

ARTICLE 1. OBJET ET PERIMETRE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGVS** ») ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la société AXANTIS (ci-après le « **Prestataire** ») fournit aux Clients (ci-après le(s) « **Client(s)** ») (ensemble désignés les « **Parties** ») qui lui en font la demande, des services de télécommunications et/ou d'hébergement (ci-après les « **Services** »).

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes CGVS ainsi que des Conditions Particulières propres à chaque Service consultables sur le site internet du Prestataire, à savoir :

- conditions particulières Service VGA Téléphonie analogique
- conditions particulières Service Trunk SIP Téléphonie VoIP
- conditions particulières Service Téléphonie hébergée
- conditions particulières Service Téléphonie mobile
- conditions particulières Services Connecter Internet
- conditions particulières Services Contact Experience
- conditions particulières Services Héberger

Les CGVS sont exclusivement destinées à des clients professionnels qui agissent dans le cadre et pour les besoins de leur activité professionnelle. Elles ne sont pas destinées à répondre aux besoins des consommateurs ou des non-professionnels. Le Client déclare donc et garantit qu'il souscrit aux présentes Conditions en tant que professionnel et pour les besoins de son activité professionnelle.

ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes CGVS constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont complétées par le bon de commande, lequel formalise la commande de Service(s) (ci-après le « **Bon de commande** »), les Conditions Particulières et l'Accord sur le traitement des Données Personnelles conformément aux exigences du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« **RGPD** »).

En cas de conflit entre un ou plusieurs documents contractuels, lesquels constituent ensemble le **Contrat**, les Parties conviennent d'adopter l'ordre de priorité suivant :

- le Bon de Commande ;
- les Conditions Particulières propre à chaque Service ;
- les présentes CGVS en ce compris l'Annexe 1 Accord sur le traitement des Données Personnelles.

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

Le Prestataire pourra être amené à faire évoluer tous les documents composant le Contrat, le Client étant informé de ces changements par mail. Ces nouvelles versions s'appliqueront à tous les Services en cours souscrits par le Client antérieurement ainsi qu'à tout nouveau Service souscrit postérieurement à leur entrée en vigueur, ce que le Client accepte expressément.

ARTICLE 3. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Les Parties déclarent et reconnaissent que la négociation ayant précédé la conclusion du présent accord a été conduite de bonne foi et avoir bénéficié, pendant la phase précontractuelle de négociation, de toutes les informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause et s'être mutuellement communiquées toute information susceptible de déterminer leur consentement et qu'elles pouvaient légitimement ignorer.

Le Prestataire étant un professionnel, connaissant les contraintes de son secteur, il fera ses meilleurs efforts aux fins d'obtenir du Client les informations nécessaires afin de vérifier que les spécifications du Client sont suffisantes, adaptées et pertinentes.

Le Client doit informer le Prestataire de toute information pertinente et de toute modification de ces informations (notamment changement d'adresse etc. ...). **Il est précisé que le Client a pu apprécier, d'une part, l'intérêt pour lui de recourir aux Services et mesurer l'adéquation de ceux-ci à ses besoins et, d'autre part, la qualité et la disponibilité de ceux-ci au regard de ses propres contraintes.**

Le Client renonce expressément au bénéfice des dispositions prévues aux articles L. 224-27, L. 224-28 I, L. 224-29, L. 224-30, L. 224-42 et L. 224-42-2 I et III du Code de la consommation.

ARTICLE 4. COMMANDE – FOURNITURE DES SERVICES

La commande de Services s'effectue par l'établissement d'un Bon de Commande signé par le Client et par le Prestataire.

Le Prestataire s'engage à fournir les Services conformément au Bon de Commande, aux éventuels objectifs de niveaux de services et aux autres stipulations décrites dans les Conditions Particulières.

Le Prestataire reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, et moyennant la collaboration du Client, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

En cas d'évolution des conditions de fourniture de Services, le Prestataire pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes, moyennant un préavis d'un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification ou de la suppression.

ARTICLE 5. DUREE DU CONTRAT

Sauf accord entre les Parties et/ou dispositions contraires dans les Conditions Particulières, le Contrat prend effet dès sa date de signature.

Chaque Service de communications électroniques est souscrit pour une durée indéterminée assortie de la durée minimale indiquée dans le Bon de Commande (la « **Période Minimale d'Engagement** »).

Chaque Période Minimale d'Engagement d'un Service commence à courir à compter de la date de mise en Service. Il est précisé que la « **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service est effectivement mis en service avec l'envoi du « **Certificat de Mise en Service** » (à savoir le document émis par le Prestataire qui atteste de l'absence d'anomalie et du bon fonctionnement d'un Service au moment de l'installation dudit Service). Certains Services ne donneront pas lieu à émission d'un

Certificat de Mise en Service mais uniquement d'un courriel informatif.

A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, le Service de communications électroniques peut être résilié selon les modalités prévus à l'article 13.

ARTICLE 6. EQUIPEMENTS

6.1. Dispositions communes à la location, à la vente et à la mise à disposition

La fourniture de certains Services nécessite l'achat, la mise à disposition ou la location d'équipements du Prestataire (ci-après les « **Equipements** ») afin que les Services puissent fonctionner, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Les divers Equipements fournis par le Prestataire sont proposés à la location ou à la vente ou peuvent également être mis à disposition par le Prestataire ou un de ses fournisseurs.

