

CONTRAT CADRE DE SERVICES

Le présent Contrat Cadre de Services (le "Contrat") est conclu en date du _____ ("Date d'Effet") entre Proceau EURL, RCS Paris B 490 224 813 ("Prestataire") et _____ (le "Client"), RCS _____

ARTICLE 1. DEFINITIONS

1.1 "**Bon de Commande**" désigne la demande de service adressée par le Client sous la forme prescrite par le Prestataire.

1.2 "**Boucle Locale**" désigne la connexion entre le site du Client et le Centre d'hébergement ou toute autre installation du prestataire.

1.3 "**Date de démarrage du service**" désigne la première des dates suivantes :

- celle mentionnée dans la Notification de Connexion, à moins que le Client n'ait notifié au prestataire que le service ne fonctionnait pas correctement en application des dispositions de l'article 3.1 (ou, si deux ou plusieurs services sont désignés sur le Bon de Commande comme étant "regroupés" ou "liés", la première date mentionnée sur la Notification de Connexion de tous ces services)
- la date de confirmation par le Client que le service a été installé et fonctionne correctement (dans le cas où le Client notifie en premier lieu le prestataire que le service ne fonctionne pas correctement selon les dispositions de l'article 3.1)
- la date à laquelle le Client commence à utiliser le Service.

1.4 "**Date d'engagement du Client**" désigne la date à laquelle le service sera mis à la disposition du Client, comme précisé dans le contrat fait au Client ou dans toute autre notification écrite adressée par le prestataire au Client.

1.5 "**Durée du Service**" signifie la durée (mesurée à partir de la date de démarrage du service) pour laquelle le service a été souscrit, conformément au bon de commande.

A la fin de la durée du service ainsi indiquée, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes successives d'un mois jusqu'à ce que le prestataire ou le Client s'oppose à la reconduction par notification écrite adressée à l'autre partie au plus tard trente (30) jours avant la fin de la période en cours.

1.6 "**Société Affiliée**" désigne toute entité qui, directement ou indirectement, actuellement ou dans le futur, en tout ou partie, contrôle, est contrôlée par ou est sous le contrôle commun d'une partie au contrat.

Dans ce contexte, "contrôle" signifie la détention de :

- Plus de cinquante pour cent (50 %) des droits de vote dans l'élection des administrateurs de l'entité,
- ou plus de cinquante pour cent (50%) du capital de l'entité.

1.7 "**Centre d'hébergement**" désigne un centre de communication détenu ou loué par le prestataire dans le but, entre autres, d'y localiser et d'y héberger du matériel de communication.

1.8 "**Installations**" désigne tout bien détenu ou loué par le prestataire et utilisé pour fournir le service, y compris tous terminaux et autres équipements, câbles, lignes de communication, ports, routeurs, commutateurs, CSU ("channel service units"), DSU ("data service units"), armoires, étagères, salles privées, etc.

1.9 "**Interruption de Service Justifiée**" désigne toute interruption, indisponibilité, retard ou autre dégradation du service lié ou associé à ou causé par tout événement de maintenance programmée, toute action ou inaction du Client, l'alimentation électrique ou tout matériel fourni par le Client, des tiers, (à l'exception des tiers directement impliqués dans l'exploitation et la maintenance du réseau du prestataire), dont notamment tout utilisateur final du Client, tout fournisseur de réseau tiers, tous points d'échange de trafic contrôlés par des tiers, ou toute alimentation électrique, tout matériel ou tous services fournis par des tiers, ou un cas de force majeure tel que défini à l'article 7.1.

1.10 "**Lettre d'acceptation au Client**" désigne une communication écrite adressée par le prestataire au Client informant ce dernier de l'acceptation du Bon de Commande par le prestataire.

1.11 "**Notification de connexion**" désigne une note écrite émise par le prestataire indiquant que le service commandé a été fourni et installé par le prestataire, conformément au Bon de Commande du Client, qu'il a été testé et fonctionne correctement.

1.12 "service" désigne tout Service du prestataire décrit dans une Annexe et présenté sur une ligne spécifique du Bon de Commande.

1.16 "Site du Client" désigne le ou les sites occupés par le Client ou ses utilisateurs finaux, auxquels le service est livré.

1.17 « SLA » : engagements de qualité de service pris par le prestataire au titre du service tel que décrits dans chaque Annexe de service.

1.18 « Polices d'utilisation Autorisée » : conditions d'utilisation des Services du prestataire telles que décrites à l'article 7.6 des présentes.

1.19 « Logiciel » : désigne tout programme ou code source dont le prestataire est propriétaire ou à obtenu de l'auteur une licence lui donnant des droits de copie, distribution, exploitation, revente.

1.20 « Licence d'utilisation » : désigne le fait que le prestataire autorise le client à jouir des Logiciels pour la durée du contrat.

ARTICLE 2. FOURNITURE DU SERVICE

2.1 Soumission du (des) Bon(s) de Commande.

Afin de commander tout service, le Client pourra soumettre un Bon de Commande pour le service concerné. Sauf accord contraire, l'utilisation d'un Bon de Commande par le Client n'est pas obligatoire. Le Bon de Commande et les documents annexés doivent inclure une description du service, ainsi que les frais non récurrents et les frais mensuels récurrents, et préciser la Durée de Service applicable.

