redevance forfaitaire.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à TERANIS par le Client, sans préjudice de toute autre action que TERANIS serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de défaut de paiement persistant, TERANIS prononcera de plein droit la déchéance du terme du Contrat, ce qui aura pour effet de rendre immédiatement exigible toutes les sommes même non échues qui pourraient être dues. Par ailleurs, TERANIS reste propriétaire de tous produits, services,

développements ou autres prestations, jusqu'à complet règlement.

REVISION DES PRIX

A chaque date anniversaire du Contrat, TERANIS indexera automatiquement, sans autre préavis, l'ensemble des redevances périodiques prévues au Contrat. 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 à date contractuelle
S1 : dernier indice publié à la date de révision

En cas d'augmentation imposée par l'un de ses partenaires ou fournisseurs, Teranis se réserve le droit d'augmenter ses tarifs à partir de la date appliquée par le partenaire ou le fournisseur. Et ce hors de la date anniversaire du contrat.

RESPONSABILITES

TERANIS garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. TERANIS garantit que les Services sont conformes aux spécifications communiquées au Client, sous réserve de tests et paramétrage réalisés par TERANIS après le déploiement. En outre, TERANIS garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Produits et Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

Les garanties accordées par TERANIS sont expressément limitées à ce qui est prévu au Contrat.

La responsabilité de TERANIS ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer TERANIS, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 15 jours à compter de leur découverte.

TERANIS rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité de TERANIS serait retenue, la garantie de TERANIS serait limitée toutes causes confondues, au montant des Services et/ou Produits commandés.

En aucun cas, TERANIS ne pourra être tenu pour responsable des dommages subis par le Client, à savoir :

- À toute interruption des Services indépendante du contrôle partiel et/ou total de TERANIS ;
- À une mauvaise utilisation des Services par le Client ;
- À tout incident et/ou interruption des Services causés par un incident et/ou une panne survenant sur les Equipements du Client et/ou sur des réseaux ou matériels autres que ceux de TERANIS ;
- À une modification des conditions de l'offre des Services imposée par la loi ou l'ARCEP.

En aucun cas, TERANIS ne saurait être tenu responsable des préjudices indirects subis par le Client au titre du Contrat, tels que tout préjudice commercial, perte de Clientèle, perte de commande, perte de

données, trouble commercial, perte de bénéfice, perte d'image de marque ou action dirigée contre le Client par un tiers, sans que cette énumération puisse être limitative.

TERANIS ne saurait être responsable à l'égard du Client, ou des utilisateurs du Client, des actes ou omissions de tiers fournisseurs de produits et/ou de Système Tiers.

TERANIS ne sera notamment en aucun cas responsable des éventuels dysfonctionnements internes (bogues) des applicatifs utilisés par le Client.

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.

TERANIS s'engage par ailleurs à être couvert, pendant toute la durée du Contrat, par un contrat d'assurance en responsabilité civile couvrant les sinistres éventuels liés à l'intervention physique de ses salariés sur les sites du Client. Une attestation d'assurance peut être produite sur simple demande auprès du service commercial de TERANIS.

LOGICIEL

Définitions

Licence d'Utilisation : Désigne les conditions aux termes desquelles TERANIS s'engage à concéder à titre onéreux au Client un droit non exclusif d'utilisation d'un Logiciel dans les modalités exposées ci-après.

Conditions de la Licence d'Utilisation

Les droits d'auteur, marques et tout autre droit de propriété intellectuelle (qu'ils soient enregistrés ou non) en plus de tout autre droit de propriété ou autres droits relatifs aux Logiciels, les manuels d'utilisation et les documents y relatifs sont et resteront en toutes circonstances la propriété exclusive de TERANIS et/ou de ses concédants et/ou tout autre partenaire de TERANIS qui pourrait détenir des droits exclusifs sur les contenus intégrés dans les Logiciels.

Les Logiciels ne pourront être utilisés que sur des matériels conformes aux prérequis techniques définis par TERANIS et préparés selon les spécifications de TERANIS Au titre du présent Contrat, le Client dispose d'une Licence d'Utilisation, personnelle, non exclusive et non transférable du Logiciel, réservée à son usage exclusif et aux membres de son équipe, pour la durée définie aux Conditions Particulières.

Par conséquent, en aucun cas le Client ne pourra, sans le consentement préalable et écrit de TERANIS, modifier l'installation, améliorer ou adapter le Logiciel ainsi que les documents associés. TERANIS se réserve expressément le droit de corriger et de modifier le Logiciel. Dans le cas d'un problème de compatibilité informatique, TERANIS s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de communiquer au Client les données techniques pour assurer la compatibilité dans un délai raisonnable. Le Client, par conséquent, s'interdit d'intervenir ou d'avoir recours à une tierce partie sur les Logiciels sans l'autorisation écrite et préalable de TERANIS et se porte fort du respect de cette obligation par l'ensemble de son personnel utilisateur.

Le Client est exclusivement responsable des actions non-autorisées de tiers sur les Logiciels et s'engage à indemniser TERANIS de tous dommages fixés par une décision judiciaire exécutoire, sans préjudice des autres actions et indemnités auxquelles TERANIS pourraient avoir droit conformément au Contrat.

Le Client doit préserver la confidentialité de la documentation concernant les Logiciels et la communique uniquement à son personnel, ses employés, ses sous-traitants ou ses fournisseurs dans la mesure où cette communication est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat. Le Client s'interdit de mettre au point ou de commercialiser un ou plusieurs logiciels similaires aux Logiciels, pendant toute la durée totale du Contrat et dans les 2 (deux) ans suivant la cessation du Contrat, pour quelque raison que ce

soit.

Sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières, l'installation des Logiciels fournis par TERANIS, se fait sous l'entière responsabilité du Client. Les frais de remise en état des Logiciels fournis par TERANIS, en cas de problèmes d'installation de logiciels tiers, seront à la charge du Client.

L'accessibilité au Logiciel est permanente, hormis les périodes de Maintenance effectuées par TERANIS et qui donneront lieu à une information préalable du Client, sauf dans les cas où une intervention immédiate et urgente serait nécessaire.

L'accès au Logiciel et les installations préalables éventuelles par TERANIS des outils nécessaires se feront à l'issue d'un délai indicatif d'une durée de quatre (4) semaines après que le Client ait signé les Conditions Particulières.

Le Client déclare être informé du fait que le bon fonctionnement du Logiciel suppose que le TERANIS puisse accéder à distance au système informatique du Client.