Les Equipements doivent être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec les Services et doivent être uniquement utilisés dans le cadre des Services. Les frais de remise en état des éventuels dommages des Equipements causés par un cas de force majeure tel que prévu par l'article 15, par un usage anormal, par une surtension ou par une détérioration accidentelle sont à la charge du Client.

Le Client est informé que toute modification par rapport aux configurations des Equipements est susceptible de compromettre la sécurité et le bon fonctionnement des Equipements et des informations transmises. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas modifier la configuration des Equipements ni intervenir d'une quelconque manière sur ceux-ci sans le consentement préalable du Prestataire.

En outre, le Client s'interdit de déplacer entre ses sites les Equipements, sauf accord, exprès et écrit du Prestataire.

A partir de la livraison des Equipements chez le Client, celui-ci assume l'ensemble des risques liés aux Equipements dont il a la garde et dont il est seul responsable de tout dommage causé par ces derniers et par l'usage qui en est fait par ses utilisateurs ou par des tiers, sauf si le Client démontre que le dommage a été causé exclusivement par un défaut ayant pour origine l'installation des Equipements par le Prestataire ou ses sous-traitants.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser ses propres équipements, il est de sa responsabilité de vérifier la compatibilité de ses équipements avec les Services. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'incompatibilité des équipements du Client avec les Services. Dans l'hypothèse où la fourniture d'équipements incombe au Client, ce dernier devra installer ou mettre à la disposition du Prestataire ces équipements avant la Date de Mise en Service.

6.2. Vente des Equipements

Les Equipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Client bénéficie également de la garantie des vices cachés sur les Equipements vendus conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Le Prestataire n'acquiert la pleine propriété des Equipements qu'à compter du paiement intégral de leur prix par le Client. Toutefois, les risques liés aux Equipements sont transférés au Client dès la livraison, comme indiqué à l'article 6.1.

Le Client ne pourra pas donner en gage ni céder à titre de garantie la propriété des Equipements vendus par le Prestataire tant que ceux-ci ne sont pas payés intégralement.

La maintenance des Equipements est assurée pendant toute la durée du Service de la façon suivante :

- En cas de panne matérielle sur un Equipement, le Prestataire appliquera la garantie constructeur lorsqu'elle est encore applicable et remplacera l'Equipement par un Equipement neuf.
- Au-delà de la validité de la garantie constructeur, le Prestataire proposera, sur devis, la réparation de l'Equipement par un service après-vente du constructeur ou son remplacement par un Equipement neuf.

6.3. Location des Equipements et mise à disposition

Le Prestataire propose au Client divers Equipements à la location. Les Equipements peuvent également être mis à disposition du Client par le Prestataire. Dans ce cas, le prix des Equipements mis à disposition est inclus dans le prix des forfaits mensuels.

Le Client assume sur les Equipements les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Equipements et jusqu'à leur reprise par le Prestataire ou son fournisseur.

Le Prestataire assure l'entretien des Equipements (hors cordons, fils, prises et batteries et autres accessoires) sous réserve que le Client en fasse un usage normal.

Le Prestataire reste propriétaire des Equipements loués ou mis à disposition. Par suite, le Client s'interdit tout acte de disposition et devra veiller à empêcher tout acte qui porterait atteinte au droit de propriété du Prestataire et, le cas échéant, informer le Prestataire de toute atteinte à ce droit. En particulier, en cas de tentative de saisie ou en cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client devra en aviser immédiatement le Prestataire, élever toute prestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire reconnaître le droit de propriété du Prestataire.

L'Equipement est loué ou mis à disposition pour toute la période d'exécution du Service auquel il est rattaché (Période Minimale d'Engagement et Période(s) de reconduction). Ainsi, dans l'hypothèse où le Client résilie le Service auquel l'Equipement loué ou mis à disposition est rattaché, le Client devra restituer de façon concomitante à la prise d'effet de la résiliation du Service ledit Equipement en bon état de fonctionnement dans les conditions prévues à l'article 6.4.

6.4. Restitution des Equipements loués ou mis à disposition

A la cessation du ou des Service(s) quelle qu'en soit la cause, le Client devra désinstaller et restituer les Equipements loués ou mis à disposition à ses frais.

En cas de défaut de restitution d'un Equipement loué ou mis à disposition ou si l'Equipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, dans les trente (30) jours suivant l'expiration du Contrat, le Client devra payer une pénalité correspondant à la valeur à neuf de(s) Equipement(s) concernés ou, si l'Equipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location et/ou de la mise à disposition.

ARTICLE 7. TARIFS

7.1 Prix des Services et des Equipements

Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire indiqués dans le Bon de Commande. Ces tarifs comprennent les frais d'accès au service, les frais d'installation, les frais fixes ponctuels, les forfaits mensuels et les frais de consommation mensuels. Les prix des Equipements sont également indiqués dans le Bon de Commande.

Tous les tarifs indiqués sont hors taxes sur la valeur ajoutée (TVA) ainsi que hors droits et taxes de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, qui pourraient être appliqués sur le prix des Services et qui resteront à la charge exclusive du Client.

7.2. Evolution des prix des Services

En cas de révision à la baisse ou à la hausse des prix d'un Service de communications électroniques, le Prestataire la mettra en œuvre dans les conditions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation. Toutefois, les dispositions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

- Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, ;
- Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client
- Ou découlent directement de la législation applicable (cf. article 7.3)

Pour tout autre Service, le Prestataire en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de trente (30) jours par tout moyen écrit. Si le Client est en désaccord avec les nouveaux tarifs, il pourra résilier le Contrat afférent au Service dans les conditions indiquées à l'Article 13. A défaut d'opposition du Client dans le délai de trente (30) jours, les prix révisés seront réputés acceptés par le Client.