2.2 Acceptation par le prestataire.

A réception du Bon de Commande, si le prestataire décide (à sa seule discrétion) d'accepter celui-ci, le prestataire émettra une Lettre de Bienvenue en faveur du Client pour le Service demandé (ou pour une partie des Services). Le prestataire sera dans l'obligation de fournir le Service demandé seulement si une Lettre de Bienvenue au Client a été transmise pour ce Service.

2.3 Contrôle de Solvabilité et Dépôt de Garantie.

Le Client devra donner au prestataire les informations sur sa solvabilité demandées par le prestataire, et la fourniture de Service sera soumise à un accord de solvabilité. Le prestataire peut demander au Client d'effectuer un dépôt ou de donner toute autre forme de garantie comme condition d'acceptation de la commande du Client ou comme condition de poursuite de la prestation de Service. Le dépôt sera détenu par le prestataire en garantie du règlement des charges incombant au Client. Lors de la résiliation du Service fourni au Client, le montant du dépôt sera crédité sur le compte du Client et tout solde créditeur fera l'objet d'un remboursement dans un délai de 2 mois.

2.4 Site du Client.

Le Client permettra au prestataire d'accéder à ses locaux dans les limites raisonnables déterminées par le prestataire pour l'installation, l'inspection et la maintenance programmée ou d'urgence des Installations. Le prestataire prévoindra le Client au moins deux (2) jours ouvrés à l'avance de toute intervention de maintenance programmée qui requièrent l'accès aux locaux du Client ou qui impliquent une interruption significative du Service. Le Client est responsable de la fourniture et du maintien, à ses propres frais, de l'alimentation électrique, du chauffage et de la climatisation aux niveaux nécessaires pour préserver un environnement adapté aux Installations sur le Site du Client. En cas de défaillance du Client, il sera tenu de rembourser au prestataire les coûts réels et raisonnables pour la réparation ou le remplacement de toute Installation détériorée ou détruite à la suite d'un tel manquement. Le Client devra fournir un espace de travail sûr et conforme aux lois et réglementations en vigueur en ce qui concerne les conditions de travail sur le Site du Client.

2.5 Installations et Logiciel du prestataire.

Sauf accord préalable contraire, toutes les Installations restent la propriété du prestataire.

Le prestataire fournira les Installations et veillera à les maintenir en bon état de fonctionnement. Le Client ne doit en aucune manière, effectuer, tenter d'effectuer ou autoriser le réaménagement, la déconnexion, l'enlèvement, la réparation, la modification, ou toute autre manipulation des Installations sans l'autorisation préalable écrite du prestataire. Les Installations ne doivent faire l'objet d'aucune utilisation autre que celle pour laquelle elles ont été fournies par le prestataire. Le Client ne doit prendre aucune mesure ayant pour effet de grever les Installations d'un privilège ou d'une servitude quelconque.

En aucun cas, le prestataire ne sera responsable vis-à-vis du Client ou de toute autre personne pour l'interruption du Service ou pour toute perte, charge, coût ou tout préjudice causé par ou lié à la mauvaise utilisation ou maintenance des Installations par le Client ou l'accès aux Installations par tout tiers en violation des présentes, et le Client devra indemniser le prestataire de tout préjudice résultant de ces actions. Le Client s'engage (au-delà de l'expiration, la résiliation ou l'annulation de tout Bon de Commande) à autoriser le prestataire à enlever toutes les Installations du Site du Client :

(A) après la résiliation, l'expiration ou l'annulation de la Durée de Service de tout Service pour lequel les Installations étaient utilisées ; ou

(B) pour permettre leur réparation ou remplacement, ou pour tout autre motif que le prestataire estime nécessaire ou souhaitable, le prestataire s'engageant à déployer des efforts raisonnables afin de minimiser les interruptions du Service ainsi causées.

2.6 Matériel fourni par le Client.

Le prestataire peut procéder à l'installation de certains matériels de communication fournis par le Client lors de l'installation du Service, mais le prestataire n'assumera aucune responsabilité pour l'exploitation ou la maintenance de tels matériels de communication fournis par le Client. Le prestataire n'assumera aucune obligation ou responsabilité de quelque nature que ce soit, pour la configuration, la gestion, les performances ou toute autre question relative aux routeurs du Client ou autre matériel fourni par le Client servant à l'accès ou aux échanges de trafic en relation avec le Service.

2.7 Logiciel fourni par le prestataire.

Toutes les Logiciel restent la propriété du prestataire le client obtient le contrat une Licence d'utilisation.

Le prestataire fournira si nécessaire (laissé à la discrétion du prestataire) les Logiciel et veillera à les maintenir en bon état de fonctionnement. Le Client ne doit en aucune manière, effectuer, tenter d'effectuer ou autoriser le réaménagement, la déconnexion, l'enlèvement, la réparation, la modification, désassembler, ou toute autre manipulation affectant ou non le Logiciel. Les Logiciel ne doivent faire l'objet d'aucune utilisation autre que celle pour laquelle ils ont été fournies par le prestataire. Le Client ne doit prendre aucune mesure ayant pour effet de grever les Logiciel d'un privilège ou d'une servitude quelconque.

