

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Entre la société RLG Informatique, y compris pour les services proposés sous le nom commercial TELNET, et le Client, dont les identifications et les coordonnées complètes sont mentionnées dans la Commande.

1. OBJET

1.1. L'objet des présentes est de déterminer les conditions générales d'exécution des obligations des Parties. Elles complètent la ou les Commandes et les Conditions particulières applicables. Le Client reconnaît avoir eu communication des présentes Conditions Générales de services préalablement à toute Commande.

2. DÉFINITIONS

2.1. Lorsque les termes ci-dessous sont écrits avec une première lettre en majuscule, ils renvoient aux définitions qui suivent :

Client : Le professionnel agissant au titre de son activité, signataire de la ou des Commandes, lié par les présentes Conditions Générales.

Code d'Accès : Un nom d'utilisateur et un mot de passe permettant l'accès à un Service.

Commande : Le Devis communiqué par RLG Informatique, visant les Prestations et les prix, accepté par le Client.

Conditions Particulières : Éléments contractuels définissant les obligations contractuelles propres à certains Services spécifiques. Si des Services sont mentionnés dans une Commande et que des Conditions Particulières s'y rapportant existent, elles sont automatiquement applicables, sans préjudice de l'application des présentes Conditions Générales de services.

Contrat : La relation contractuelle liant les Parties, composée des présentes Conditions Générales, d'une ou de plusieurs Commandes et des Conditions Particulières.

Date de mise en service : Date à laquelle RLG Informatique informe le Client que le Service est opérationnel.

Devis : Offre communiquée par RLG Informatique, visant les Prestations et les prix, d'une durée de validité d'un mois. Les Devis communiqués sous le nom commercial TELNET et certains Devis portant sur la vente de matériels informatiques ne sont pas des offres fermes et nécessitent l'acceptation de RLG Informatique.

Fournisseur : Le cocontractant de RLG Informatique qui lui fournit des biens ou des services, lesquels sont éventuellement mis à disposition du Client.

Partie(s) : RLG Informatique, le Client, ou les deux pris ensemble.

Prestation(s) : La ou les obligations contractuelles essentielles de moyen de RLG Informatique et pour laquelle ou lesquelles le Client s'est engagé.

Service(s) : Le ou les services, y compris la vente de matériels informatiques, fournis au Client par RLG Informatique en exécution de sa ou ses Prestations.

Site : Lieu physique doté d'une adresse postale où est exécuté un Service, généralement un établissement du Client. Un Contrat peut porter sur un ou plusieurs Sites du Client.

3. CHAMP CONTRACTUEL

3.1. Le Contrat est composé, dans l'ordre de priorité :

- De la ou des Commandes ;
- Des Conditions Particulières applicables et ses Annexes ;
- Des Conditions Générales de service et ses Annexes.

En cas d'interprétation ou de contradiction, il est entendu que la ou les Commandes sont prioritaires sur les Conditions particulières applicables, puis sur les présentes Conditions Générales.

3.2. La formation du Contrat annule et remplace tout autre document, proposition ou discussion éventuels antérieurs sauf mention contraire explicite des deux Parties.

4. INTERLOCUTEUR

4.1. Chaque Partie déterminera un ou plusieurs interlocuteurs techniques au début du Contrat et un ou plusieurs interlocuteurs administratifs, conformément à l'Annexe « Liste des Interlocuteurs ». En cours d'exécution, ces interlocuteurs peuvent librement évoluer, à charge pour chaque Partie d'en informer l'autre par tous moyens et sans délai.

5. FORMATION DU CONTRAT

5.1. Après discussion et négociation libre des Parties sur les Prestations, RLG Informatique adresse au Client un Devis chiffré listant les Services sollicités.

Le Devis rappelle la nécessité de lire les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables qui sont en permanence disponibles sur le site internet de RLG Informatique. La signature du Devis vaut acceptation sans réserve de celles-ci.

La durée de validité du Devis est stipulée sur celui-ci. Sauf mention contraire, la durée de validité est d'un mois à compter de l'émission du Devis.

5.2. L'acceptation du Devis dans le délai de validité vaut Commande des Services y figurant et entraîne la formation du Contrat. L'acceptation du Devis par le client impose la mention de la date de signature, le nom, le prénom et la qualité du signataire, la mention manuscrite « *Bon pour accord* », le cachet du Client et la signature. Le Client remet cette Commande à RLG Informatique par tout moyen.