7.3. Modifications tarifaires résultant de la réglementation

Le Prestataire peut répercuter les évolutions de ses prix lors de l'exécution du Contrat en cas de modifications des tarifs appliquées par ses fournisseurs lorsqu'elles résultent d'une modification de la réglementation en vigueur, d'une offre de référence de ses fournisseurs ou d'une décision d'une autorité judiciaire ou administrative s'imposant au Prestataire et/ ou à ses fournisseurs (les « Modifications Impératives »). Dans ce cas, ces modifications tarifaires s'imposent au Client qui ne peut alors pas résilier le Service concerné. Ces modifications s'appliqueront trente (30) jours suivant la date de leur notification au Client.

Toute modification de la réglementation applicable ayant pour incidence de faire supporter au Prestataire des droits ou taxes supplémentaires ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du Contrat entraînera un ajustement corrélatif des tarifs.

7.4. Clause d'indexation

Les Prix des Services et des Equipements seront indexés annuellement, à la date anniversaire de la Date de Mise en Service, sur la base de l'indice mensuel du « coût horaire du travail révisé – Salaires et Charges - Tous salariés Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHtrev-TS [Identifiant 001565192] selon la formule suivante :

$$1) \text{Variation Indice en } \% = (\text{indice nouveau} - \text{indice ancien}) / \text{indice ancien.}$$

Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision.

Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.

2) Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

En cas de disparition de l'Indice, le Prestataire communiquera préalablement l'indice de remplacement choisi par l'INSEE.

ARTICLE 8. MODALITES DE PAIEMENT

Sauf disposition contraire, les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client.

La facturation du Service commence à compter de sa Mise en Service. Sauf disposition contraire, les forfaits mensuels sont facturés terme à échoir. Les frais d'accès au service, les frais d'installation, les frais fixes ponctuels et les frais de consommation mensuels sont facturés à terme échu. Tout mois entamé est dû.

Les factures sont payables dans un délai maximal de dix (10) jours suivant la date de facture par prélèvement automatique.

Tout paiement devra correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelconque déduction, compensation, annulation ou autre.

ARTICLE 9. DEFAUT DE PAIEMENT

9.1. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires.

9.2. Tout défaut de paiement d'une quelconque somme due par le Client à l'échéance entraîne automatiquement et sans qu'un rappel soit nécessaire :

- La déchéance de tous les termes des créances du Prestataire sur le Client et leur exigibilité immédiate ;
- L'application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage ;
- L'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale aux frais engagés par le Prestataire pour assurer le recouvrement de sa créance et d'un montant minimum de quarante euros (40€) conformément à l'article D 441- 5 du Code de commerce ;
- La faculté pour le Prestataire de mettre en œuvre la garantie de paiement constituée par le Client, le cas échéant ;

La suspension des engagements de qualité de Service éventuellement visés aux Conditions Particulières.

Le Prestataire peut en outre après deux relances par courriel espacées chacune de huit (8) jours restées sans réponse, suivies d'une mise en demeure de payer au Client par courrier recommandé avec accusé de réception restée infructueuse, pendant un délai de huit (8) jours à compter de sa première présentation, prendre les mesures suivantes :

- Suspendre tout support technique et/ ou fourniture des Services dans les conditions de l'article 12 ;
- Résilier de plein droit tout ou partie des Services dans les conditions de l'article 13.3.

9.3. Les mesures mentionnées ci-dessus ne seront pas appliquées en cas de contestation de bonne foi par le

Client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :

- (a) paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;
- (b) adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
- (c) coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation ; et
- (d) s'engage à payer le montant convenu entre les Parties, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours à compter de la résolution de la contestation.

ARTICLE 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- informer le Prestataire de toute modification concernant notamment la configuration de ses sites ou de tout changement qui pourrait perturber le bon fonctionnement des Services ;
- respecter à tout moment les consignes du Prestataire pour l'utilisation des Services ;
- utiliser les Services en parfaite conformité avec la loi et la réglementation en vigueur et en respectant les droits des tiers. Le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- prendre toutes précautions, notamment internes, afin de ne pas diffuser sur le réseau Internet ou télécharger sur son système informatique des virus ou tout autre programme susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes informatiques du Prestataire, de ses clients ou de tiers ;
- acquitter aux échéances toutes les factures émises par le Prestataire en contrepartie des Services ;
- ne pas modifier les Equipements mis en place, ne pas débrancher ou couper leur alimentation, modifier le câblage des cartes ou modifier la configuration des Equipements, et les maintenir en fonctionnement dans une pièce tempérée exempte de poussière ;
- faire toutes diligences afin de collaborer avec le Prestataire dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens du Prestataire et/ou de l'opérateur télécom et/ou du fournisseur désigné par le Prestataire et en communiquant au Prestataire, en temps et en heure, toutes les informations nécessaires à l'installation et à la mise en œuvre des Services ;
- adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation des Services. L'usage raisonnable est précisé pour chaque Service, dans les Conditions Particulières. A ce titre, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data.

ARTICLE 11. RESPONSABILITES

11.1 Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyen.