En aucun cas, le prestataire ne sera responsable vis-à-vis du Client ou de toute autre personne pour l'interruption du Service ou pour toute perte, charge, coût ou tout préjudice causé par ou lié à la mauvaise utilisation ou maintenance des Logiciels par le Client ou l'accès aux Logiciel par tout tiers en violation des présentes, et le Client devra indemniser le prestataire de tout préjudice résultant de ces actions. Le Client s'engage (au-delà de l'expiration, la résiliation ou l'annulation de tout Bon de Commande) à autoriser le prestataire à effacer toutes les Logiciels du Site du Client :

(A) après la résiliation, l'expiration ou l'annulation de la Durée de Service de tout Service pour lequel les Logiciel étaient utilisées ; ou

(B) pour permettre leur réparation ou remplacement, ou pour tout autre motif que le prestataire estime nécessaire ou souhaitable, le prestataire s'engageant à déployer des efforts raisonnables afin de minimiser les interruptions du Service ainsi causées.

Le client ne peut obtenir du prestataire d'une Licence d'utilisation du Logiciel et cela dans la limite de la période du contrat.

Le client n'a pas le droit de louer le Logiciel à un tiers sauf accord écrit du prestataire.

ARTICLE 3. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

3.1 Point de départ de la Facturation.

Lorsque le Service faisant l'objet d'un Bon de Commande du Client a été installé et testé, le prestataire fera parvenir au Client une Note de Connexion.

A réception de la Notification de Connexion, le Client disposera d'une période de soixante douze (72) heures pour confirmer que le Service a été installé et fonctionne correctement.

En l'absence de notification écrite du Client adressée au prestataire dans les soixante douze (72) heures indiquant que le Service n'est pas installé selon le Bon de Commande et ne fonctionne pas correctement, la facturation débutera à la Date de Démarrage du Service concerné, que le Client ait ou non obtenu auprès d'autres opérateurs les prestations nécessaires au fonctionnement du Service et que le Client soit ou non préparé pour accepter livraison du Service commandé.

3.2 Frais.

Le Bon de Commande indiquera les frais non récurrents et récurrents liés au Service.

Sauf autre indication expresse sur le Bon de Commande, tout frais non récurrent sera facturé au Client par le prestataire à partir de la date de démarrage du Service. Lorsqu'un Service requiert l'installation par le prestataire d'infrastructure, de câblage, de composants électroniques ou autres matériels complémentaires en prévision du Service, le Bon de Commande peut inclure, de façon expresse, des frais non récurrents à la charge du Client, payables avant la date de démarrage du Service, tels que convenues entre le Client et le prestataire.

Dans le cas où le Client manque à son engagement de régler ces frais non récurrents dans le délai indiqué dans le Bon de Commande,

- 1) un tel manquement constituera une Interruption de Service Justifiée pour ce qui concerne l'installation du Service ;
- 2) le prestataire pourra modifier la Date d'Engagement du Client
- 3) le prestataire pourra également suspendre l'installation du Service jusqu'à réception du règlement des frais non récurrents. Si le Client en fait la demande et que le prestataire décide (à sa seule discrétion), après l'acceptation du Bon de Commande, d'autoriser un changement du Bon de Commande ou du Service, dont notamment, la date d'installation du Service ou la Date de Démarrage du Service, des frais non récurrents et/ou des frais mensuels récurrents supplémentaires ne figurant pas sur le Bon de Commande peuvent être appliquées.

3.3 Règlement des Factures.

Les factures sont émises tous les mois. Le prestataire facture à l'avance pour le Service à fournir le mois suivant, à l'exception des frais dépendants du niveau d'utilisation du Service, qui sont facturées à terme échu. La facturation des mois incomplets se fait au prorata sur la base du mois calendaire. Sauf mention contraire sur une facture en particulier, tous les règlements doivent se faire en EUROS. En cas de non paiement à échéance, à compter de cette échéance, toute somme due portera intérêts au taux le plus faible entre 1,5 % par mois et le taux légal en vigueur, jusqu'à la date de règlement total.

3.4 Impôts et Taxes.

Tout frais de Service indiqué s'entend hors Taxes Applicables (comme définies ci-dessous). A l'exception des impôts assis sur les bénéfices du prestataire, les impôts et taxes éventuellement applicables dans toute juridiction seront à la charge du Client, y compris, mais non limité à, la taxe sur la valeur ajoutée, les taxes sur la consommation, le chiffre d'affaires, l'utilisation, les recettes brutes, ainsi que les droits de douane, de passage, de contournement, de franchise ou autres impôts, taxes, droits, charges ou surtaxes, quelle que soit leur désignation, imposés ou assis sur ou liés à la fourniture, la vente ou l'utilisation du Service (collectivement les "Taxes Applicables"). Si le Client est exonéré de l'une quelconque des Taxes Applicables, il doit présenter au prestataire un certificat d'exonération valide (sous une forme raisonnablement acceptable pour le prestataire). Le prestataire tiendra compte de tout certificat d'exonération valide fourni conformément à ce qui précède dans la mesure où l'exonération s'applique à un Service facturé par le prestataire au Client, à réception dudit certificat.