Le Client s'engage donc à permettre cet accès à distance au matériel dédié au Logiciel en laissant notamment son poste informatique en marche et connecté au réseau internet durant la tranche horaire qui lui a été indiquée et selon les modalités qui lui ont été précisées, dont il reconnaît par ailleurs avoir été informé.

Identifiants et Sécurité

Lors de l'installation des Logiciels sur le système informatique du Client, TERANIS communique à ce dernier des identifiants confidentiels, personnels et incessibles dont il est seul responsable. Toute utilisation du Logiciel faite postérieurement à son identification au moyen de ces identifiants sera réputée effectuée par le Client et son personnel utilisateur.

En cas de perte ou de vol des identifiants, le Client devra en informer TERANIS sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail ou télécopie obligatoirement confirmé par courrier recommandé avec accusé de réception.

TERANIS prendra alors toutes mesures utiles et fournira au Client la possibilité d'accéder au Logiciel au moyen d'un nouvel identifiant moyennant un délai maximum de 24 heures à compter de la réception du courrier recommandé avec accusé de réception précité.

Description du Logiciel

Les fonctionnalités du Logiciel, objet de la Licence d'Utilisation souscrite par le Client, sont décrites dans les Conditions Particulières applicables audit Logiciel.

Fourniture et mis en route des Logiciels

TERANIS fournit au Client une Licence d'Utilisation du ou des Logiciels précisés aux Conditions Particulières pour un nombre de poste utilisateur également déterminé aux Conditions Particulières. TERANIS procède à leur installation dans les cas où le Client dispose d'un matériel conforme aux spécifications techniques exigées par TERANIS

Formation

TERANIS s'engage à mettre à disposition du Client des ressources de formation sur divers supports (tutoriels, webinar, manuel…) permettant ainsi au Client de bénéficier du Logiciel dans les meilleures conditions.

Sur demande expresse et écrite de la part du Client, TERANIS pourra être amenée à dispenser une formation plus complète à destination du Client. Ces prestations feront l'objet d'un devis préalable devant être accepté par le Client ainsi que d'une facturation spécifique séparée.

Garantie d'éviction – Contrefaçons

TERANIS garantit au Client qu'il dispose des droits nécessaires pour mettre les Logiciels à sa disposition dans le cadre d'une Licence d'Utilisation, sous réserve qu'il soit utilisé conformément aux dispositions du Contrat. TERANIS garantit le Client contre toute action en contrefaçon directement liée à l'utilisation des Logiciels conformément au Contrat et s'engage à indemniser le Client contre tout jugement rendu contre elle à ce propos.

En cas d'interdiction d'utilisation de tout ou partie des Logiciels, TERANIS s'engage en outre, à sa seule discrétion et à ses frais, soit d'obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser le Logiciel contesté, ou de remplacer le Logiciel concerné par une solution équivalente, ou de modifier le Logiciel concerné de manière à lever ladite interdiction.

Si, à la discrétion de TERANIS, aucune des trois solutions ci-dessus n'est réalisable ou financièrement pertinente, TERANIS s'engage à rembourser le Client pour tout montant déjà versé dans les six (6) mois précédant l'événement ayant causé le dommage. Cette garantie exclut tout élément fourni par le Client ou les données accessibles via le Logiciel, mais qui ne constitue pas un des éléments fournis par TERANIS au Client et est exclusive de toute autre action contre TERANIS Dans le cas où le Client viendrait à être informé de tout cas de violation des droits d'un Logiciel, il s'engage à informer sans délais TERANIS qui doit rester le seul défenseur de ses droits.

Autres garanties

TERANIS est soumis à une obligation de moyen, à l'exclusion de tout autre. Il garantit la conformité du Logiciel aux spécifications décrites dans sa documentation. Le Client assume toutes les responsabilités autres que celle de conformité du Logiciel aux spécifications et notamment celles qui concernent :

- L'exploitation du Logiciel ;
- La qualification et la compétence de son personnel utilisateur.

Le Client est, en outre, responsable de la protection des données enregistrées et de la réparation des bases de données, des résultats obtenus, de la conformité de l'utilisation du Logiciel à la législation. TERANIS dégage toute responsabilité en cas de non-conformité du Logiciel à la réglementation en vigueur au cours d'une période donnée si les Services de Maintenance ne sont pas souscrits pour cette période. Il appartient au Client de développer les procédures d'exploitation et de mettre en place les points de contrôle et mécanismes de sécurité appropriés à la sauvegarde et à la remise en état des données en cas d'anomalies dans le déroulement des programmes.

Le Client assume seul les éventuels Dysfonctionnements et dommages dus à une modification du Logiciel, même minime, effectuée avec ou sans l'autorisation de TERANIS. Le Client reconnaît expressément avoir reçu de TERANIS toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation du Logiciel à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour sa mise en œuvre et son exploitation. TERANIS ne sera en aucun cas tenue de réparer d'éventuels dommages directs ou indirects, même s'il a été informé de tels dommages. Le Client sera seul responsable de l'utilisation du Logiciel.

Les Parties reconnaissent que, malgré le haut niveau de performance et les normes de sécurité élevées mises en œuvre par TERANIS :

- Le réseau peut être soumis à une surcharge ou une indisponibilité temporaire qui peut réduire les performances du Logiciel,
- la protection contre les risques d'usage illicite, frauduleux, malveillant ou l'intrusion non autorisée dans le système informatique du Client, le vol ou l'utilisation non autorisée des

- La protection contre les risques d'usage illicite, frauduleux, malveillant ou l'intrusion non
- autorisée dans le système informatique du Client, le vol ou l'utilisation non autorisée des données, programmes et fichiers, la contamination par des virus informatiques sont de la responsabilité exclusive du Client, et

- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées, y compris la sensibilisation et le contrôle des activités de ses utilisateurs afin de protéger leur système d'information et de données contre la contamination par un virus.

Chaque Logiciel est par conséquent fourni « tel quel ». Le Client déclare et garantit TERANIS que toutes les opérations effectuées par lui, y compris ses utilisateurs, directement ou indirectement au titre de l'utilisation des Logiciels, doivent être conformes à la législation applicable à ses activités et au Contrat.