11.2 Par ailleurs, en aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas de :

- Utilisation illégale par le Client ou un tiers, autorisé ou non, des Services ;
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire par le Client, dans l'utilisation des Services ;
- Force majeure telle que définie ci-après, cas fortuit, faute, négligence ou omission d'un tiers à l'origine du préjudice subi par le Client ;
- Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s) ;
- Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des incidents et des dysfonctionnements ;
- Aléas de propagation d'ondes électromagnétiques entraînant des perturbations ou indisponibilités ;
- Transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ;
- Intrusions malveillantes de tiers sur Internet ;
- Défaillance momentanée des réseaux liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations.

11.3 Le Prestataire ne garantit pas que les Services fonctionnent et fonctionneront sans aucune discontinuité. En cas d'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible (ci-après « Défaillance »), le Prestataire notifiera au Client la Défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette Défaillance.

11.4 Le Prestataire ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :

- (a) perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes « perte d'économies » signifient une quelconque dépense que le Client s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat ; ou
- (b) un quelconque dommage immatériel et/ou indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, celle-ci sera limitée au montant des six (6) derniers mois de forfaits mensuels facturés au titre des Services pour tout dommage direct ou pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période d'un (1) an.

ARTICLE 12. SUSPENSION DES SERVICES

Le Prestataire pourra, après information du Client par tout moyen, suspendre immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement la « Suspension du Service ») pour l'un des motifs suivants :

- a) Non-respect du Client à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;
- b) Utilisation par le Client des Services d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du Prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant les

Services, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client ;

- c) Utilisation par le Client d'un Equipement dans des conditions portant gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau ou des Services ;
- d) Atteinte à la sécurité des Services ou du réseau par suite notamment de tentatives de piratage/ « hacks » par le Client et/ou un tiers via le Client ;
- e) Non-paiement des factures dans le délai de huit (8) jours suivant une mise en demeure adressée au Client par courrier recommandé avec accusé de réception ;
- f) Survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 13 ci-dessous.

Pendant la durée de suspension du Service, le Service continuera d'être facturé au Client qui restera tenu à son paiement.

Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service dans le délai qui lui aura été imparti ou ne paie pas, le cas échéant, les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier le(s) Service concerné(s) dans les conditions prévues à l'article 13.

ARTICLE 13. RESILIATION

13.1. Sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, le Client pourra résilier le(s) Service(s) par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis minimum de trois (3) mois avant la fin de la Période Minimale d'Engagement. A défaut, le Contrat se poursuivra par tacite reconduction pour une durée identique à la Période Minimale d'Engagement (ci-après « Période(s) de reconduction »).

Au cours des Période(s) de reconduction, le Client pourra résilier le(s) Service(s) par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis minimum de trois (3) mois avant la date anniversaire de la Date de Mise en Service.

13.2 En cas de résiliation des Services de manière anticipée avant la fin de la Période Minimale d'Engagement ou avant la fin des Période(s) de reconduction, le Client restera redevable, à titre de dédit, de l'intégralité des sommes dues au titre du ou des Services résilié(s) pour les périodes restant à courir. Ces frais de résiliation anticipée seront calculés selon le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement ou jusqu'au terme de la ou des Période(s) de reconduction multiplié par le montant des forfaits mensuels qui aurait été facturé au titre du ou des Service(s) résilié(s).

13.3 En cas de manquement suffisamment grave par l'une des Parties à ses obligations au titre du présent Contrat, sauf cas de force majeure, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le(s) Service(s) concerné(s) s'il n'est pas remédié à ce manquement dans un délai de trente (30) jours après mise en demeure adressée à la Partie fautive par lettre recommandée avec accusé de réception.

Cette résiliation interviendra par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Partie défaillante et prendra effet de plein droit quinze (15) jours après la réception de ladite lettre par cette dernière.

Si cette résiliation résulte des manquements du Client, ce dernier restera redevable des frais de résiliation anticipée tels que mentionnés à l'article 13.2, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient lui être réclamés.

ARTICLE 14. FORCE MAJEURE

Une Partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'un de ses engagements dû à un événement revêtant les caractères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, de manière non limitative, les événements suivants :

- Catastrophe naturelle, pandémie, guerre, conflits collectifs du travail, manifestations, incendie, inondation, orage, tempête, explosion ;
- Défaillance ou perturbation de l'alimentation électrique affectant le réseau, interruption ou dysfonctionnement du Service dû à une coupure de la fibre optique de l'opérateur imputable à un tiers ;
- Suspension et/ou dégradation du Service dû à un tiers ou d'un opérateur, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques ;
- Impossibilité pour l'opérateur après accomplissement des démarches nécessaires d'obtenir une autorisation requise pour la fourniture de prestations d'un Service (ex : permission de voirie...) ou retrait ou modification d'une telle autorisation,
- Restrictions légales à la fourniture de Service de communications électroniques ;
- Acte de terrorisme et urgences nationales.

En cas de survenance d'un tel événement, la Partie invoquant la force majeure ou le cas fortuit s'engage à informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles pour limiter les effets dudit événement en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

En tout état de cause, si le cas de force majeure ou le cas fortuit se prolonge au-delà d'une durée de soixante (60) jours, chaque Partie pourra décider de mettre fin, avec effet immédiat, au Contrat en informant l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, étant précisé que cette résiliation ne pourra ouvrir droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.

ARTICLE 15. CESSION

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

La cession ou le transfert du Contrat par le Client à un tiers sera soumis à l'accord préalable et écrit du Prestataire.

ARTICLE 16. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles.