3.5 Changements réglementaires et législatifs.

Dans le cas où un changement de loi, de réglementation, de décision, de règle ou de directive applicable augmente significativement les coûts ou d'autres conditions de fourniture du Service, le prestataire et le Client procéderont à une négociation des tarifs à appliquer au Client afin de refléter ladite augmentation des coûts et, si les parties ne parviennent pas à un accord concernant les nouveaux tarifs dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande de renégociation formulée par le prestataire par écrit, alors

- (a) le prestataire peut répercuter l'augmentation des coûts sur le Client, et

(b) si le prestataire choisit de faire supporter les coûts supplémentaires au Client, ce dernier peut mettre fin à l'accord concernant le Service affecté sans pénalité en notifiant le prestataire par écrit dans les trente (30) jours suivant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

3.6 Factures contestées.

Si le Client conteste raisonnablement tout ou partie d'une facture du prestataire, il sera tenu de régler la partie non contestée de la facture et devra soumettre une réclamation par écrit (sous une forme raisonnablement requise par le prestataire) concernant la somme contestée. Toute réclamation doit être présentée au prestataire par écrit avec justification de réception par le prestataire dans les trente (5) jours caché de la poste faisant foi suivant la date de facturation pour les Services concernés. Passé ce délai le Client renonce à son droit de contester toute somme facturée non contestée avant la fin de cette période. Si le dénouement d'une telle contestation est en faveur du prestataire, le Client devra payer les montants contestés plus des intérêts au taux indiqué au paragraphe 3.3.

3.7 Frais de résiliation.

(A) Le Client peut résilier un Service après l'acceptation par le prestataire du Bon de Commande correspondant et avant la Date d'Engagement du Client en notifiant une telle résiliation par écrit au prestataire (sous une forme raisonnablement requise par le prestataire). Si le Client procède à une telle résiliation ou si le prestataire résilie le Service avant l'émission de la Notification de Connexion suite au non respect par le Client des dispositions du présent Contrat ou d'un quelconque Bon de Commande, le Client devra verser au prestataire des frais de résiliation égaux à la somme des montants suivants : (1) dans le cadre du service d'hébergement (2), les frais encourus par le prestataire pour remettre en état l'espace d'hébergement de manière appropriée pour permettre son utilisation par des tiers, et (3) :

- (a) les éventuels frais de résiliation payables à un tiers et relatifs à l'installation et/ou la résiliation du Service
- (b) les frais non récurrents (y compris tout frais non récurrent que le prestataire a renoncé à mettre à la charge du Client au moment du Bon de Commande) pour le Service annulé ; et
- (c) le cas échéant, (i) un (1) mois de frais mensuels récurrents pour le Service résilié si la notification écrite d'annulation est reçue par le prestataire plus de cinq (5) jours ouvrés avant la Date d'Engagement du Client, ou (ii) trois (3) mois de frais mensuels récurrents pour le Service résilié si la notification écrite de résiliation est reçue dans les cinq (5) jours ouvrés précédant la Date d'Engagement du Client.

Le droit de résiliation du Client tel que décrit dans cet article 3.7 (A) expirera automatiquement et ne sera plus applicable dès que le prestataire aura fait parvenir au Client la Notice d'Installation pour le Service concerné.

(B) Outre le droit de résiliation du Client décrit à l'article 3.7 (A) ci-dessus, le Client bénéficie du droit de résilier le Service avant la fin de la Durée du Service en respectant un préavis écrit de trente (30) jours adressé au prestataire (sous une forme raisonnablement requise par le prestataire). Si, après la date la plus tôt entre la Date d'Engagement du Client et la date de réception de la Notification de Connexion à un Service en particulier et avant la fin de la Durée du Service, le Client résilie le Service ou si la fourniture du Service est interrompue suite au non-respect par le Client des conditions du présent Contrat ou du Bon de Commande, le Client devra verser au prestataire des frais de résiliation égaux à la somme des montants suivants : (1) dans le cadre du Service d'hébergement (2), les frais encourus par le prestataire pour remettre en état l'espace d'hébergement de manière appropriée pour permettre son utilisation par des tiers, et (3) :

- (a) les éventuels frais de résiliation payables à un tiers et relatifs à l'installation et/ou la résiliation du Service ;
- (b) les frais non récurrents (y compris tout frais non récurrent que le prestataire a renoncé à mettre à la charge du Client au moment du Bon de Commande) pour le Service annulé qui n'ont pas déjà été réglées ; et
- (c) des frais de résiliation calculés à partir de la date effective de résiliation et égaux à (i) 100 % des frais mensuels récurrents qui auraient été dus pour le Service au titre des mois 1 à 12 de la Durée du Service, plus (ii) 50 % des frais mensuels récurrents qui auraient été dus pour le Service à partir du 13^{ème} mois jusqu'à la fin de la Durée du Service.

3.8 Utilisation frauduleuse des Services.

Le Client est responsable de tous les frais relatifs au Service qui lui incombent, y compris ceux résultant d'une éventuelle utilisation frauduleuse ou non autorisée du Service, excepté lorsque l'utilisation frauduleuse ou non autorisée est le fait du prestataire ou de ses salariés.

ARTICLE 4. DURÉE ET RÉSILIATION

4.1 Durée.

(A) Le présent Contrat prend effet à compter de la Date d'Effet pour une durée initiale de (2) ans ("Durée du Contrat"), sauf résiliation anticipée dans les conditions définies aux présentes. A la fin de la durée initiale, le Contrat sera reconduit tacitement pour des périodes successives d'un mois jusqu'à ce que l'une des parties s'oppose à la reconduction par notification écrite adressée à l'autre partie au plus tard trente (30) jours avant la fin de la période en cours.