MAINTENANCE – NIVEAUX DE SERVICE

- **Dysfonctionnement** : désigne toute erreur de conception, ou de réalisation du Matériel et/ou de Logiciels, ou de programmation d'un Logiciel qui empêche l'utilisation normale de tout ou partie du Matériel et/ou du Logiciel ou provoque un résultat ou une action incorrecte alors que le Matériel et/ou le Logiciel est utilisé conformément aux instructions. Les dysfonctionnements peuvent être dus notamment à une erreur d'utilisation par le Client, à une cause étrangère, à un défaut constructeur.

- **Dysfonctionnement bloquant** : désigne tout Dysfonctionnement rendant impossible l'utilisation de toutes les fonctionnalités du Logiciel et/ou du Matériel.

- **Dysfonctionnement semi-bloquant** : désigne tout Dysfonctionnement ne permettant le fonctionnement du Logiciel ou du Matériel que pour une partie de ses fonctionnalités ou conformément aux usages auxquels il est normalement destiné

- **Dysfonctionnement non-bloquant** : désigne tout Dysfonctionnement permettant de poursuivre l'exploitation complète du Logiciel et/ou du Matériel dans l'ensemble de ses fonctionnalités ou conformément aux usages auxquels il est normalement destiné, mais au moyen de procédures inhabituelles.

<u>Conditions d'exécution de la Maintenance corrective</u>

Selon le Service souscrit par le Client, ce dernier aura la possibilité de faire appel à TERANIS, pour assurer la Maintenance corrective qu'il estimera nécessaire portant sur le Matériel et/ou les Logiciels désignés aux Conditions Particulières.

La maintenance corrective s'applique uniquement aux Dysfonctionnements constatés comme étant en écart aux fonctions décrites dans la documentation du Logiciel et/ou du Matériel.

La résolution des Dysfonctionnements peut être apportée – au choix de TERANIS – par paramétrage, par correction ou modification du Logiciel et/ou du Matériel concerné ou par la fourniture d'une solution de contournement, temporaire ou non.

De plus, TERANIS s'engage à apporter au Client l'assistance technique nécessaire à l'usage convenable du Matériel et/ou du Logiciel et à lui fournir tous conseils et informations lui permettant son utilisation optimale.

Les Services de Maintenance corrective couvrent notamment les pièces, leur remplacement et la main d'œuvre. Toute évolution ultérieure des Logiciels reste la propriété exclusive de TERANIS

TERANIS s'engage à intervenir pour remédier à tout Dysfonctionnement du Matériel et/ou du Logiciel à distance.

TERANIS n'est tenu qu'à une obligation de moyens concernant les opérations de Maintenance.

Interventions à distance

TERANIS assure aux jours et heures ci-après indiqués un support téléphonique destiné à apporter toutes informations ou explications souhaitées sur le Matériel et/ou le Logiciel ou sa documentation et à remédier aux Dysfonctionnements.

TERANIS pourra tenter de remédier à distance aux Dysfonctionnements signalés par l'interlocuteur responsable en se connectant par modem ou réseau téléphonique commuté sur son installation informatique, et ce, durant les horaires normaux d'intervention mentionnés plus haut.

Cette assistance est destinée à tenter de résoudre à distance les difficultés mineures rencontrées par le Client dans le cadre de l'utilisation du Matériel / Logiciel. L'intervention à distance ne comprend pas les prestations éventuelles de formation liées à l'utilisation du Matériel / Logiciel. L'accès à ce Service de Maintenance n'inclut pas les coûts de télécommunication, qui demeurent à la charge du Client.

Intervention sur place

De manière exceptionnelle, et sur demande expresse et écrite de la part du Client, TERANIS peut être amenée à intervenir physiquement dans les locaux du Client en vue de remédier aux Dysfonctionnements.

Ces interventions feront l'objet d'un devis préalable devant être accepté par le Client et d'une facturation séparée spécifique.

Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Les délais d'intervention de TERANIS sont prévus ci-après, constituant la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) :

Le Client et TERANIS travailleront de concert pour qualifier le degré de gravité d'un incident.

Le niveau de gravité décrit l'impact d'un incident sur la capacité du Client à utiliser efficacement les Services.

Le niveau de gravité initialement notifié par le Client peut être revu si les circonstances le justifient.

En matière de maintenance corrective, TERANIS s'engage à respecter les délais suivants :

Gravité	Catégorie	Délai de prise en charge	Délai de mise à disposition d'une solution de contournement	Délai de correction définitive
P0	Anomalie bloquante	2 heures ouvrées	8 heures ouvrées	Sera défini conjointement entre les Parties en fonction de l'incident relevé.
P1	Anomalie Majeure	4 heures ouvrées	16 heures ouvrées	
P2	Anomalie mineure	4 heures ouvrées	10 jours ouvrés	

L'application des correctifs résultant de la correction ou de la mise à disposition de solution de contournement peut amener à une indisponibilité temporaire des Services ; TERANIS s'engage à informer au préalable le Client de la durée estimative d'indisponibilité des Services.

Conditions d'exécution de la Maintenance légale et évolutive

Maintenance légale

Dans le cadre du présent Contrat, TERANIS s'oblige à intervenir soit à distance, soit physiquement sur le site d'installation et d'exploitation du Matériel et/ou du Logiciel dans des délais de conformité imposés par la nouvelle réglementation. A ce titre, TERANIS s'oblige à apporter au Matériel et/ou Logiciel toutes modifications rendues obligatoires par la nouvelle réglementation sauf celles nécessitant l'emploi de matériel et/ou logiciel nouveau ou relevant d'un périmètre fonctionnel nouveau.

Maintenance évolutive

Les Services de Maintenance évolutive s'entendent comme la fourniture des évolutions techniques et fonctionnelles apportées par TERANIS dans le cadre de sa politique éditoriale ou celle de ses concédants.

Les opérations de Maintenance rendues nécessaires par une mauvaise utilisation Matériel / Logiciel par le Client ou par son personnel qui n'aurait pas suivi une formation à l'utilisation dudit Matériel / Logiciel feront l'objet d'une facturation spécifique.

Les mises à jour ne seront effectuées que pour autant que le matériel du Client soit apte à les accueillir.

TERANIS proposera au Client une offre commerciale relatives aux nouvelles versions comportant des évolutions du Matériel / Logiciel ou l'adjonction de nouvelles fonctionnalités que TERANIS réalise de sa seule initiative.

Selon la nature réglementaire ou non des modifications incluses dans les mises à jour, le Client sera ou non libre de refuser les nouvelles versions qui lui sont proposées.

- Mises à jour incluant modifications de nature règlementaire : le Client a l'obligation de faire la mise à jour de version proposée par TERANIS et il doit s'assurer de la compatibilité et capacité de son installation à recevoir ces nouvelles mises à jour.