Par dérogation, les obligations de confidentialité, édictées au présent article, ne s'appliquent pas aux informations confidentielles :

- dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,

- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaient déjà au domaine public ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,

- qui résultent de développements internes et indépendants menés par une Partie sans utilisation d'informations confidentielles au sens du présent article,

- que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat. Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat, sous réserve de les informer de leur nature confidentielle. Il est en outre précisé que la Partie destinataire garantit le respect des obligations résultant de cet article par les collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants auxquels elle aurait communiqué des informations confidentielles.

Toute autre divulgation est formellement interdite. Au cas où l'une des Parties ou personnes ayant eu accès à des informations confidentielles est soumise à une demande de révélation desdites informations, elle le notifie sans délai à la Partie dont les informations confidentielles font l'objet de cette demande, de manière à ce que cette Partie puisse rechercher une protection appropriée ou tout autre recours approprié et/ou renonce aux clauses de confidentialité du Contrat.

ARTICLE 17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

18.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client un quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Le Client s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation du Prestataire.

18.2 Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

18.3 Le Client reconnaît que certains Services peuvent être soumis à des licences ou des droits de tiers, et il accepte de se conformer notamment aux conditions générales des licences attachées au Service fourni et d'informer ses utilisateurs en conséquence.

ARTICLE 18. CONVENTION DE PREUVE

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de véracité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles,

comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

ARTICLE 19. ASSURANCES

20.1. Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens, des biens qui lui sont loués ou mis à disposition et de ses employés.

20.2. Chacune des Parties atteste avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle notoirement solvable concernant l'ensemble des activités relatives au Contrat.

ARTICLE 20. IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la souscription du Service conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse pourra demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

ARTICLE 21. EXECUTION FORCEEE EN NATURE

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra, faire exécuter elle-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante.

La Partie victime de la Défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résiliation du Contrat selon les modalités définies à l'article 13.

ARTICLE 22. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les obligations des Parties relatives au traitement des Données Personnelles sont définies à l'Annexe 1 : Accord de traitement des Données Personnelles.

ARTICLE 23. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les Parties conviennent que le Contrat sera soumis à la loi Française.

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE POURRA EXERCER, UNE ACTION EN JUSTICE EXCLUSIVEMENT AUPRES DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, SEUL TRIBUNAL COMPETENT, Y COMPRIS EN CAS DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

Annexe 1 : Accord sur le traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à respecter toutes les obligations résultant de l'application de la réglementation, en particulier les dispositions issues du RGPD. A cette fin, elles reconnaissent être soumises à une obligation de collaboration pendant toute la durée du Contrat et s'engagent donc mutuellement à se transmettre sans délai toute information, renseignement, document ou fichier leur permettant de maintenir ou de démontrer leur conformité à la réglementation applicable et à s'informer immédiatement de tout manquement ou risque de manquement à ladite réglementation. Le présent accord répond à l'obligation de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des Données Personnelles et à la libre circulation de ces données applicable depuis le 25 mai 2018, ci-après le « RGPD ».

Les termes commençant par une majuscule qu'ils soient au singulier ou au pluriel sont définis ci-dessous ou dans les documents contractuels liant les Parties et par l'article 4 du RGPD :

TERMES	DEFINITIONS
Client	Toute personne physique ou morale bénéficiant des Services du Prestataire
Donnée Personnelle ou Donnée à Caractère Personnel	Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne Concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des Données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou social.
Personne Concernée	Désigne la personne physique à laquelle sont relatives les Données Personnelles.
Réglementation	Désigne l'ensemble des lois et règlements applicables en France en matière de protection des Données Personnelles, notamment la loi dite « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le RGPD et leurs textes subséquents.
Responsable de Traitement	Désigne la personne morale (entreprise, commune, etc.) ou physique qui détermine les finalités et les moyens d'un Traitement, c'est à dire l'objectif et la façon de le réaliser.
Service	Désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et

	décrites dans les documents contractuels liant les Parties.
Sous-Traitant	Le Sous-Traitant est la personne physique ou morale (entreprise ou organisme public) qui traite des Données pour le compte d'un autre organisme (« le Responsable de Traitement »), dans le cadre d'un Service ou d'une prestation.
Sous-Traitant Ulérieur	Désigne la personne morale qui est choisie par le Sous-Traitant pour mener des activités de Traitement spécifiques.
Traitement	Désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles ou des ensembles de Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
Utilisateur	Désigne toute personne physique qui bénéficie des Services.
Violation de Données Personnelles	Désigne la violation de la sécurité entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à des Données Personnelles.

A. Lorsque Le Prestataire agit en qualité de Sous-traitant

1. Description des Traitements mis en œuvre par le Prestataire en qualité de Sous-Traitant.

A. Nature des traitements de données personnelles :
Le Prestataire collecte, enregistre, héberge, conserve, communique, supprime, détruit, les Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant.

B. Finalité des Traitements de Données Personnelles
Le Prestataire traitera les Données Personnelles dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant et selon les instructions du Client.

C. Catégories de Données Personnelles :

Le Client peut fournir des Données Personnelles, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, lesquelles peuvent inclure, sans s'y limiter, les catégories suivantes de Données Personnelles :

- Des données relatives à l'identité (exemple : nom, prénom, etc.) ;
- Des données de contact (exemple : adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, etc.) ;

- Des données d'identification ;
- Des données de connexion et d'usage (exemple : adresse IP, logs de connexion, etc.).