Pour les Services proposés sous le nom commercial TELNET et pour la vente de certains matériels informatiques, la formation du Contrat est fixée à l'acceptation de la Commande par RLG Informatique. RLG Informatique remet l'acceptation de Commande au Client par tout moyen.

6. PRESTATIONS

6.1. Prestations mentionnées dans la Commande

Les Prestations fournies par RLG Informatique sont celles mentionnées sur la ou les Commandes.

Des Conditions Particulières définissent certaines Prestations, à savoir :

- Conditions Particulières Hébergement ;
- Conditions Particulières Téléphonie mobile ;
- Conditions Particulières Téléphonie fixe ;
- Conditions Particulières Infogérance ;
- Conditions Particulières Accès Internet.

Lorsque ces Prestations sont mentionnées dans la ou les Commandes, les Conditions Particulières correspondantes sont directement applicables.

6.2. Vente de matériels

6.2.1. La Prestation de vente de matériels correspond à tout transfert de propriété d'un matériel quelconque (unité centrale, écran, clavier, ordinateur portable, tablette, téléphone mobile ou fixe, câbles...) de RLG Informatique vers le Client et moyennant un prix unitaire.

6.2.2. Les éventuels délais de livraison sont donnés à titre indicatif par RLG Informatique. La Livraison est effectuée par RLG Informatique ou par un transporteur à l'adresse du Client indiquée sur la Commande. Lors de la livraison, le Client s'oblige à réceptionner le matériel.

Pour toutes les livraisons, un Bon de livraison devra être signé par le Client, avec, ou non, mention de réserves et remis ou renvoyé à RLG Informatique.

Pour les livraisons effectuées par un transporteur, il appartient au Client d'effectuer les réserves nécessaires auprès du transporteur dans les trois jours ouvrables qui suivent la réception, par lettre recommandée avec accusé de réception, et dont une copie sera adressée simultanément à RLG Informatique, par courriel.

À défaut de réserves lors de la réception, le matériel est considéré comme accepté par le Client, ce qui couvre tout vice apparent.

En cas de réserves lors de la réception, RLG Informatique examine le matériel, à distance ou sur place. Aucun retour ne peut être effectué par le Client, sans l'accord préalable et écrit de RLG Informatique. Seuls RLG Informatique ou le transporteur choisi par RLG Informatique sont habilités à effectuer le retour. RLG Informatique procède alors à un remplacement des articles non conformes, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité ou à la résolution du Contrat.

6.2.3. RLG Informatique s'engage à ce que le matériel livré soit conforme à la Commande et aux normes françaises et européennes. Il répond des défauts de conformité et des vices cachés dans les conditions de droit commun.

Une extension de garantie peut être proposée, dans les conditions de l'extension de garantie constructeur, laquelle sera communiquée au Client.

Il est entendu que la responsabilité de RLG Informatique ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation du matériel, d'utilisation non conforme à la notice, ou en cas de faute, de négligence, d'accident ou de défaut d'entretien du matériel.

6.2.4. En cas de défauts du matériel, le Client en informe sans délai RLG Informatique qui examine celui-ci, à distance ou sur place. Aucun retour ne peut être effectué par le Client, sans l'accord préalable et écrit de RLG Informatique. Le retour est effectué par le Client, à ses frais. Après analyse du matériel, en cas de défauts avérés, RLG Informatique procède au remplacement par un matériel identique ou similaire, ou par son remboursement.

6.2.5. Le transfert de propriété du matériel n'interviendra qu'à l'issue du complet paiement du prix par le Client, peu importe la date de Livraison. En revanche, le transfert des risques, de perte et de détérioration du matériel se réalise dès la réception du matériel par le Client.

6.3. Vente de licences de logiciels

La Prestation de vente de licences de logiciels correspond à tout transfert d'autorisation d'utilisation d'un logiciel ou application quelconque de RLG Informatique vers le Client, moyennant un prix unitaire ou mensuel et sous condition, le cas échéant, d'une durée d'utilisation et d'un nombre d'accès ou de supports. Il est entendu qu'une telle licence ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur le logiciel.

Le Client déclare avoir pris connaissance des contrats de licences de logiciels communiquées par RLG Informatique par renvoi à un site internet, notamment des conditions tenant aux limites d'utilisation, aux configurations minimales requises, aux conditions de garantie et aux éventuels audits, et les accepter. Ces contrats de licences sont directement opposables au Client.

RLG Informatique garantit détenir licitement ces licences et pouvoir les revendre.