- Mises à jour n'incluant pas de modifications de nature règlementaire : le Client n'a pas l'obligation d'effectuer cette mise à jour et s'il l'effectue, il doit s'assurer de la compatibilité et capacité de son installation à recevoir ces mises à jour

En revanche, les coûts de déplacement sur le site du Client pour le cas où il serait nécessaire en vue de l'installation de la mise à jour ou à la formation du Client ou de son personnel à l'issue de ces mises à jour fera l'objet d'une facturation spécifique par TERANIS.

Obligations du Client

Dans le cas exceptionnel d'une intervention sur place validée par le Client, ce dernier doit laisser libre accès au Matériel et/ou au Logiciel pendant les heures ouvrables, afin que les techniciens de TERANIS puissent effectuer les interventions prévues au titre du présent Contrat.

Le Client informera par écrit et dans les plus brefs délais TERANIS de tout déplacement du site d'installation et d'exploitation du Matériel et/ou du Logiciel.

Le Client tiendra un registre dans lequel seront consignées tous les Dysfonctionnements intervenus dans le fonctionnement du Matériel et/ou du Logiciel.

Concernant les Logiciels et/ou les Matériels électroniques, le Client effectuera la sauvegarde de ses données et de ses fichiers, TERANIS déclinant toute responsabilité en cas de destruction accidentelle.

Le Client collaborera au mieux avec TERANIS notamment en facilitant l'accès du personnel de ce dernier à ses installations (accès aux locaux physiques ou prise en main du poste utilisateur par téléassistance) et en lui fournissant toutes informations utiles. Il désignera parmi son propre personnel un interlocuteur responsable de la Maintenance avec lequel TERANIS pourra se mettre en contact en permanence.

Lors des interventions de TERANIS, le Client s'engage à laisser à sa libre disposition du temps machine, de l'espace mémoire et les fournitures courantes.

Le Client s'engage en outre, sauf à perdre le bénéfice du présent Contrat, à utiliser le Matériel / Logiciel soumis à Maintenance suivant les spécifications de son constructeur / éditeur, à respecter les règles d'implantation spécifiées ou plus généralement conformes aux règles de l'art, à ne pas le déplacer / l'installer sans l'accord de TERANIS, à ne procéder à aucune modification ou réparation hors des prévisions du présent Contrat.

Le Client prendra soin de l'équipement, l'installera dans les locaux adéquats, dans des conditions convenables, suivra toutes instructions et avis donnés par TERANIS et/ou le constructeur/éditeur en la matière, observera toutes directives et conseils sur l'utilisation du Matériel et/ou du Logiciel. Si des modifications, en plus ou en moins sont apportées par le Client au Matériel et/ou au Logiciel sans l'accord écrit de TERANIS, le Client sera responsable de toutes pertes, dommages ou réductions de performance que TERANIS pourra raisonnablement penser être imputable à ces modifications et tous les frais en découlant.

Exclusions

Sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières, sont expressément exclus du Service de Maintenance :

- Le reconditionnement ou le remplacement par suite d'usure anormale, de vice caché, de fabrication d'accident (malveillance, sabotage, chute, etc.) d'un élément complet de l'équipement figurant sur la liste du matériel du Client ;
- La maintenance et l'installation électrique extérieure ;
- Les pertes de programmes ou de fichiers et les frais exposés pour reconstitution d'informations ;
- La récupération d'erreurs d'utilisation ou de défauts de sauvegardes ;
- La récupération d'erreurs dues aux interventions d'une personne non habilitée par TERANIS ou le constructeur/éditeur du Matériel et/ou du Logiciel dans les programmes ou les fichiers ;
- La récupération d'erreurs consécutives à la présence de « virus » informatiques ;
- La formation sur les Matériels / Logiciels et leurs mises à jour ;
- Les modifications spécifiques ou individuelles ;
- Les interventions qui seraient dues à l'usure normale du Matériel ou à des modifications, connexions, réparations effectuées par le Client, sans l'accord écrit de TERANIS ;
- Les dommages dus à l'intervention de personnes non habilitées par TERANIS et/ou le constructeur/éditeur du Matériel et/ou du Logiciel ;
- Les interventions provoquées par un manquement du Client à suivre les instructions ou les conseils prodigués par TERANIS et/ou le constructeur/éditeur du Matériel et/ou du Logiciel (manuel d'utilisation du Matériel, documentation technique du Logiciel…) ;
- La modification extérieure des Matériels, les changements de spécifications, l'adjonction ou l'enlèvement d'accessoires ou de dispositifs, les sévices résultant d'un déplacement du Matériel ;
- La maintenance, la réparation ou le remplacement d'accessoires ou de fournitures courantes ;
- Les dommages dus à l'emploi de fournitures non conformes ;
- Les dommages dus à la mauvaise installation électrique hors des normes spécifiées par le constructeur / éditeur, au mauvais environnement du Matériel et/ou du Logiciel ;
- Les déménagements ainsi que les remises en ordre de marche qui suivraient ;

- Les mises à jour des systèmes d'exploitation sur lesquels sont installés les Logiciels.

Intervention hors Service

Toute intervention ne relevant pas du Service de Maintenance prévu au présent Contrat ou se situant en dehors de l'horaire, la main d'œuvre, les déplacements et les pièces feront l'objet d'une facturation séparée.

Normes constructeur / éditeur

Le Client convient que la bonne marche du Matériel et/ou du Logiciel dépend essentiellement de l'observation des normes et spécifications fournies, de la continuité du Service de Maintenance, de l'entretien du Matériel / Logiciel en bon état et de son utilisation par du personnel compétent. De plus, il reconnaît que la complexité et la technicité des Produits nécessitent dans son propre intérêt le respect des règles suivantes :

- Sauf accord écrit préalable de TERANIS et/ou du constructeur/éditeur, le Matériel/Logiciel ne peut être modifié. Il ne peut être entretenu ou réparé que par un personnel spécialisé et dûment mandaté par TERANIS

- Toute connexion du Matériel /Logiciel non fournie par le constructeur/éditeur doit faire l'objet d'un accord écrit de TERANIS

L'inobservation de l'une de ces conditions dégage entièrement la responsabilité de TERANIS, dans les mesures permises par la réglementation applicable.

