

# Conditions Générales de Vente GLADHOST

En vigueur au 28 mai 2024

## Préambule

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») s'appliquent à toutes prestations délivrées par GLADHOST, société à responsabilité limitée au capital social de 1.000 euros ayant son siège social 2, rue Péclet – 59300 Valenciennes, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Valenciennes sous le numéro 924 993 710 (le « **Prestataire** ») à des clients professionnels souhaitant avoir recours à ses services (le « **Client** »).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées sans réserve en retournant l'Offre (telle que définie ci-après), dûment signée, au Prestataire.

Toute dérogation aux présentes CGV devra figurer obligatoirement dans l'Offre, ou faire l'objet d'un écrit signé par des représentants habilités du Prestataire et du Client.

L'acceptation par le Client des présentes CGV emporte renonciation de ce dernier à se prévaloir des stipulations de ses conditions générales d'achat ou de toute autre stipulation contenue dans ses documents commerciaux, de quelque nature que ce soit, qui contrediraient les présentes CGV.

Tout autre document que les CGV et notamment site internet, prospectus, publicités, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Les CGV prévalent sur toutes propositions ou accords antérieurs tant écrits que verbaux.

Le Prestataire se réserve la faculté de modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de commande passée par le Client, sauf si ce dernier accepte les nouvelles CGV en les signant, dans ce cas, elles seront effectives immédiatement après signature pour l'ensemble des services souscrits auprès du Prestataire.

## Article 1 – Objet

Les CGV ont pour but de définir les modalités de réalisation des prestations fournies par le Prestataire au Client (les « **Prestations** »).

Le Prestataire propose notamment, sans que cette liste soit limitative, des prestations d'infogérance et d'hébergement (hébergement mutualisé et serveurs dédiés) de site internet et d'application développés/conçus, installés et exploités par le Client, et des services managés (performance, sécurité, messagerie...).

Les Prestations seront réalisées majoritairement à distance.

Le Prestataire a notamment recours à OVH pour le choix de ses serveurs (sans que cette option ne soit limitative).

## Article 2 – Commande

### 2.1 Modalités de passation de la commande

Toute prestation sollicitée par le Client donne lieu à l'émission d'une offre écrite par le Prestataire (l'« **Offre** »), qui peut également prendre la forme d'un devis ou d'un bon de commande, sur support papier ou électronique, à laquelle sont jointes les présentes CGV. L'Offre contient également le niveau de service du Prestataire (SLA).

Sauf mention particulière, les conditions et prix proposés sur l'Offre sont valables pour une durée de trente (30) jours suivant l'envoi du document concerné.

L'Offre acceptée par le Client, retournée dûment signée par ce dernier sur support papier ou électronique, vaut passation de commande.

L'Offre complète les présentes CGV. Elle constitue à ce titre des conditions particulières applicables à la relation contractuelle entre les parties. Les serveurs concernés par la Prestation seront mentionnés dans l'Offre. Les serveurs non listés dans l'Offre ne seront pas concernés par les Prestations.

Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé à quelque personne que ce soit, sans l'accord préalable et exprès du Prestataire.

Toute condition particulière à une commande existante ne s'appliquera pas automatiquement aux commandes suivantes ou aux commandes antérieures ; chaque Offre du Prestataire acceptée par le Client sera traitée comme un contrat distinct.

Toute prestation additionnelle, ou qui n'entre pas dans le cadre de l'infogérance, demandée par le Client donnera lieu à l'émission d'une nouvelle Offre et sera traitée comme une nouvelle commande.

Si le Prestataire estime que les ressources disponibles (processeur, mémoire RAM, stockage, bande passante... tel qu'évoqués à l'Article 3 des présentes) sur le serveur du Client ne sont plus suffisantes ou que celles-ci risquent de nuire à la stabilité du serveur, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour en informer le Client et présentera diverses solutions recommandées au Client.

Si le Client ne souhaite pas conclure une Offre pour l'une des solutions recommandées, il dégage le Prestataire de toute responsabilité en cas d'instabilité, panne ou d'inaccessibilité aux applications Client liée à un manque de ressource.

### 2.2 Modification ou annulation de la commande

Les commandes transmises au Prestataire sont irrévocables pour le Client, sauf acceptation écrite du Prestataire.

Toute demande de modification ou annulation de la commande devra être présentée par écrit par le Client au Prestataire, et ne produira effet qu'à condition d'être expressément acceptée par ce dernier.

Toute modification pourra faire l'objet d'une tarification supplémentaire.