La mise à disposition des logiciels et des documents attachés se réalise par voie dématérialisée, y compris par la remise d'un identifiant et d'un mot de passe pour permettre l'accès au serveur de RLG Informatique ou de l'un de ses sous-traitants, ou par la remise d'un support durable.

L'installation du logiciel sera effectuée par le Client sous sa propre responsabilité ou par RLG Informatique, qui procédera à des essais pour s'assurer de son bon fonctionnement.

L'utilisation du logiciel est faite sous la seule responsabilité du Client, lequel tient indemne RLG Informatique contre tout recours d'un éditeur de logiciels ou d'un tiers en cas d'utilisation des logiciels non conforme aux conditions contractuelles.

RLG Informatique attire l'attention du Client sur l'importance de réaliser les mises à jour proposées par l'éditeur.

6.4. Autre achat / revente de Prestations

RLG Informatique peut être amené à proposer d'autres Prestations, y compris par la mise à disposition de logiciels en mode SAAS, et notamment :

- Réservation et renouvellement de noms de domaine et d'hébergement de site internet ;
- Sauvegarde externe de données ;
- Coffre-fort numérique de mots de passe...

Ces Prestations sont détaillées dans la Commande et, le cas échéant, dans les Conditions d'utilisation de chaque Service.

6.5. Formations

RLG Informatique peut être amené à proposer des formations sur l'utilisation des matériels, outils, logiciels ou Services qu'il met à disposition.

Il est libre dans l'ouverture de sessions de formation, dans la forme de ces formations, y compris sur site ou en visioconférence, dans la remise ou non d'un support, dans le nombre d'heures de formation, dans le nombre de personnes à former au cours d'une même session, dans l'organisation ou non d'une évaluation finale. La Commande stipulant une formation comprend a minima le temps affecté à la formation par le RLG Informatique.

RLG Informatique n'est pas un organisme de formation ou un prestataire de formation au sens du Code du travail. Ces formations n'ouvrent droit à aucune aide ou prise en charge totale ou partielle au titre de la formation professionnelle.

7. SERVICE SUPPORT

7.1. Tous les Services proposés par RLG Informatique impliquent un service support. Il peut être contacté par tout interlocuteur ou tout utilisateur des Services :

- Par téléphone au 09.70.24.79.70 ;
- Par courriel à support@rlgsupport.com

Le service support est ouvert du lundi au vendredi, hors jours fériés ou chômés, de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. Ces horaires et jours d'ouverture constituent les heures et jours ouvrés.

7.2. L'interlocuteur ou l'utilisateur des Services doit mentionner le nom du Client, son nom personnel, un moyen de contact (courriel ou numéro de téléphone), puis faire un descriptif aussi précis que possible de l'incident rencontré.

Toute demande de support fait l'objet d'un ticket numéroté par RLG Informatique.

Le Client autorise RLG Informatique à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration d'un diagnostic puis à la résolution de l'incident rencontré. RLG Informatique se réserve le droit de refuser toute intervention s'il apparaît que le Client utilise le Service en violations du Contrat ou des lois et règlements en vigueur.

Si le diagnostic fait apparaître que l'incident ne relève pas de la responsabilité de RLG Informatique, le temps passé dans le diagnostic sera facturé au Client sur la base du taux horaire fixé dans l'Annexe « Annexe Financière ». À la demande du Client, RLG Informatique peut fournir un Devis pour la résolution de l'incident.

7.3. Le Client s'engage à ne pas utiliser abusivement ou d'une manière disproportionnée le Service support. Dans un tel cas, RLG Informatique refusera la prise en charge de nouvelles demandes, après en avoir informé le Client.

8. COLLABORATION

8.1. Le Client s'engage à assurer sa pleine collaboration à RLG Informatique et à ses Fournisseurs pour que RLG Informatique puisse réaliser ses Prestations.

8.2. Il met à disposition de RLG Informatique toutes les informations et tous les documents utiles. Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration du Client ne saurait engager la responsabilité de RLG Informatique, qui pourra refacturer les frais ou coûts éventuels en découlant.

8.3. Il donne accès à son site ou à ses locaux à RLG Informatique ou à ses Fournisseurs, pour les besoins de l'exécution du Contrat et notamment pour les installations, raccordements, vérification, maintenance, rétablissement, réparation. Si lors d'un rendez-vous, RLG Informatique ou l'un de ses Fournisseurs ne peut pas accéder au site ou aux locaux du Client ou est empêché dans la réalisation de l'intervention prévue, RLG Informatique pourra facturer un forfait de déplacement d'une journée ou d'une demi-journée dans les conditions de l'Annexe Financière. Tout délai est suspendu jusqu'à l'accès au site ou aux locaux du Client ou jusqu'à la réalisation de l'intervention empêchée.