Autorisations réglementaires

Le Client fera son affaire, s'il y a lieu, des autorisations à obtenir de toute autorité administrative compétente pour la connexion du Matériel / Logiciel au réseau de télécommunications. Si l'autorité administrative demande des modifications à l'installation, celles-ci seront effectuées aux frais exclusifs du Client, dans la mesure où l'autorité administrative ne les prend pas en charge et où elles sont propres au Client. Les garanties de vitesse des transmissions de données sur le Matériel / Logiciel sont fonction des conditions fixées par cette autorité administrative applicables à l'utilisation des modems, selon les vitesses indiquées et à la capacité de l'installation à les mettre en œuvre.

RESILIATION

Résiliation anticipée à l'initiative du Client

Dans le cas où le Client souhaite résilier en tout ou partie du service en cours de période, le montant correspondant à la période souscrite reste exigible en totalité par TERANIS, sauf accord entre les parties.

Dans le cas où le Client souhaite résilier tout ou partie du Service géré par TERANIS en cours de période, ce dernier versera à TERANIS, à titre forfaitaire, au plus tard le jour de l'expiration anticipée du Contrat, une compensation financière libératoire et définitive, correspondant au montant des loyers restant à payer.

En sus de cette indemnité, TERANIS se réserve le droit de facturer au Client des frais relatifs à l'interruption du service, et à la migration et/ou récupération de données.

La grille tarifaire relative à l'ensemble de ces frais est remise au Client avant la souscription des Services.
Le préavis de résiliation de l'ensemble des services de TERANIS est de 3 mois, sauf accord entre les parties.

Résiliation pour faute de l'une des Parties

En cas de manquement par l'une des parties à une obligation essentielle prévue au présent contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

Lorsque le manquement correspond à une violation des conditions d'utilisation du logiciel, la résiliation prend effet de plein droit au terme du délai de trente (30) jours visé ci-dessus.

Lorsque le manquement correspond à un retard de paiement injustifié et/ou répété, la résiliation prend effet de plein droit au terme du délai fixé par une deuxième lettre recommandée avec accusé de réception notifiant la décision de TERANIS de rompre le contrat.

En tout état de cause, tous les cas de résiliation précités impliquent que le Client n'a plus le droit d'accéder au Service.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par TERANIS.

FORCE MAJEURE

Nonobstant la définition de droit commun de la force majeure, les Parties conviennent de considérer comme telle tous les événements, faits de tiers ou non, irrésistibles, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possible et qui ont pour effet de retarder, perturber et/ou empêcher l'exécution du présent Contrat, tels que la guerre, les pénuries, les tremblements de terre, les incendies, les intempéries, les perturbations des transports en commun, les grèves et défaillances prolongées sur plusieurs jours d'EDF et des télécommunications, sans que cette énumération soit limitative.

La survenance d'un cas de force majeure pourra suspendre les obligations contractuelles pour une durée équivalente à celle de l'événement considéré et ce sans indemnité de part et d'autre.

Dès qu'elle aura connaissance de la survenance d'un tel événement, la Partie qui estimera de ce fait n'être plus en mesure de remplir ses obligations envers l'autre Partie devra le notifier à cette dernière dans les délais les plus brefs par les moyens adéquats. Les Parties se concerteront quant aux mesures à prendre pour y remédier. Chacune des Parties s'engage à s'efforcer d'atténuer l'effet défavorable de l'évènement de force majeure. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

TERANIS reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, logiciels, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, logiciels, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de TERANIS qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Au cas où l'une des recommandations de TERANIS ou l'utilisation d'éléments livrés à la suite de l'une de ses préconisations impliquerait l'utilisation de biens, modèles, dessins, photographies, etc. faisant

l'objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, TERANIS informera le Client de l'existence de ces droits et des conséquences de leur utilisation.

Il appartiendra alors au Client et sous sa seule responsabilité de prendre toute mesure permettant l'utilisation de tels droits, notamment en négociant pour son propre compte les droits d'utilisation dans des conditions telles que TERANIS soit en mesure de s'en prévaloir pour les besoins des Prestations.

TERANIS s'engage à respecter strictement les conditions d'utilisation de ces éléments, et notamment des licences, dont un exemplaire lui sera remis.

TERANIS s'interdit d'effectuer toutes opérations contraires aux conditions des licences d'utilisation et plus particulièrement d'utiliser, même partiellement ou de manière temporaire, le Système pour ses besoins propres ou pour ceux d'autres clients.

Pour les besoins propres des Prestations, TERANIS pourra utiliser ou développer des logiciels, y compris des feuilles de calculs, des documents, des bases de données et d'autres outils informatiques.

Dans certains cas, ces aides peuvent être mises à la disposition du Client et sur sa demande. Dans la mesure où ces outils ont été développés spécifiquement pour les besoins de TERANIS et sans considération des besoins propres du Client, ceux-ci sont mis à disposition du Client pendant la durée du contrat en l'état et sans aucune garantie attachée, à simple destination d'usage ; ils ne devront être distribués, partagés ou communiqués à des tiers que ce soit en tout ou partie. Cette mise à disposition temporaire n'emportera aucune cession de droits ni garantie, quel qu'en soit le titre, au bénéfice du Client ou celui du tiers.

TERANIS se réserve tout droit, titre et intérêt sur :

- Les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc. réalisés dans le cadre des prestations, y compris de façon non limitative, tout droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant et ;

- Toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des prestations ou que TERANIS serait amené à développer ou à fournir dans le cadre des prestations.

Le Client pourra, sans limitation géographique, à titre gratuit et irrévocable, utiliser de manière interne et pour la durée de protection par le droit d'auteur, les éléments conçus par TERANIS et intégrés dans ses travaux.

Le Client s'interdit de distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes réalisations et plus généralement de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord de TERANIS.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, TERANIS pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du Client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations, y compris dans des propositions de prestations ultérieures.

Par ailleurs, le Client autorise TERANIS, à l'issue de la réalisation des Prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence commerciale et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectuées.

Le Client déclare être titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés aux logiciels qu'il met à la disposition de TERANIS dans le cadre de l'exécution de la Commande, ou du moins disposer des

licences nécessaires sur ces droits, de sorte qu'il concède à TERANIS un droit d'usage sur ces logiciels, et ce pour toute la durée de la Commande. Par ailleurs, le Client garantit TERANIS contre toute action d'un tiers relatif audit droit d'utilisation ainsi concédé et fera sien tout litige y afférent, notamment quant à la prise en charge financière.