Si une ou plusieurs modifications sont acceptée(s), le Prestataire pourra être amené à modifier, en accord avec le Client par tous moyens écrits, les accords convenus antérieurement pour l'exécution des Prestations.

### **Article 3 – Réalisation et livraison des Prestations**

Les délais de livraison précisés dans l'Offre ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne constituent en aucun cas un engagement du Prestataire. Si les Prestations donnent lieu à des livrables, les livrables sont adressés sur support électronique, à l'attention du personnel et/ou des représentants du Client désignés dans l'Offre acceptée.

Sauf mention contraire spécifiée dans l'Offre, les Prestations d'infogérance sont conclues par abonnement pour une durée déterminée ferme de douze (12) mois, renouvelé tacitement par périodes d'un mois, sauf en cas de résiliation en respectant un délai de préavis prenant fin le dernier jour du mois suivant la résiliation, réalisée par LRAR – étant entendu qu'il sera retenu la date de première présentation du LRAR (*à titre d'exemple, en cas de résiliation envoyée le 15 juillet et présentée par La Poste le 16 juillet, l'abonnement sera résilié au 31 août, sous réserve d'avoir respecté les douze (12) mois fermes*). L'abonnement prenant effet dès la signature de l'Offre.

L'abonnement peut être résilié avant pour les motifs suivants :

- en cas de manquement, par le Client ou le Prestataire, aux obligations lui incombant ; en pareille hypothèse, la relation contractuelle est résiliée de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts, huit (8) jours après mise en demeure d'exécuter demeurée infructueuse et adressée par email ; ou
- en cas de force majeure, au sens habituellement retenu par la jurisprudence française.

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations mentionnées dans l'Offre.

Cependant, ce dernier est soumis à une obligation de résultat pour la bonne installation des serveurs et des logiciels utiles au fonctionnement du site du Client mais à une obligation de moyens concernant la stabilité des serveurs et le taux de disponibilité, celui-ci pouvant devenir instable si l'usage n'est pas approprié.

Le Prestataire s'efforcera de conseiller et/ou de proposer au Client les mesures lui apparaissant souhaitables pour maintenir le système informatique en l'état de l'art, prendre en compte les techniques nouvelles, ainsi que les préconisations des différents éditeurs et fournisseurs en matière d'évolution, et assurer la bonne exploitation et l'amélioration du système informatique, compte tenu des besoins du Client et des conséquences en cas de réversibilité.

Les identifiants d'accès au serveur et aux logiciels installés sur le serveur sont envoyés par email au contact technique du Client, sauf demande expresse du Client réalisée avant l'envoi des identifiants. Le

Prestataire recommande au Client de supprimer cet email dès réception et après l'enregistrement sécurisé des identifiants d'accès. Le Client reconnaît qu'il doit conserver ces identifiants d'accès de manière sécurisée et lui seul est responsable des actions effectuées sur le serveur à l'acte de ces identifiants.

Sous réserve de ce qui est indiqué dans l'Offre acceptée par le Client, le Prestataire demeure libre de déterminer seul les moyens (personnel, organisation, méthodes, procédés, techniques, produits) nécessaires à la réalisation des Prestations.

Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire en vue de la bonne exécution des Prestations et à déterminer, en lien avec le Prestataire et à l'avance, les spécifications techniques et fonctionnelles à couvrir, dans le cadre de la réalisation des Prestations.

L'exécution de toute Prestation ne pourra débuter, après réception par le Prestataire de l'Offre, des CGV et des conditions particulières acceptées.

### **Article 4 – Prix et modalités de paiement**

#### **4.1 Prix**

Les prix des Prestations sont ceux indiqués dans l'Offre. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes.

Le Prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les Prestations commandées aux prix indiqués dans l'Offre.

En parallèle, les prix des Prestations indiqués dans l'Offre sont révisables à chaque fin de période d'engagement et donnera lieu à une hausse globale du tarif de 5% maximum.

#### **4.2 Frais réels**

En cas de déplacement dans les locaux du Client, les frais de déplacement sur le site du Client sont facturés au réel.

Le Prestataire pourra utiliser son véhicule. Dans ce cas, il sera mentionné sur la facture émise par celui-ci, à destination du Client, (1) la date du déplacement, (2) le nombre de kilomètres parcourus, ainsi que (3) l'indexation sur le barème kilométrique en vigueur durant l'année en cours et faisant référence à la puissance fiscale du véhicule utilisé.