(B) Sauf exceptions mentionnées dans ce Contrat, le prestataire s'engage à livrer le Service tout au long de la Durée du Service, et le Client s'engage à régler tous les frais correspondants jusqu'à la fin cette même période. Dans la mesure où la Durée du Service pour un Service s'étend au-delà de la Durée du Contrat, le Contrat restera pleinement en vigueur pour ledit Service jusqu'à l'expiration ou la résiliation de ladite Durée du Service.

4.2 Manquement de la part du Client.

Si :

- (i) le Client est déclaré en état de cessation de paiements selon la législation en vigueur, s'il se réunit avec ses créanciers en vue de négocier un réajustement ou le rééchelonnement de ses dettes, établit un acte attributif de ses biens au syndic de la masse, fait l'objet d'une procédure de redressement judiciaire ou de liquidation, décide de sa liquidation volontaire, conclut un concordat avec ses créanciers, si un administrateur judiciaire, liquidateur ou assimilé est nommé pour assurer la gestion de tout ou partie de son activité ou si une demande est déposée en vue de sa mise en règlement judiciaire ou liquidation ou si les créanciers déposent une requête de dépôt de bilan du Client ; ou
- (ii) Le Client ne règle pas les sommes dues au titre des présentes à leur échéance et la situation n'est pas régularisée dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception d'une mise en demeure écrite du prestataire ; ou
- (iii) Le Client manque à l'une de ses obligations essentielles au titre des présentes (autre que l'obligation de paiement) et le Client ne remédie pas à un tel manquement dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception d'une mise en demeure écrite du prestataire; ou
- (iv) L'utilisation du Service par le Client excède matériellement sa limite de crédit, sauf s'il fournit une garantie de paiement adéquate pour le Service le jour ouvré suivant la notification du prestataire, donnée par écrit, le prestataire pourra (A) résilier ce Contrat et/ ou tout Bon de Commande, en tout ou partie et/ou (B) conformément au paragraphe 5.1, utiliser tout recours contractuel et judiciaire applicable.

4.3 Manquement de la part du prestataire.

Si :

- (i) le prestataire est déclaré en état de cessation de paiements selon la législation en vigueur, s'il se réunit avec ses créanciers en vue de négocier un réajustement ou le rééchelonnement de ses dettes, établit un acte attributif de ses biens au syndic de la masse, fait l'objet d'une procédure redressement judiciaire ou de liquidation, décide de sa liquidation volontaire, conclut un concordat avec ses créanciers, si un administrateur judiciaire, liquidateur ou assimilé est nommé pour assurer la gestion de tout ou partie de son activité ou si une demande est déposée en vue de sa mise en règlement judiciaire ou liquidation ou si les créanciers déposent une requête de dépôt de bilan du Client ; ou
- (ii) le prestataire manque à l'une de ses obligations essentielles au titre des présentes (autre que celles figurant au paragraphe 4.4 et à l'Article 6 des présentes) et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception d'une mise en demeure du Client, ce dernier pourra, après notification écrite de résiliation, (A) résilier ce Contrat et tout Bon de Commande, en tout ou partie et/ou (B) conformément au paragraphe 5.1, utiliser tout recours contractuel et judiciaire applicable.

4.4 Autres conditions de résiliation.

(A) Si l'installation du Service par le prestataire est retardée de plus de trente (30) jours ouvrés après la Date d'Engagement du Client pour des motifs autres qu'une Interruption de Service Justifiée, le Client peut résilier ledit Service par notification écrite adressée au prestataire, sans frais de résiliation, sous réserve de la réception par le prestataire de ladite notification avant l'émission au Client de la Notification de Connexion concernant ce même Service.

(B) Le Client peut résilier le Service avant l'échéance de la Durée du Service, sans frais de résiliation lorsque :

- (i) le Service est Indisponible (tel que défini ci-dessous) à deux reprises ou plus pour une durée de plus de huit (8) heures chacune, au cours de toute période de trente (30) jours ("Première Indisponibilité") ; et si
- (ii) après la notification écrite de cette interruption du Client au prestataire, dans les trente (30) jours suivant la Première Indisponibilité, le même Service devient indisponible pour une durée de plus de douze (12) heures à tout moment au cours d'une période de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la Première Indisponibilité. Pour les besoins de ce qui précède, le terme "Indisponibilité" indique une interruption totale du Service, sauf lorsqu'il s'agit d'une Interruption de Service Justifiée.

La période d'interruption commence lorsque le Client en fait part au Service Clientèle et Support du prestataire et s'achève lorsque le Service fonctionne à nouveau. Le Client ne peut résilier un Service indisponible et exercer son droit de résiliation tel que décrit ci-dessus que par notification écrite donnée dans les trente (30) jours qui suivent l'événement impliquant un tel droit de résiliation.

(C) Si le Client choisit de résilier le Service défaillant selon ce paragraphe 4.4, il perdra tous ses droits sur les avoirs de Qualité de Service et le prestataire n'aura aucune obligation d'émettre des avoirs au titre du Service interrompu.