A. Catégories de Personnes Concernées :

Le Client peut fournir des Données Personnelles au Prestataire relatives aux catégories suivantes de Personnes Concernées, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, et sans toutefois s'y limiter :

- Employés ou contacts des prospects, clients, partenaires et fournisseurs du Client ;
- Employés du Client ;
- Utilisateurs du Client.

B. Durée de conservation :

Les Données Personnelles pour lesquelles le Prestataire est Sous-Traitant seront conservées pendant la période convenue avec le Client, Responsable de Traitement, sauf si la législation exige une autre durée nécessaire à l'accomplissement des finalités telles que les obligations réglementaires, fiscales ou comptables du Prestataire.

2. Obligations du Prestataire et du Client lorsque le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant

A. En qualité de Sous-Traitant, le Prestataire s'engage à :

- Ne traiter les Données Personnelles que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les Transferts de Données Personnelles vers un pays tiers, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit français ; dans ce cas, le Prestataire informera le Client de cette obligation juridique avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
- Informer le Client si, selon le Prestataire, une instruction donnée par le Client constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions de la Réglementation.
- Mettre en place, conformément aux instructions du Responsable de Traitement, les mesures techniques et organisationnelles, afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles dans le cadre des Services.
- S'assurer que les salariés du Prestataire autorisés à traiter les Données Personnelles dans le cadre du Contrat sont soumis à une obligation de confidentialité.
- Dans le cas de demandes reçues d'une autorité compétente et relatives aux Données Personnelles traitées par le Prestataire en qualité de Sous-Traitant en vertu du Contrat, à informer le Client (à moins que les lois applicables ou l'injonction d'une autorité compétente ne l'interdisent), et à limiter la communication des Données Personnelles à ce que l'autorité a expressément demandé.
- Tenir compte de la nature du Traitement, aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les Personnes Concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD.
- Aider raisonnablement le Client à garantir le respect de ses obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, dans la mesure du possible et compte-tenu de la nature du Traitement et des informations à la disposition du Prestataire.
- En cas de Violation de Données Personnelles, le Prestataire s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais. La notification doit décrire la nature de la Violation de Données Personnelles, décrire les conséquences probables de l'incident, ainsi que les mesures prises ou proposées par le Prestataire en réponse à la Violation de Données Personnelles.

- Prendre en compte et intégrer les principes de protection des Données Personnelles dès la conception, dans la mesure du possible, et de protection des Données Personnelles par défaut en ce qui concerne les outils utilisés ou mis à disposition dans le cadre du Contrat.

- Ne pas communiquer, divulguer ou donner accès aux Données Personnelles, à un tiers non-autorisé sans l'accord préalable et écrit du Client, sauf demande des autorités judiciaires ou administratives habilitées.

- Tenir un registre des opérations de Traitement des Données Personnelles réalisées pour le compte du Client.

A. Les Obligations du Client :

Pour le Traitement des Données Personnelles, le Client doit fournir par écrit :

- Toute instruction pertinente.

- Toute information nécessaire à la création du registre des activités de Traitement du Sous-Traitant.

Le Client a la responsabilité de s'assurer que :

- Le Traitement des Données Personnelles dans le cadre de l'exécution des Services a une base juridique appropriée (par exemple, le consentement de la personne concernée, les intérêts légitimes du Responsable de Traitement, etc.).

- Toutes les procédures et formalités requises (telles qu'analyse d'impact relative à la protection des données, notification et demande d'autorisation à l'autorité de contrôle compétente en matière de Traitement de Données Personnelles ou à tout autre organisme compétent, le cas échéant) ont été effectuées.

- La Personne Concernée est informée du Traitement de ses Données Personnelles de façon concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple, comme le prévoit le RGPD.

- Les Personnes Concernées sont informées et ont à tout moment la possibilité d'exercer facilement les droits relatifs aux Données Personnelles prévus par le RGPD directement auprès du Responsable du Traitement.

L'ensemble des obligations imposées par la Réglementation au Responsable de Traitement sont respectées par le Client.

Le Client est responsable de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, applications et opérations qui ne relèvent pas du périmètre de responsabilité du Prestataire.

B. Recours à un Sous-Traitant Ulérieur et transferts internationaux

Le Client reconnaît que le Sous-Traitant peut être amené à avoir recours à des Sous-Traitants Ulérieurs. A ce titre, le Sous-Traitant dispose de l'autorisation générale du Client pour ce qui est du recrutement de Sous-Traitants Ulérieurs. La liste des Sous-Traitants Ulérieurs actuelle est disponible sur demande.

le Sous-Traitant informera spécifiquement, par écrit, le Responsable de Traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de Sous-Traitants Ulérieurs au moins dix (10) jours à l'avance, donnant ainsi au Responsable de Traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des Sous-Traitants Ulérieurs concernés.

Si le Client ne soumet pas d'objection au Sous-Traitant par écrit dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de l'information précitée, il sera considéré avoir accepté le nouveau Sous-Traitant Ulérieur.

Dans le cas où dans le délai de dix (10) jours, le Client s'oppose au traitement de ses Données Personnelles par un Sous-Traitant Ulérieur qui s'avère être essentiel pour la fourniture du Service, les Parties se

concerteront et le Prestataire fournira ses meilleurs efforts pour trouver une solution qui satisfera les intérêts de l'ensemble des Parties. Si à l'issue d'un délai de trente (30) jours, les Parties ne parviennent pas à trouver un accord, et que le Client maintient son opposition, alors le Client pourra résilier le Service dans les termes et conditions de l'article 12 du Contrat.