Outre le prix des Prestations, seront également facturés et payés par le Client, les frais annexes exposés par le Prestataire. Ces frais annexes comprennent notamment, sans que cette liste soit exhaustive : photocopie, téléphone, frais postaux, etc...

#### **4.3 Modalités de paiement**

Sauf mention contraire spécifiée dans l'Offre, les factures sont adressées mensuellement au Client par courrier à l'adresse communiquée par ce dernier ou par email. Les conditions de paiement sont précisées dans l'Offre. Le règlement s'effectue par virement bancaire ou prélèvement bancaire ou carte bancaire.

Les factures sont à réglées à 30 jours nets dès réception de facture sauf mention contraire de l'Offre.

En cas de retard de paiement, une pénalité contractuelle correspondant à trois fois le taux d'intérêt

légal en vigueur est appliquée. Cette pénalité court à compter de la date d'échéance de la facture et est exigible sur simple demande du Prestataire. Dans ce cas, le Client sera également redevable d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Prestataire peut demander au Client une indemnisation complémentaire, sur justification. En cas de retard de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre les Prestations jusqu'à reprise du paiement.

Le retard de paiement de l'hébergement/infogérance peut entraîner la suppression service impayé et des services associés, notamment de l'espace d'hébergement du site du Client, ainsi le site ne pourra plus être visible et accessible sur internet par le Client ou par des tiers.

Le Client ne pourra pas tenir le Prestataire comme responsable des dommages (perte de visiteurs, de clients, de commande, de contenu (sites Internet / bases de données / application) de positionnement dans les moteurs de recherche ou d'indexation liée à la suspension ou à la suppression.

#### **Article 5 – Obligations du Client**

Pour permettre au Prestataire de mener à bien les Prestations, le Client s'engage :

- (i) à déployer ses meilleurs efforts pour mettre à la disposition du Prestataire toutes informations ou documents qu'il estime nécessaires à la bonne connaissance par ce dernier du domaine qu'il étudie ;
- (ii) à faciliter la prise de contact du Prestataire avec les personnes du Client concernées par les Prestations.

Le Client s'engage à toujours se comporter comme un partenaire loyal et de bonne foi. En contrepartie de la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage à payer au Prestataire le prix stipulé.

#### **Article 6 – Responsabilité, pannes, monitoring, migration et pénalités**

Aucune responsabilité n'est assumée par le Prestataire, de manière expresse ou implicite, à raison de l'usage fait par le Client des Prestations fournies par le Prestataire auprès de tiers, quels qu'ils soient. En particulier, le Client reste seul décisionnaire de toute utilisation des Prestations fournies par le Prestataire, et le Prestataire ne saurait assumer quelque réclamation que ce soit à raison de tout dommage causé à un tiers quelconque du fait d'une telle utilisation.

Le Client reconnaît que les fluctuations de la bande passante et les aléas des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans l'accès aux équipements et matériels hébergés indépendamment de la volonté du Prestataire. En cas d'absolue nécessité, le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès à Internet et/ou au réseau électrique des équipements du Client pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer son fonctionnement. Le Prestataire informera alors le Client auparavant, dans la mesure du possible

et dans un délai raisonnable, en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin qu'il prenne ses dispositions. Le Prestataire s'engage à intervenir dans le délai d'une heure (GTI) en cas d'incident relevant de sa responsabilité.

En cas de faute imputable au Prestataire lors de l'exécution des Prestations, le Client qui rapporterait la preuve d'un préjudice direct et personnel, sera en droit d'obtenir du Prestataire la réparation du préjudice concerné, la responsabilité du Prestataire ne pouvant, en tout état de cause, excéder les sommes encaissées par lui au titre de la Prestation sur les douze (12) derniers mois, étant par ailleurs entendu que la réparation de tous préjudices indirects (notamment préjudice d'image et pertes d'exploitation) est expressément exclue.

Le Client reconnaît que les engagements de disponibilité (cf l'Offre) ne s'appliquent pas en cas de faute grave commise par le Client (notamment, sans que cette liste ne soit limitative, un piratage du serveur lié à une faille de sécurité présente dans son site ou liée à l'absence de mises à jour de sécurité du serveur, car le Client a imposé une version obsolète au Prestataire d'un logiciel qui empêche la mise à jour de toute ou partie du serveur).

Le Client reconnaît que les préjudices résultant de la communication de données incomplètes, inexactes ou non conformes par le Client ne seront cependant pas imputables au Prestataire.