PERSONNEL DE TERANIS

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous le contrôle effectif de TERANIS durant la complète exécution des prestations.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, TERANIS s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle accordée aux employés de TERANIS.

TERANIS garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L. 1221-10 et suivants et L. 3243-1 et suivants du code du travail. TERANIS certifie, en outre, être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du code du travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les dispositions du Livre III, Titre IV du code du travail.

Pendant la durée des prestations et pendant une période d'un an après son achèvement, le Client s'engage à ne pas solliciter ou tenter de débaucher (ou aider quelconque autre personne à solliciter ou tenter de débaucher) un quelconque collaborateur de TERANIS avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des prestations. En cas de violation, le Client sera redevable envers TERANIS, à titre de clause pénale d'une indemnité égale à un an du dernier salaire brut de la personne ainsi débauchée.

CESSION

Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client directement ou indirectement, à titre onéreux ou gratuit, à un tiers sans l'accord préalable et exprès de TERANIS.

En cas de cession de tout ou partie du Contrat par le Client, les Parties se réuniront d'une part afin d'analyser l'opération de transfert, le coût de ce transfert et ses conséquences sur le Contrat, et d'autre part de convenir et de valider les modalités de la cession.

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.

Concernant les droits et obligations souscrits au titre du Contrat par TERANIS, celle-ci peut librement en céder, ou en concéder tout ou partie à toute Société Affiliée sous réserve que ladite société concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations.

TERANIS sera libéré de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée qui sera notifiée par TERANIS au Client dans un délai qui ne pourra être inférieur à trente (30) jours.

SOUS-TRAITANCE

TERANIS demeure libre de sous-traiter tout ou partie de ces Services tout en conservant la responsabilité vis à vis du Client de la fourniture du Service sous-traité. Il en informera alors le Client, préalablement à l'exécution des Services.

DONNEES PERSONNELLES

En France, les données personnelles sont notamment protégées par la loi n° 78-87 du 6 janvier 1978, la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'article L. 226-13 du Code pénal et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 (RGPD).

TERANIS assure la protection des données personnelles collectées auprès des personnes physiques.

La présente clause a pour objet de garantir la parfaite information des personnes visées par un traitement de données personnelles, notamment dans le but de leur permettre d'exercer les droits accordés à ces personnes par le RGPD.

Conformément à l'article 13 du RGPD, lorsque des données à caractère personnel relatives à une personne concernée sont collectées auprès de cette personne, le responsable du traitement lui fournit, au moment où les données en question sont obtenues, toutes les informations suivantes :

- Identité et coordonnées du responsable du traitement : **TERANIS**, LORRAINE TELECOM - société à responsabilité limitée (SARL) au capital de 10 000 €, enregistrée sous le numéro 753 620 947 au RCS de NANCY, siège social situé 30, boulevard de Scarpone - NANCY ;
- Coordonnées du délégué à la protection des données : si un délégué à la protection des données est amené à être désigné, les présentes GCV seront mises à jour afin d'intégrer les coordonnées du délégué à la protection des données ;
- Catégorie de données : état civil, nom, prénom, adresse, coordonnées bancaires, n° de téléphone, adresse e-mail ;
- Finalités du traitement auquel sont destinées les données à caractère personnel ainsi que la base juridique du traitement : les données sont collectées dans le cadre de l'exécution du contrat (et des mesures précontractuelles) entre TERANIS et le Client, la gestion du fichier clients, de la gestion de la facturation et du service après-vente. Les finalités répondent également au respect des obligations légales et réglementaires en termes de facturation, comptabilité.
- Catégories de destinataires des données à caractère personnel : service client interne, service comptable, fournisseurs et prestataires (bancaire, logistiques et techniques) ;
- Transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale : aucun transfert ;
- Transfert de données hors Union Européenne : aucun transfert ;
- Durée de conservation des données à caractère personnel : les données sont conservées durant toute la relation commerciale. Elles sont également conservées en raison d'une obligation légale ou pour des raisons probatoires à la fin de la relation commerciale pendant une durée de cinq (5) ans ;
- Le RGPD offre aux personnes visées par un traitement de données personnelles le droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification, l'effacement de celles-ci, une limitation du traitement, le droit de s'opposer au traitement et le droit à la portabilité des données ; vous pouvez adresser vos demandes à l'adresse suivante (en justifiant de votre identité) : contact@teranis.fr ;
- Vous disposez du droit d'introduire une réclamation sur l'utilisation de vos données personnelles auprès de la CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 -Tél : 01 53 73 22 22 - Fax : 01 53 73 22 00
- **La fourniture des données à caractère personnel par les personnes est nécessaire à la conclusion du contrat entre TERANIS et le Client, le refus de la personne peut empêcher la conclusion du contrat ;**
- Existence d'une prise de décision automatisée et/ou d'un profilage dans le cadre du traitement de vos données personnelles : non.

TERANIS se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment.

Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, TERANIS s'engage à publier la nouvelle version sur son site.

REVERSIBILITE DES DONNEES

Dans le cadre de certains Services souscrits par le Client impliquant le traitement de données lui appartenant, il lui sera possible de demander la réversibilité desdites données dans les conditions décrites ci-après.

À tout moment en cours d'exécution du Contrat, à la demande du Client ainsi qu'en cas d'expiration ou de résolution de tout ou partie du Contrat pour quelque motif que ce soit, TERANIS s'engage à assurer les opérations qui permettront au Client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers, ses données dans les meilleures conditions afin de le faire migrer vers tout autre système au choix du Client.

TERANIS s'engage à mettre à disposition une équipe constituée de personnes ayant participé aux Services impliquant le traitement de données appartenant au Client. Cette équipe devra être suffisamment étoffée pour exécuter dans les meilleurs délais les opérations assurant la réversibilité.

De même, le Client s'engage à apporter à TERANIS toute son assistance et toutes documentations et informations techniques nécessaires à la bonne exécution des opérations de réversibilité par TERANIS.

Définition des opérations de réversibilité

Les opérations de réversibilité comprendront notamment :

- la restitution de l'ensemble des données, fichiers ou autre élément du Client et résultant notamment de la mise en œuvre des Services souscrits par le Client, que ces éléments soient archivés ou non. La restitution s'effectuera sur supports magnétiques, optiques ou autres. TERANIS s'engage à ne conserver aucune copie des programmes, documentation, données, etc., restitués au Client et à ne plus les utiliser pour quelque raison que ce soit ;

- la communication au Client des toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre la réversibilité ;

- l'assistance technique par TERANIS auprès du tiers désigné par le Client notamment en facilitant la prise de connaissance par le tiers, des méthodes et outils utilisés pour générer les données, de la documentation, et toutes autres informations utiles que TERANIS s'engage à communiquer sans réserve et dans des formats et sur des supports facilement exploitables par son successeur.