En tout état de cause, lorsque le Prestataire recrute un Sous-Traitant Ulérieur pour mener des activités de Traitement, il le fait au moyen d'un contrat qui impose au Sous-Traitant Ulérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des Données Personnelles que celles imposées au Prestataire en vertu du présent Accord.

Le Client convient que lorsque le Prestataire recrute un Sous-Traitant Ulérieur conformément aux dispositions ci-dessus et que ces activités de Traitement impliquent un transfert de Données Personnelles au sens du chapitre V du RGPD (c'est-à-dire vers des pays tiers ou à des organisations internationales), le Prestataire et le Sous-Traitant Ulérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du RGPD en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

C. Droit des Personnes Concernées

Le Client est pleinement responsable de l'information des Personnes Concernées concernant le Traitement de leur Données Personnelles et les réponses à leurs demandes d'exercice de droits.

Dans l'hypothèse où le Prestataire serait récipiendaire d'une demande par une Personne Concernée concernant le Traitement de ses Données Personnelles ou l'exercice d'un droit, LE PRESTATAIRE s'engage à informer le Client de cette demande dans les meilleurs délais et à collaborer avec le Client pour lui permettre de répondre aux Personnes Concernées. Le Client reconnaît et convient que, dans l'éventualité où l'assistance du Prestataire nécessiterait des ressources importantes de sa part, cette assistance pourra être facturée au Client à condition de le lui notifier et d'obtenir son accord au préalable.

D. Suppression et restitution des Données Personnelles

Au terme du Contrat le Prestataire s'engage à supprimer, selon le choix du Responsable de Traitement, toutes les Données Personnelles traitées pour le compte du Client, ou renvoyer toutes les Données Personnelles au Client et détruire les copies existantes, à moins que le droit de l'Union européenne ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le Client est seul responsable de faire en sorte que les opérations nécessaires (telles que la sauvegarde, le transfert vers une société tierce, etc.) à la conservation des Données Personnelles soient effectuées avant la résiliation ou l'expiration du Contrat.

E. Contact en cas de demandes relatives au Traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à communiquer à l'autre Partie les coordonnées de la personne à contacter pour toute demande relative au Traitement de Données Personnelles.

Chacune des Parties communiquera à l'autre Partie un email et une adresse postale.

Le Client est informé que le Prestataire a désigné un DPO et peut adresser ses demandes à laurent.genestie@axantis.fr

F. Dispositions spécifiques aux Audits RGPD

Dans le cadre des Traitements en sa qualité de Sous-Traitant, le Prestataire met à la disposition du Client

toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues dans l'Accord et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Avant de mettre en œuvre son droit d'audit, le Client avertira le Prestataire par Lettre Avec Accusé de Réception en respectant un délai de préavis de soixante (60) jours ouvrés.

Si le Client fait appel à un auditeur externe, il s'assure que ce dernier soit soumis à une obligation légale de confidentialité ou prenne un engagement formel de non-divulgence des informations recueillies chez le Prestataire. Le Client s'engage à ne pas faire appel à un prestataire concurrent.

L'audit fait l'objet d'un plan d'audit mutuellement accepté par le Client et le Prestataire qui détaille le champ et les conditions de l'audit.

Le Prestataire n'est tenu de communiquer que les informations strictement nécessaires pour l'audit, à l'exception des informations couvertes par le secret des affaires ainsi que les informations couvertes par des accords de confidentialité.

L'audit ne peut excéder deux (2) jours, il se fait pendant des jours ouvrés entre 9h00 et 18h00 et ne doit pas perturber l'exécution des services du Prestataire.

Les frais d'audit sont à la charge du Client. Si les opérations d'audit engendrent des frais pour le Prestataire, il peut en demander le remboursement au Client sur présentation des factures.

Le Client ne peut mettre en œuvre plus d'un audit tous les douze (12) mois.

B. Lorsque le Prestataire est Responsable de Traitement.

1. Description des Traitement mis en œuvre par le Prestataire

Dans le cadre de son activité le Prestataire veille à traiter uniquement les Données Personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire à la réalisation des Services souscrits par le Client conformément au principe de minimisation (article 5.1.c du RGPD).

A. Catégorie de Données Personnelles :

Le Prestataire traite les catégories de Données Personnelles suivantes :

- **Données d'identification/Données de contact :** civilité, nom, prénoms, société, poste occupé, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresse de courrier électronique, identifiants techniques de l'Utilisateur;

- **Données de connexion et d'usage des Services :** logs de connexion, identifiants publicitaires, adresse IP notamment;

- **Données relatives au support fourni dans le cadre de nos Services :** informations figurant sur les tickets d'incidents ou dans les enregistrements téléphoniques d'un Utilisateur du Client signalant un incident ;

- **Données d'interactions avec nos Services :** compte rendu d'interventions, adresses IP utilisées pour visiter notre site, utiliser nos applications et consulter nos e-mails (système d'exploitation utilisé, type d'équipement, etc.) ;

- **Données relatives à la transaction et au suivi de la relation commerciale :** numéro de transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du produit ou Service souscrit, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de Services, retour des produits, correspondances avec le Client et service après-vente, échanges et commentaires des Clients et prospects, personne(s) en charge de la relation Client....;