Le Prestataire effectue des mises à jour régulières afin de conserver le système d'exploitation et les logiciels d'hébergement à jour, sur les dernières versions stables, supportées par le système d'exploitation utilisé par le serveur du Client. Ces mises à jour seront réalisées lorsque le Prestataire aura décidé que toutes les conditions nécessaires sont réunies. Le Client ne pourra pas engager la responsabilité du Prestataire si le Prestataire estime qu'une mise à jour est instable ou incompatible avec d'autres logiciels.

En conséquence, le Client reconnaît que si une faille de sécurité existe dans un logiciel qui n'a pas pu être mis à jour à cause de mises à jour non réalisées des suites de l'utilisation d'anciennes versions imposées par le Client, et que le serveur subit un dommage, notamment à la suite d'un hacking, le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable.

Si des mises à jour d'autres logiciels ou langage de programmation sont incompatibles avec la version d'un logiciel ou langage de programmation imposé par le Client, le Prestataire ne pourra pas effectuer la mise à jour des autres logiciels incompatibles et le Prestataire en informera le Client par e-mail.

#### **Pénalités**

Dans le cas de non attente des engagements de disponibilité décrit dans l'Offre, des pénalités sont applicables à la demande du Client.

Le montant de ces pénalités par heure de retard est égal à 5%. Le montant de la pénalité ne pourra excéder 25 % (vingt cinq pour cent) du montant total du forfait mensuel.

#### **Monitoring**

Tous les équipements sont placés sous monitoring, soit une surveillance 24H/24 et 7 jours/7.

La surveillance d'un site internet consiste à s'assurer que l'application retourne un code http « 200 » .

La surveillance d'une application consiste à ce que le Prestataire s'assure de la bonne exécution de celle-ci selon le type d'application et le langage de programmation utilisé. Le Client doit fournir au Prestataire un descriptif du bon fonctionnement de l'application ainsi que le protocole de vérification.

En cas d'anomalie détectée par le monitoring ou en cas de réponse anormale, une intervention est déclenchée :

- anomalie majeure : application ou site internet inaccessible pendant plus de cinq minutes ;
- anomalie sévère : application ou site internet ayant un temps de chargement supérieur à 5 secondes pendant plus de cinq minutes.

étant entendu que ces valeurs peuvent être ajustées par le Prestataire, sans accord préalable du Client ou notification, ou à la demande du Client (avec l'accord du Prestataire), selon le type d'application hébergé, notamment si le site du Client effectue des traitements lourds la nuit générant une inaccessibilité temporaire ou un fort ralentissement. A ce titre, ce type de comportement nécessite que le Prestataire adapte le monitoring afin d'éviter que ce type de traitement n'entraîne pas d'anomalies sévères, mais uniquement des anomalies majeures.

Le Client reconnaît que le temps de téléchargement du contenu n'est pas analysé par le Prestataire, la valeur analysée lors du monitoring correspond au temps nécessaire au serveur afin que celui-ci commence à envoyer le contenu du site au navigateur internet du visiteur, le téléchargement du contenu par le serveur du monitoring étant quasiment instantané.

### Anomalies :

Le support du Prestataire est disponible par téléphone du Lundi au Vendredi de 9h à 17h30 au +33 3 76 17 11 23 ainsi que par email à support@gladhost.cloud. Les demandes seront automatiquement redirigées en fonction de leur gravité.

- En cas d'anomalie, peu importe son degré de criticité : une notification est envoyée par e-mail à l'équipe technique du Prestataire (7 jours / 7 et 24 heures / 24)
- En cas d'anomalie sévère, une notification est envoyée par e-mail à l'équipe technique du Prestataire (7 jours / 7 et 24 heures / 24). Elle sera traitée aux heures ouvrables.
- En cas d'anomalie majeure, une notification est envoyée par tous moyens écrits à l'équipe technique du Prestataire. La Garantie du Temps d'Intervention (GTI) et la Garantie du Temps de Rétablissement d'une durée de 4 heures (GTR) s'applique du Lundi au Dimanche de 6h à 22h.

Les demandes d'intervention techniques doivent être adressées par email au Prestataire à l'adresse suivante : support@gladhost.cloud, elles seront traitées aux heures ouvrables et dans un délai raisonnable selon le niveau d'urgence. Les demandes d'intervention effectuées par oral doivent être confirmées par email.