Délai de réalisation

Ces opérations de réversibilité se dérouleront pendant le délai nécessaire à la réalisation de la réversibilité, y compris après expiration ou rupture du Contrat si nécessaire, et ne pourront excéder soixante (60) jours consécutifs.

Conditions financières de la réversibilité

Les opérations de réversibilité donneront lieu à l'établissement d'un devis préalablement au démarrage des opérations qui devra être dûment accepté par le Client.

CONFIDENTIALITE

Informations confidentielles

Chacune des parties s'engage à ne divulguer d'aucune façon les informations confidentielles reçues de l'autre partie.

Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties. Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée de 5 ans suivant le terme des prestations.

Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par TERANIS au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit à TERANIS. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

Informations exclues

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- Aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la prestation ;
- Sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- Sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
- Ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, TERANIS se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

Le Client reconnaît et accepte :

- Que les parties pourront sauf demande contraire expresse de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique ou autre moyen informatique circulant sur le réseau internet ;
- Qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces données et/ou courriers électroniques ;

- Que TERANIS ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionné par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique et/ou données causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, ainsi que le règlement général sur la protection des données (RGPD).

REFERENCEMENT-PUBLICITE

Sauf avis contraire notifié à TERANIS lors de la signature de la Commande initiale pour un Service, TERANIS 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 et notamment son site internet.

GARANTIES

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai de trois (3) mois à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

NON-VALIDATION PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

DROIT APPLICABLE

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

PROCEDURE AMIABLE

En cas de difficultés pour l'application des présentes ou l'un de leurs avenants, les Parties décident de se soumettre préalablement à une procédure amiable.

A ce titre, toute Partie qui souhaiterait mettre en jeu ladite procédure et ce préalablement à la saisine d'un tribunal compétent devra notifier par lettre recommandée avec accusé de réception, en laissant un délai de quinze (15) jours à l'autre Partie, une telle volonté.

Les Parties désigneront un médiateur d'un commun accord dans ledit délai de quinze jours.

Le médiateur devra tenter de concilier les Parties dans un délai de deux (2) mois à compter de la saisine. Il proposera un rapport en vue de concilier les vues de chacune des parties.

En cas de conciliation, les Parties s'engagent à signer un accord transactionnel et confidentiel. L'accord transactionnel précisera de manière expresse si les présentes continueront à s'appliquer.

A défaut, compétence expresse est attribuée aux tribunaux de NANCY (54).

Si le Client **ayant la qualité de consommateur** n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients du Vendeur, ou en cas d'absence de réponse dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la demande, il peut, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, adresser une réclamation écrite au service de médiation auquel adhère le Vendeur dont les coordonnées sont les suivantes :

FEVAD
https://www.mediateurfevad.fr
60 rue la Boétie
75008 PARIS
mediateurduecommerce@fevad.com

La solution proposée par le médiateur de la consommation ne s'impose pas aux parties, qui restent ainsi libre à tout moment de sortir du processus de médiation.

En outre, il est rappelé que le Client peut également introduire une plainte sur la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) mise à disposition par la Commission Européenne à et accessible à l'adresse suivante :

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase

DOMICILIATION

Les Parties élisent domicile à leur siège social respectif, indiqué au sein des Conditions Particulières.

ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à TERANIS, même s'il en a eu connaissance.

CONDITIONS DE LOCATION DE MATÉRIEL

Les présentes conditions générales de location (CGL) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TERANIS (ci-après « le Bailleur ») loue aux locataires (« Les Locataires ou le Locataire ») qui lui en font la demande par contact direct, par e-mail ou via un support papier, du matériel et produits qu'elle commercialise.

Elles s'appliquent sans restriction ni réserves à toutes les locations conclues par le Bailleur auprès des Locataires, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Locataire.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces CGL sont systématiquement communiquées à tout Locataire qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Bailleur.

Toute location de Produits implique, de la part du Locataire, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Location, qui sont complétées par les Conditions générales de vente (CGV) de TERANIS, auxquelles sont annexées les présentes CGL.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Bailleur sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Bailleur est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Le contrat de location conclu entre le Bailleur et le Locataire ne confère à ce dernier aucune faculté d'achat à son profit, excluant ainsi ledit contrat des opérations de crédit visées à l'article L 313-1 du Code monétaire et financier.

Livraison et transfert des droits

Le contrat de location entre le Bailleur et le Locataire prend effet lors de la confirmation par ce dernier au Bailleur de la livraison des Produits.

D'un commun accord entre les parties, cette confirmation intervient lors de la réception par le Bailleur du document intitulé « Confirmation de Livraison ».

La livraison et l'installation des Produits sont effectuées aux frais et risques et sous la responsabilité du Locataire.

Le Locataire est tenu de signer la Confirmation de Livraison des Produits et de la transmettre immédiatement au Bailleur, dès la délivrance, celle-ci signifiant que les Produits ont été livrés au Locataire et que ce dernier en a vérifié la conformité à la commande ainsi que le bon fonctionnement.

Commandes – Loyers – Dépôt de garantie

Commandes

Les commandes doivent être confirmées par écrit, au moyen d'un bon de commande dûment signé par le Locataire.

Loyers

Les loyers, dont le montant mensuel figure au bon de commande, seront réglés par prélèvement automatique à la date indiquée au Bon de commande. En cas de non-paiement, d'incident de paiement ou de retard de paiement, le Bailleur se réserve la faculté, selon les cas :

- de refuser la location, ou d'exiger de plein droit le versement d'une indemnité de retard, au taux de 3% par mois de retard *prorata temporis*, majorée de la TVA correspondante ;
- ou, sans qu'il soit besoin d'aucune intervention, même judiciaire, de reprendre le matériel loué, 5 jours après une mise en demeure adressée au Locataire d'avoir à le restituer en cas de non-paiement de deux loyers.

Dans tous les cas, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due, de plein droit et sans notification préalable, par le Locataire ayant la qualité de professionnel, en cas de retard de paiement. Le Bailleur se réserve le droit de demander au Locataire une indemnisation

complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

Dépôt de garantie

Le Locataire verse dès le début de la location un dépôt de garantie, d'un montant prévu aux conditions particulières, pour garantir l'exécution de toutes les obligations lui incombant.