8.4. Le Client informera RLG Informatique de tout changement d'adresse ou de tout changement de coordonnées pertinentes dans les meilleurs délais et au moins 7 jours avant un rendez-vous sur site ou dans les locaux du Client.

9. PRIX ET PAIEMENT

9.1. Le prix des Prestations de RLG Informatique est stipulé HT dans la ou les Commandes. Sauf stipulation contraire, les prix sont fermes.

9.2. Les redevances mensuelles sont payables, sauf stipulation contraire, à terme à échoir, par prélèvement automatique, le 20 du mois. Pour le premier et le dernier mois du Contrat, la redevance est proratisée au nombre de jours exigible. Le Client doit remplir puis renvoyer le mandat SEPA communiqué par RLG Informatique. RLG Informatique mentionne le numéro de la facture dans les références de sa demande de paiement.

Les forfaits sont payables par virement bancaire, selon les informations bancaires présentes sur les factures. Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur émission. Le Client mentionne le numéro de la facture et son Code Client dans les références de son virement.

9.3. Toute somme non réglée à sa date d'échéance ou tout impayée (en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé par exemple) d'une somme due par le Client, est productive de plein droit de pénalités de retard selon le taux directeur de la Banque centrale européenne en vigueur, majoré de 10 points.

Le Client est automatiquement redevable de l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, sans préjudice du paiement des autres sommes avancées par RLG Informatique pour procéder à ce recouvrement.

De même, en cas de somme non réglée à sa date d'échéance ou de tout impayée, RLG Informatique est libre de suspendre tout ou partie des Services, sans préavis, en attendant la régularisation de la situation. Le Client ne pourra demander une indemnité à RLG Informatique du fait de cette suspension.

9.4. Les redevances mensuelles sont susceptibles d'être augmentées par RLG Informatique, dans la limite de trois fois la variation de l'indice SYNTEC, au 1^{er} janvier de chaque année. L'indexation, à la discrétion de RLG Informatique, joue de plein droit, selon la formule suivante :

$$\text{Prix N+1} = \text{Prix N} \times (\text{Indice N} / \text{Indice N-1})$$

Prix N+1 : Prix révisé du Service concerné pour l'année à venir

Prix N : Prix de référence du Service concerné pour l'année passée

Indice N : Dernier Indice Syntec publié l'année passée

Indice N-1 : Indice Syntec publié un an avant l'Indice N

Si au cours de l'exécution du Contrat, l'indice SYNTEC venait à disparaître, il serait fait application de l'indice le plus proche.

9.5. Les redevances mensuelles et autres tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours de contrat, indépendamment de RLG Informatique, notamment en raison de l'évolution des tarifs appliqués par ses Fournisseurs. À compter de la notification de l'évolution d'une redevance ou d'un tarif par RLG Informatique, le Client dispose d'un délai de 30 jours pour accepter cette évolution tarifaire ou pour solliciter une fin du contrat. Le défaut de réponse dans ce délai vaut acceptation de l'évolution tarifaire. En aucun cas la responsabilité de RLG Informatique ne pourra être recherchée en lien avec cette évolution tarifaire.

10. DURÉE

10.1. Le Contrat entre en vigueur le jour de la signature de la Commande par le Client.

10.2. Sauf stipulation contraire, notamment dans les Conditions Particulières (licences Office 365, Accès Internet par fibre), ou résiliation du Contrat, le Contrat est conclu sans engagement de durée.

Le Client peut solliciter la résiliation du Contrat à tout moment par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Le courrier de résiliation doit être réceptionné avant le 15 du mois en cours pour une prise d'effet à la fin du mois. À défaut, la résiliation prendra effet à la fin du mois suivant.

RLG Informatique peut solliciter la résiliation du Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 mois avant l'expiration d'une durée d'engagement, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

11. RESPONSABILITÉ

11.1. Si le Client estime que l'exécution des obligations par RLG Informatique est imparfaite, il le met en demeure, par courrier recommandé avec accusé de réception, d'exécuter correctement ses obligations, en visant précisément les manquements concernés. RLG Informatique doit alors soit exécuter parfaitement ses obligations, soit justifier qu'il a parfaitement rempli ses obligations. Quoi qu'il en soit, les Parties excluent la possibilité de mettre en œuvre la procédure de réduction du prix prévue à l'article 1223 du Code civil.