En cas d'anomalie constatée :

- Pendant les heures ouvrables (du Lundi au Vendredi de 9h à 17h30), le Prestataire prévient le Client par email, uniquement en cas d'anomalie majeure ou sévère et si la durée d'inaccessibilité est supérieure à 15 minutes
- En dehors des heures ouvrables, le Prestataire ne prévient le Client par email, qu'en cas d'anomalie majeure et si la durée d'inaccessibilité est supérieure à 30 minutes.

Le Client sera informé par le Prestataire dans les meilleurs délais après le début de l'intervention. Le Client ne recevra pas de notification le temps que le Prestataire analyse l'anomalie. Si l'intervention estimée est brève (délai de rétablissement estimé inférieur à 30 minutes), le Prestataire informera le Client après l'intervention. Au-delà, le Prestataire informera le Client avant le début des opérations de maintenance visant à corriger l'anomalie.

En cas de panne du site du Client, mais que l'origine de la panne n'est pas liée au serveur ou aux logiciels infogérés, mais uniquement au site du Client, le Prestataire n'est pas habilité à intervenir sur celle-ci. Les Prestations du Prestataire n'incluent pas la correction des erreurs de développement ni la modification des sources du site du Client. La mission du Prestataire se limitera à informer le contact technique habituel du Client par email. Si le Client change d'agence web ou d'agence de développement, il s'engage à fournir l'ensemble des coordonnées de celle-ci dans les meilleurs délais (Dénomination sociale de la société, numéro SIRET, numéro de téléphone, nom(s), prénom(s), adresse(s) email et numéro(s) de téléphone des contacts de cette agence). Le Client autorise le Prestataire à traiter toutes les demandes provenant des contacts autorisés dans cette agence, sans que le Prestataire ne doivent demander confirmation auprès du Client pour la réalisation des tâches demandées par l'agence.

Si le bon de commande ne spécifie pas de délai, la GTR par défaut est fixée à 4 heures.

### Migration

Si le Client confie au Prestataire la migration d'un serveur ou d'une application client hébergé sur un autre serveur, vers un serveur infogéré chez le Prestataire :

- Le Prestataire procède à la migration des données (fichiers, bases de données...) liées à l'application que le Client souhaite migrer vers le serveur infogéré par le Prestataire.
- Le Prestataire transfère l'ensemble des données communiquées par le Client au Prestataire. Si le Client ne communique pas l'ensemble des données utiles et nécessaires au transfert, il est le seul responsable en cas de pertes de ces données non migrées de son fait.

Le Client reconnaît qu'une migration ne peut être instantanée, un délai de migration liée notamment à la

propagation DNS est nécessaire. Ce délai est variable et nécessaire afin que les opérateurs internet puissent tenir compte du changement de serveur. Un créneau de maintenance dédiée d'une durée définie entre le Prestataire et le Client sera à prévoir, étant entendu que cette durée ne sera qu'une estimation.

### **Article 7 – Propriété intellectuelle**

Le Client reste titulaire de l'ensemble des droits relatifs aux données transmises au Prestataire pour les besoins de l'exécution des Prestations.

Le Client concède au Prestataire, pendant toute la durée de l'exécution des Prestations, une licence, non exclusive, d'utilisation de l'ensemble des données et contenus fournis au Prestataire. En conséquence, le Client autorise le Prestataire notamment à reproduire, représenter, adapter, modifier lesdits données et contenus sur tout support et par tout procédé connu et inconnu à ce jour en vue de la réalisation des Prestations. Cette licence est consentie à titre gratuit et pour le monde entier. Le Client déclare détenir tous les droits et/ou autorisations nécessaires à l'exploitation, l'utilisation, la reproduction des données et contenus mis à la disposition du Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations. En particulier, le Client déclare s'il n'en est pas personnellement propriétaire, avoir obtenu toutes les autorisations requises pour l'exploitation des données et contenus fournis.

### **Article 8 – Réserve de propriété**

Le transfert de propriété des éventuels livrables remis par le Prestataire au Client est subordonné au paiement intégral de leur prix.

### **Article 9 – Confidentialité**

Les informations et solutions, de quelque nature qu'elles soient, communiquées par une partie à l'autre partie dans le cadre de l'exécution des Prestations sont considérées comme confidentielles et ne doivent pas être divulguées à un tiers, sauf accord préalable écrit de la partie les ayant communiquées.

### **Article 10 – Traitement de données personnelles**

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire peut être amené à traiter des données à caractère personnel du Client ou de ses salariés, préposés ou cocontractant.