- **Données relatives aux règlements des factures** : notamment moyens de paiement, données de facturation, modalités de règlement des factures, remises consenties, soldes et impayés ;
- **Données de profil** : par exemple les retours d'informations et réponses aux enquêtes ;
- **Données de trafic et d'acheminement des communications** ;
- **Données hébergées** : Données Personnelles de l'Utilisateur qui peuvent être enregistrées ou conservées (par exemple, les annuaires), données que l'Utilisateur confie au Prestataire dans le cadre de l'utilisation du Service (données hébergées) ;
- **Cookies et autres traceurs déposés sur notre site web et nos applications**. Pour plus d'informations, le client est invité à consulter la politique cookies du Prestataire.

a. Finalité et base légale du Traitement :

Dans le cadre de son activité le Prestataire veille à ce que les Données Personnelles soient traitées de manière licite pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, conformément à l'article 5.1.a et 5.1.b du RGPD. Les Données Personnelles peuvent notamment être traitées dans les conditions de licéité et finalités suivantes :

- Base légale : exécution du contrat

Finalités :

- Facturation des Clients
- Gestion des abonnements et d'utilisation des Services
- Gestion des équipements
- Gestion des commandes
- Interventions sur le site du Client
- Formations aux outils pour le Client
- Déploiement du réseau
- Authentification et identification sur le portail Client du Prestataire
- Communication Clients dans le cadre des opérations de maintenance technique
- Gestion des impayés
- Traitement des réclamations et des résiliations
- Hébergement de Données Utilisateurs
- Communications nécessaires à l'exécution du contrat

• Base légale : Intérêts légitimes

○ Finalités :

- Lutter contre la fraude
- Gestion des impayés
- Déploiement des produits et des Services du Prestataire
- Déploiement du réseau
- Sécurisation des technologies de l'information
- Réponse aux enquêtes de satisfaction dans le but de déterminer les axes d'amélioration de nos Services
- Réalisation d'études statistiques
- Formation des salariés du Prestataire en s'appuyant sur les grilles d'analyse et/ou les enregistrements dans un intérêt pédagogique pour le salarié
- Evaluation des salariés du Prestataire

• Base légale : Consentement

○ Finalités :

- Améliorer la qualité de Service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal
- Identifier les prospects ou le Client et ses besoins ou offres
- Faire des recommandations personnalisées aux Clients
- Proposer des offres ciblées et adaptées aux Clients du Prestataire et ses filiales

• Base légale : Obligation légale et réglementaire

○ Finalités :

- Archiver les données comptables et juridiques
- Répondre aux demandes de tiers autorisés par la réglementation
- Répondre aux réquisitions des autorités
- Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées
- Gestion des précontentieux et contentieux
- Prévention de la fraude et application des sanctions rattachées.

b. Destinataires des Données personnelles :

Afin d'accomplir les finalités mentionnées ci-dessus, les Données Personnelles sont transmises uniquement à des destinataires habilités et compétents, conformément à la réglementation en vigueur, à savoir :

- Nos services internes
- Nos Sous-traitants et éventuels prestataires
- Les autorités compétentes à leur demande en réponse à une procédure judiciaire, à des recherches judiciaires, des sollicitations d'informations ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

c. Transferts hors Union-Européenne :

Les Données Personnelles collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union-Européenne. Dans ce cas, le Prestataire prend les dispositions nécessaires avec ses Sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection des Données Personnelles adéquat et ce en tout conformité avec le RGPD et les lois applicables en matière de protection des Données à caractère Personnel.

d. Quels sont vos droits ?

Conformément au RGPD, la Personne Concernée dispose de différents droits sur ses Données Personnelles.

En notre qualité de Responsable de Traitement, la Personne Concernée peut demander à tout moment l'accès aux Données Personnelles la concernant, leur rectification, leur effacement (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution de notre relation contractuelle ou le respect des obligations légales) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers de Données Personnelles la concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. La Personne Concernée dispose par ailleurs du droit de s'opposer à un traitement de ses Données Personnelles dans les conditions fixées par la Réglementation.

Il est donc important que les informations que la Personne Concernée transmet au Prestataire soient exactes et à jour, et qu'elle informe celui-ci sans délai de tout changement significatif la concernant.

Comment exercer vos droits ?

La Personne Concernée peut exercer ses droits en contactant le délégué à la protection des Données du Prestataire à l'adresse suivante : laurent.genestie@axantis.fr

Le Prestataire lui fournira les informations sur les mesures prises à la suite de sa demande dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande conformément à l'article 12 du RGPD. Dans le cas où cette demande présente un degré de complexité et/ou dans le cas où le Prestataire fait face à un nombre de demandes important, le délai de réponse pourra être prolongé de deux mois. Dans ce dernier cas, le Prestataire fournira, dans un délai d'un mois après la réception de cette demande les motifs de la prolongation.

Par ailleurs, conformément à l'article 12.5 du RGPD, lorsque les demandes sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère

répétitif, le Prestataire peut exiger le paiement des frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées, ou refuser de donner suite à ces demandes.

e. Introduire une réclamation auprès de la CNIL

La Personne Concernée peut aussi introduire une réclamation auprès de la [CNIL](https://www.cnil.fr/) via son site internet <https://www.cnil.fr/>, dans certains cas déterminés, par le [téléservice de plainte en ligne](#); dans les autres cas non prévus par le téléservice, par le service « [Besoin d'aide](#) » ou par courrier postal en écrivant à :

[CNIL](https://www.cnil.fr/)

3 Place de Fontenoy

TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07