ARTICLE 5. RESPONSABILITÉS ET INDEMNISATION

5.1 Préjudices indirects.

Nonobstant toute autre disposition des présentes (autre que le paragraphe 5.4), aucune des parties n'est responsable de l'indemnisation de l'autre partie pour toute perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, toute dégradation du fonds de commerce ou perte de Clientèle, toute non réalisation des économies escomptées, toute perte de données ou toute perturbation de l'activité, toutes dépenses pour l'achat de services de remplacement, pour tout préjudice collatéral, accidentel, spécial ou consécutif, ou pour tous dommages intérêts exemplaires ou de réparation, qu'ils soient liés ou non aux actes ou omissions ou à la négligence de l'une des parties, leurs salariés ou agents, ou qu'ils résultent de la fourniture ou le défaut de fourniture de services relatifs à tout Bon de Commande.

5.2 Dommmages corporels et décès.

Aucune disposition du présent Contrat ne doit être interprétée comme limitant la responsabilité de l'une ou l'autre des parties en cas de dommages corporels ou de décès causés par négligence de l'une des parties de ce Contrat ou de leurs salariés.

5.3 Exclusion de garantie.

LE PRESTATAIRE NE DONNE AUCUNE GARANTIE ET NE FAIT AUCUNE DECLARATION, EXPLICITE OU IMPLICITE DE DROIT OU DE FAIT, REGLEMENTAIRE OU AUTRE, EN MATIERE DU CARACTERE COMMERCIALISABLE, DE QUALITE ADEQUATE OU D'ADEQUATION POUR UNE UTILISATION PARTICULIERE, A L'EXCEPTION DE CELLES EXPRESSEMENT INDIQUEES AU TITRE DES SLA (tels que définis ci-dessous).

5.4 Indemnisation.

Chacune des parties s'engage à indemniser l'autre partie de toutes réclamations de tous tiers et de tous frais et dépenses (y compris les frais juridiques et de justice) résultant de dommages matériels, dommages corporels ou décès causés par négligence ou acte malveillant de la partie en faute.

ARTICLE 6. QUALITE DE SERVICE

6.1 Interruptions de Service et Fourniture de Service.

Le prestataire prévoit des recours spécifiques en matière d'installation et de fourniture du Service, tels qu'indiqués dans chaque Annexe de Service au titre des SLA. En cas de défaut de fourniture du Service conformément aux SLA, les seuls recours du Client sont décrits (a) dans les SLA applicables, le cas échéant, au Service affecté, et (b) au paragraphe 4.4.

6.2 Avoirs.

Si le prestataire n'atteint pas un SLA au cours d'un mois donné, le prestataire émettra un AVOIR au Client tel que décrit dans l'Annexe de Service applicable, à la demande du Client.

Afin de faire la demande d'avoir, le Client doit contacter le Service Clientèle du prestataire ou adresser une demande écrite (sous une forme raisonnablement requise par le prestataire) conformément au paragraphe 7.4 dans les trente (30) jours après la fin du mois pour lequel l'avoir est demandé.

En aucun cas le montant total des avoirs émis au Client par mois n'excèdera la somme des frais non récurrents et des frais mensuels récurrents facturés au Client pour le Service concerné pour ce mois.

ARTICLE 7. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

7.1 Force Majeure.

Aucune des deux parties ne peut être tenue responsable et aucun avoir de service ou autre recours ne sera accordé, en raison d'une défaillance dans la fourniture du Service ou d'un dysfonctionnement de l'équipement survenant hors du contrôle raisonnable de la partie en question ("cas de force majeure"). Dans le cas où le prestataire est dans l'incapacité de fournir le Service à la suite d'un cas de force majeure, le Client n'a pas l'obligation de payer le prestataire pour le Service affecté et ce, sur toute la durée de cette incapacité du prestataire à fournir le Service en question.

7.2 Cession.

Le Client ne peut céder ses droits et ses obligations en application de ce Contrat ou de tout Bon de Commande sans l'accord écrit préalable du prestataire, qui s'engage à ne pas le refuser pour un motif déraisonnable. Ce Contrat s'appliquera aux cessionnaires approuvés. Nonobstant toute cession de ses droits et obligations par le Client, le règlement de tous les frais dus pour chacun des Bons de Commande demeurera la responsabilité du Client. Le Client peut procéder à la revente du Service à un "utilisateur final" tiers, sous réserve d'indemniser, de défendre et de préserver le prestataire de toute plainte et ou réclamation de quelle que nature que ce soit déposée contre le prestataire par ledit utilisateur final.

7.3 Société Affiliée

(A) Si un Bon de Commande requiert la fourniture du Service à un Client dans un pays autre que celui dans lequel le présent Contrat a été signé, ledit Service sera fourni au Client par la Société Affiliée au prestataire autorisée à fournir le Service dans le pays concerné. Si le Bon de Commande requiert que le Service soit fourni dans une juridiction où, pour que le Bon de Commande ait force exécutoire, des conditions supplémentaires doivent être ajoutées, les parties devront intégrer lesdites conditions dans le Bon de Commande (en préservant, dans la plus grande mesure possible, les termes et conditions du présent Contrat).