Le Prestataire et le Client s'engagent à respecter la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel. Les données ne seront pas conservées pour une durée plus longue que celle nécessaire à l'exécution des Prestations, et ne seront pas utilisées à d'autres fins. Les droits des personnes concernées relatifs à leurs données personnelles peuvent être exercés en contactant le Prestataire à l'adresse électronique suivante : **support@gladhost.cloud**

### **Article 11 – Évolution des présentes CGV**

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier ses CGV à tout moment. Dans ce cas, il en notifiera le Client.

### **Article 12 – Assurances**

Le Prestataire certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages directs pouvant résulter de la réalisation des Prestations.

Le Client déclare quant à lui être assuré pour les conséquences de sa responsabilité, notamment pour le cas où elle serait engagée à la suite d'un accident causé au personnel du Prestataire.

### **Article 13 – Force majeure**

En cas de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code civil, aucune des parties ne sera responsable d'un manquement aux CGV, à l'exception des obligations de paiement. En cas d'un événement de force majeure de plus de 30 jours, les parties s'engagent à se rencontrer afin de trouver un accord.

### **Article 14 - Sous-traitance**

Sauf instruction écrite contraire, le Client autorise le Prestataire à sous-traiter tout ou partie des Prestations commandées par ce dernier, pour la bonne poursuite d'activité.

### **Article 15 – Réversibilité**

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, le Prestataire s'engage à assurer une totale réversibilité des données appartenant au Client, sur le plan technique et à tout mettre en œuvre, sur les plans juridique et humain, afin de permettre au Client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle, l'administration des données du Client.

En cas d'expiration ou de résiliation du contrat entre les parties, pour quelque motif que ce soit, le Client sera en droit d'obtenir du Prestataire que ce dernier lui communique toutes les informations qui lui seront nécessaires pour lui permettre de préparer la réversibilité des données.

Ce droit s'exerce pendant le délai nécessaire à la réalisation de la réversibilité et, au plus tard à l'expiration d'un délai de deux (2) mois à compter de la date de signification de la résiliation ou de la cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit.

En cas de réversibilité, le Client n'a pas le droit d'utiliser les configurations mises en place par le Prestataire.

Les parties conviennent des dispositions financières suivantes, en ce qui concerne les prestations d'assistance à la réversibilité fournie par le Prestataire, y compris celles relatives au transfert de données :

- — si la réversibilité découle d'une résiliation anticipée du présent contrat suite à un manquement du Prestataire, les prestations d'assistance à la réversibilité ne seront alors pas facturées au Client, dans la limite de 4 heures ;
- — si la réversibilité découle de toute autre cause d'interruption du présent contrat (y compris la force majeure), les prestations d'assistance à la réversibilité effectuées par le Prestataire seront

facturées au Client dans leur intégralité, sur la base des tarifs du Prestataire, soit 150€ hors taxes par heure.

#### **Article 16 – Non sollicitation**

Le Client s'engage à ne pas embaucher ou faire travailler, directement ou indirectement, une personne sous quelque statut que ce soit - qui aurait été membre du personnel du Prestataire, à un moment quelconque pendant la négociation ou l'exécution des CGV ainsi que pendant une période de douze (12) mois à compter de la date d'expiration des relations contractuelles entre les parties.

En cas de violation par le Client de son engagement de non-sollicitation de personnel, le Client devra verser au Prestataire, à titre d'indemnité forfaitaire, une somme égale aux rémunérations brutes perçues par la personne durant les douze (12) derniers mois précédant son départ du Prestataire.

#### **Article 17 – Référence professionnelle**

Le Client autorise le Prestataire à communiquer son identité en sa qualité de Client et à le citer comme référence professionnelle.

Le Prestataire s'engage à ce que cette communication, à des fins strictement professionnelles, s'effectue dans le respect des usages. Le Client accord à cette fin au Prestataire le droit de reproduire et représenter ses noms commerciaux, dénominations, marques, logos, et plus généralement tous signes distinctifs du Client qui seraient éventuellement protégés par un droit privatif. Cette autorisation est donnée pour toute la durée pendant laquelle le Prestataire citera le Client comme référence professionnelle sur ses présentations et documents commerciaux ou marketing papier et électronique, pour une diffusion et une communication mondiale.

#### **Article 18 – Nullité partielle - Non renonciation**

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des CGV ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une telle stipulation.

#### **Article 19 – Droit applicable et attribution de juridiction**

Les CGV sont soumises au droit français.

**À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des CGV sera porté devant le Tribunal de Commerce de Valenciennes.**