En cours de contrat, le Locataire ne pourra procéder à aucune compensation avec les sommes qu'il pourrait devoir au Bailleur. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts. Ce dépôt sera remboursé à la fin du contrat si le Locataire a satisfait à toutes ses obligations. À défaut, il est imputé en tout ou partie au paiement des sommes dues.

Durée – Renouvellement

La location commence le jour de mise à disposition du matériel par le Bailleur indiqué dans les conditions particulières, chez le Locataire, ou le jour de son enlèvement par le Locataire, et pour la durée irrévocable, prévue dans les conditions particulières.

La location des Produits se termine le jour où le matériel qui doit être restitué a été intégralement réceptionné par le Bailleur, sous réserve de vérification de son intégrité et de son bon état de fonctionnement.

Le Locataire a la faculté de proroger cette durée, en accord avec le Bailleur. Dans ce cas, les dispositions des présentes CGL restent applicables de plein droit jusqu'à la nouvelle échéance. Toute nouvelle période entamée de location sera facturée intégralement.

Dans le cas où le Locataire met fin au contrat avant l'échéance figurant dans les conditions particulières, le montant total de la location reste acquis de plein droit par le Bailleur, et ce, sans préjudice de tout dommage et intérêt, ce qui constitue une condition essentielle et déterminante du consentement du Bailleur.

Délais de livraison

Les Produits loués par le Locataire lui seront livrés dans un délai convenu avec le Bailleur à compter de la réception par le Bailleur du bon de location correspondant dûment signé.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Bailleur ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Locataire en cas de retard de livraison n'excédant pas 30 jours.

En cas de retard supérieur à 30 jours, le Locataire pourra demander la résolution du contrat.

La responsabilité du Bailleur ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable au Locataire ou en cas de force majeure.

Mise à disposition du matériel

Le matériel est mis à disposition dans un conditionnement complet.

Le conditionnement du matériel doit être conservé en bon état par le Locataire pendant toute la durée de la location. Le transport et le déplacement rendus nécessaires par l'enlèvement et la récupération du matériel peuvent être effectués par le Bailleur, directement ou par l'intermédiaire d'un transporteur qu'il mandatera.

En cas d'anomalie ou de défectuosité constatée par le Locataire à la réception du matériel, ce dernier établira un procès-verbal contradictoire signé du transporteur et de lui-même, indiquant la nature et l'importance des dommages constatés au moment de la livraison.

Le Locataire sera tenu d'en aviser le transporteur par lettre recommandée, avec copie au Bailleur dans un délai de 72 heures à compter de la réception du matériel. Passé ce délai, le matériel est réputé conforme à la commande.

Panne du matériel - Garanties

Le Locataire s'engage à signaler au Bailleur toute panne des Produits, dès sa constatation ou sa présomption, par écrit ou par mail. Il doit cesser d'utiliser le matériel, et il s'interdit de le réparer ou de le faire réparer par tout tiers.

Le non-respect de la clause ci-dessus fera échec à la prise en charge par le Bailleur du matériel défectueux.

Le Bailleur s'engage à tout mettre en œuvre pour réparer ou faire réparer, ou remplacer par un matériel équivalent, dans un délai raisonnable, les Produits défectueux.

Le montant du loyer sera réduit *prorata temporis* eu égard à la durée d'indisponibilité des Produits pour le Locataire. La date retenue comme point de départ pour la réduction du loyer sera la date à laquelle le Bailleur aura accusé réception de la survenance de la panne.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Locataire, comme en cas d'usure normale du Produit ou de force majeure. Elle ne s'applique pas non plus au cas de détérioration ou d'accident provenant de choc, chute, négligence, défaut de surveillance, ou bien en cas de transformation du matériel.

Restitution du matériel

Le Locataire doit, en fin de période d'utilisation, à la date convenue avec le Bailleur, restituer la totalité du matériel en bon état de fonctionnement, ce dernier n'ayant dû subir de la part du Locataire que les traces d'usure normale.

Le Bailleur se réserve le droit de facturer au Locataire les frais de remise en état et de facturer tout ou partie du matériel non restitué selon les tarifs suivants :

Non restitution du matériel : indiquer le montant

Retard de restitution du matériel : indiquer le montant

Détérioration du matériel : indiquer le montant

Perte du matériel : indiquer le montant

Le matériel doit être restitué dans son conditionnement complet et d'origine.

Sous-location - Cession

Toute sous-location ou cession des Produits, sous quelle forme que ce soit, par le Locataire, est strictement interdite.

Assurance

Pendant toute la durée de la location, le Locataire aura la garde du matériel. A ce titre, il est responsable à l'égard du Bailleur de tout dommage survenant audit matériel, de son fait et de celui d'un tiers, même non fautifs.

En conséquence, le Locataire devra souscrire une assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable couvrant les risques liés à l'utilisation, la perte, la détérioration ou le vol du matériel.

Transfert de propriété (absence) - Transfert des risques - Détérioration

Eu égard à la nature du contrat de location conclu entre les parties, le Bailleur conservera la propriété des Produits pendant toute la durée de ses relations avec le Locataire.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits du Bailleur sera réalisé dès livraison et réception desdits produits par le Locataire.

En cas de détérioration des Produits dans les 12 mois premier mois de location, le Locataire sera redevable auprès du Bailleur d'une indemnité prévue au sein des tarifs du Bailleur.

Clause résolutoire

En cas d'inexécution par le Locataire d'une obligation à sa charge, notamment la non-restitution du matériel ou le défaut de paiement d'un loyer à l'échéance, le contrat sera de plein résilié par le Bailleur, aux torts exclusifs du Locataire, 5 jours après la première présentation d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

Dans ce cas, le Bailleur exigera la restitution immédiate du matériel, au frais du Locataire, sans préjudice des sommes dues au titre des périodes de location échues et des dommages et intérêts que le Bailleur pour être amené à réclamer.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Uniquement à usage des clients ayant la qualité de consommateurs ou de non-professionnels

(Article L.221-18 du Code de la consommation)

À l'attention de :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente / la prestation de services décrite ci-dessous :

[Indiquer le libellé des produits / services fournis par TERANIS telles qu'elles figurent aux Conditions particulières]

Conclu en date du :

Nom du(des) Client(s) :

Adresse du(des) Client(s) :

Signature du(des) Clients(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Adressez ce courrier en lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail avec avis de réception.