(B) Les parties conviennent que les Sociétés Affiliées du Client peuvent acheter le Service dans le cadre du présent Contrat, sous réserve que ladite Société Affiliée du Client souscrivant le Service accepte expressément que ledit Service soit fourni et régi selon les termes et conditions du présent Contrat.

Le Client sera conjointement et solidairement responsable avec la Société Affiliée du Client de toutes réclamations ou dettes résultant de ce Contrat et/ ou Bon de Commande au titre du Service souscrit par la Société Affiliée du Client, et tout manquement au Contrat et/ ou Bon de Commande de la part de la Société Affiliée du Client sera considéré comme manquement du Client lui-même. Toute référence au Client dans le présent Contrat ayant trait au Service commandé par une Société Affiliée au Client doit être considérée comme une référence à la Société Affiliée au Client concernée.

(C) Nonobstant toute autre disposition du présent Contrat, chacune des parties est autorisée à fournir une copie du présent Contrat à toute Société Affiliée ou toute Société Affiliée de l'autre partie pour l'application de ce paragraphe 7.3, sans notification préalable ou sans l'accord de l'autre partie.

7.4 Notification.

Les notifications en application du présent Contrat sont réputées correctement signifiées lorsqu'elles sont remises en mains propres, ou envoyées par télécopie, courrier express, courrier électronique (si une adresse électronique figure ci-après) ou par courrier postal aux adresses suivantes :

Si adressées au prestataire:

Pour les réclamations/contestations/notification concernant la facturation, les demandes d'avoirs et/ou les demandes de déconnexion du Service (pour d'autres raisons que le défaut) :

PROCEAU EURL
A l'attention de Mr GIRAULT
44 rue du théâtre
75015 Paris
Fax : 06.81.48.84.54

Si adressées au CLIENT :

ou à toute autre adresse que la partie à qui s'adresse la notification a indiqué à l'autre partie par écrit selon les termes du présent Contrat. Indépendamment de ce qui précède, toute notification remise par le prestataire à un Client dans le cadre normal de la prestation de Service selon le présent Contrat, sera considérée comme correctement signifiée si elle est remise par le biais des méthodes précédemment décrites ou par courrier électronique, à l'adresse figurant sur un Bon de Commande.

7.5 Tarifs.

Le prestataire peut décider ou être requis de déposer ses tarifs auprès d'une autorité réglementaire ou autre au titre de certains Services.

Si de tels tarifs sont déposés pour un Service souscrit par un Client et dans le mesure où les dispositions ne sont pas incompatibles avec les termes d'un Bon de Commande, le tarif correspondant s'appliquera à la fourniture du Service concerné par le prestataire et à la consommation du Service par le Client.

7.6 Conditions d'Utilisation.

L'utilisation du Service par le Client doit être conforme à tout moment aux conditions d'utilisation des Services du prestataire dénommée « Polices d'utilisation Autorisée » en vigueur ainsi que les Règles de Confidentialité, telles que modifiées par le prestataire et communiquées par écrit au Client, le cas échéant, et qui sont également disponibles sur le site Internet du prestataire: www.proceau.net. Le prestataire avertira le Client de toutes plaintes reçues par le prestataire pour chacune des infractions prétendues à la Police d'utilisation Autorisée du prestataire perpétrées par un Client ou un tiers ayant obtenu l'accès au Service du prestataire par l'intermédiaire du Client. Le Client s'engage à mener une investigation de telles plaintes, dans les plus brefs délais, et à prendre toutes les mesures nécessaires afin de remédier à toute infraction avérée de la Polices d'utilisation Autorisée du prestataire. Le prestataire pourra indiquer au plaignant que le Client ou le tiers qui a obtenu l'accès au Service par l'intermédiaire du Client, mène une enquête sur la plainte et fournir au plaignant les informations nécessaires afin de prendre contact avec le Client directement pour résoudre la plainte.

Le Client doit désigner un représentant responsable de la réception de telles communications. Le prestataire se réserve le droit d'installer et d'utiliser ou de faire installer et utiliser par le Client tout outil approprié permettant de prévenir les infractions la Polices d'utilisation Autorisée, y compris, des outils servant à filtrer ou à interrompre l'accès au Service.

7.7 Protection des données.

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, il peut être nécessaire pour le prestataire de traiter et stocker des données. Le Client autorise le prestataire à (i) stocker et traiter de telles données ; et à (ii) utiliser de telles données à ses propres fins internes et conformément au droit applicable, étant précisé que ces données ne seront pas divulguées à des tiers.

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client a le droit d'accéder aux informations personnelles le concernant qui sont traitées et stockées par le prestataire, et d'y apporter des corrections, le cas échéant.

7.8 Contenu des Communications.

En aucun cas le prestataire ne pourra être tenu responsable du contenu de toute communication transmises par le biais du Service, et le Client s'engage à défendre, indemniser et préserver le prestataire de toute plainte (y compris des plaintes émanant des agences gouvernementales impliquant des sanctions pénales), de quelle que nature que ce soit, en relation avec ledit contenu ou de toute plainte de tiers ayant trait à l'utilisation du Service par le Client. Le prestataire ne fournit que l'accès à Internet ; le prestataire n'exploite ni ne contrôle les informations, les services, les opinions ou tout autre contenu circulant sur Internet. Le Client s'engage à ne porter aucune plainte contre le prestataire concernant le contenu d'Internet ou toute information, tout produit, service ou logiciel commandé via ou fourni par le biais d'Internet.

7.9 Publicité.

Aucune des parties n'a le droit d'utiliser les marques, le nom des lignes de service ou les noms commerciaux ou de faire référence à l'autre partie dans des documents ou autres supports promotionnels, publicitaires ou de marketing. Aucune des parties n'est autorisée à publier ou à communiquer par voie de presse des informations relatives aux relations contractuelles existant entre le prestataire et le Client, excepté lorsque la loi l'exige ou que les parties en ont convenu ainsi par écrit.

7.10 Confidentialité.

Les informations ou la documentation échangée entre les parties dans le cadre de l'exécution du présent Contrat sont soumises aux termes et conditions de l'accord de confidentialité en vigueur entre les parties au moment de l'échange.

7.11 Divulgaration d'informations Clientèle.

Le prestataire se réserve le droit de communiquer à un Client existant ou potentiel soumis à un accord de confidentialité, une liste des Clients du prestataire incluant une description du Service que ces Clients ont souscrit. Le Client autorise une telle communication, y compris la divulgation de son nom et des Services souscrits, étant précisé que les conditions financières relatives aux Services souscrits ne seront pas divulguées.

7.12 Droit applicable.

Le présent Contrat est soumis au droit français, sans considération des règles applicables en matière de conflit de lois.

7.13 Intégralité du Contrat.

Le présent Contrat, ainsi que le(s) Annexe(s) décrivant le(s) Service(s) et le(s) Bon(s) de Commande signés dans le cadre des présentes, constituent l'intégralité de l'accord final passé entre les parties pour le(s) Service (s) et annulent et remplacent tous les accords antérieurs concernant le(s) Service(s) qui deviennent par conséquent, nuls et nonavenus. Les Annexes de Service jointes au présent Contrat sont les suivantes :

Annexe de Service :

- Service Hébergement
- Service Access
- Service Transport
- Service Transite

Ces Annexes font partie intégrante du présent Contrat.

7.14 Avenant.

Le présent Contrat ainsi que toute Annexe ou tout Bon de Commande ne peut être modifié ou amendé que par écrit dûment signé par les représentants de chacune des parties habilités à cet effet. Sans préjudice du caractère général de ce qui précède, toute modification manuscrite effectuée sur un Bon de Commande est nulle si elle n'est pas confirmée et approuvée par écrit par les représentants de chacune des parties habilités à cet effet.

7.15 Ordre de Prédominance.

En cas de conflit entre le présent contrat et les termes et conditions figurant dans toute Annexe et/ou tout Bon de Commande, l'ordre de prédominance est le suivant : (1) le Bon de Commande, (2) l'Annexe, (3) le Contrat Cadre de Services.

7.16 Pérennité.

Les dispositions du présent Article 7 ainsi que celles des Articles 3, 5 et 6 et toutes autres dispositions du présent Contrat qui par leur nature sont destinées à demeurer en vigueur à l'expiration ou la résiliation de ce Contrat resteront effectivement en vigueur après la fin du Contrat.

7.17 Indépendance des Parties.

La relation entre le Client et le prestataire ne sera pas une relation de partenariat, de mandant et d'agent ou de co-entreprise, et aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme établissant un lien de partenariat ou un contrat d'agent entre le Client et le prestataire, pour quelque motif que ce soit, y compris, mais non limité à, l'impôt fédéral sur les bénéfices.

7.18 Pas de Renonciation aux droits.

Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas exercer un ou plusieurs droits dans le cadre du présent Contrat ne constitue pas une renonciation au(x) dit(s) droit(s).

7.19 Autonomie des dispositions.

Si l'une des dispositions du présent Contrat s'avère non valide, illégale ou non applicable, ladite disposition ne saurait en aucun cas affecter les autres dispositions du présent Contrat. Si une disposition significative ou fondamentale du présent Contrat s'avère non valide, illégale ou non applicable, les parties s'engagent à négocier, de bonne foi, un avenant au présent Contrat qui préservera, dans toute la mesure du possible, l'intention et l'incidence économique initialement prévues pour chacune des parties dans le cadre du présent Contrat.

7.20 Négociation commune.

Les parties reconnaissent et affirment que le présent Contrat constitue le produit de leur collaboration commune. Par conséquent, s'il existe des ambiguïtés dans le présent Contrat, aucune conclusion ne doit être tirée en défaveur de l'une des parties sur la base de l'autorité de l'auteur du présent Contrat.

7.21 **Bénéficiaires Tiers.**

Le présent Contrat lie les parties ainsi que leurs successeurs et ayants droit, lesquels en sont seuls bénéficiaires et auxquels le présent Contrat est applicable. Aucune des dispositions expresses ou implicites du présent Contrat ne vise à ou ne doit être interprétée comme visant à donner ou conférer des droits, des avantages ou des recours de quelque nature que ce soit, à un tiers dans le cadre ou au titre du présent Contrat.

En foi de quoi, le présent Contrat est conclu à la Date d'Effet mentionnée en première page.

PROCEAU EURL ("le prestataire")
Nom, prénom : GIRAULT, Antony

Titre: Gérant

Signature :

_____ ("le Client")

Nom, prénom :

Titre:

Signature