11.2. RLG Informatique s'engage à indemniser le Client pour tout dommage direct subi résultant d'une inexécution fautive de ses obligations contractuelles.

RLG Informatique ne pourra pas voir sa responsabilité engagée pour une mauvaise utilisation du Client des matériels, logiciels, outils ou Services mis en œuvre dans le cadre du Contrat.

Dans tous les cas, la responsabilité de RLG Informatique est limitée au montant des sommes payées par le Client au titre du Service concerné (Accès Internet, Infogérance, Téléphonie Mobile...), pour le site concerné, dans les 6 derniers mois précédents le ou les manquements en cause.

Il est rappelé que RLG Informatique est toujours soumise à une obligation de moyen dans l'exécution de ses Prestations.

11.3. Aucune Partie ne peut voir sa responsabilité engagée pour tout dommage indirect, notamment les corruptions ou pertes de données, les pertes de chiffre d'affaires, les pertes d'exploitation, les pertes de clientèles, les pertes de commandes ou encore les préjudices d'image ou de réputation.

De même, chaque Partie fait son affaire personnelle des demandes de ses cocontractants ou sous-traitants, tiers au présent Contrat, qui sollicitent, sur le fondement délictuel, une indemnisation de leur préjudice du fait d'un manquement contractuel.

11.4. Le Client est seul responsable de tout préjudice pouvant survenir du fait de son utilisation des matériels, logiciels, outils ou Services mis en œuvre dans le cadre du Contrat. Il garantit RLG Informatique de toute demande financière en cas de réclamation amiable ou judiciaire fondée sur une mauvaise utilisation ou une utilisation contraire aux normes impératives, lois et règlements, des matériels, logiciels, outils ou Services mis en œuvre dans le cadre du Contrat.

12. ASSURANCE

12.1. RLG Informatique déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable, pour tous les dommages causés consécutifs à l'exécution de ses Prestations.

RLG Informatique s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du Contrat et à en apporter la preuve sur demande du Client.

13. SUSPENSION

13.1. Sans préjudice de l'application de l'article précédent relatif à la suspension de Service pour une somme non payée à l'échéance, RLG Informatique peut suspendre l'accès à des Services en cas d'inexécution par le Client de ses obligations contractuelles, et ce, après l'avoir averti par tout moyen, au moins 72 heures à l'avance, du ou des manquements concernés et de la suspension à venir.

Le Client est informé et accepte que RLG Informatique suspende un Service à la demande d'une autorité judiciaire ou administrative ou à la demande d'un tiers, selon la législation applicable.

14. RÉSILIATION POUR FAUTE

14.1. En cas d'inexécution par l'une des Parties de ses obligations contractuelles, l'autre Partie peut, après une mise en demeure adressée par courrier recommandé avec accusé de réception restée infructueuse pendant une durée de 15 jours calendaires, prononcer la résiliation du Contrat de plein droit, sans préjudice du droit de solliciter des dommages-intérêts pour cette résiliation pour faute.

Lorsque cette résiliation pour faute intervient pendant une durée d'engagement, en raison d'une faute du Client, la totalité des forfaits et redevances prévus pendant la durée d'engagement stipulée est exigible.

15. FORCE MAJEURE ET IMPRÉVISION

15.1. Toutes circonstances indépendantes de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des Parties et entraînent leur suspension. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les événements que les Parties ne pouvaient pas raisonnablement prévoir et qu'elles ne pouvaient raisonnablement pas éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend impossible l'exécution des obligations. Sont notamment assimilés à des cas de force majeure ou fortuits déchargeant RLG Informatique de ses obligations : les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel de RLG Informatique, de ses Fournisseurs, l'incendie ou l'inondation des locaux de RLG Informatique ou des équipements et Data Center permettant l'exécution des Services, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné, les épidémies causant ou non un confinement total ou partiel, les décisions gouvernementales, les barrages routiers, les pannes électriques ou de réseaux internet, les saturations de réseaux.

15.2. Dans de telles circonstances, la Partie impactée prévient l'autre dans les meilleurs délais. Le Contrat est alors suspendu. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation concernée ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. Les délais stipulés sont décalés d'autant de jours que le Contrat est suspendu.

15.3. Si l'empêchement temporaire vient à durer plus de 30 jours à compter de la date de survenance du cas de force majeure, les Parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement sur le Contrat et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du Contrat sera poursuivie.

Si l'empêchement temporaire vient à durer plus de 60 jours à compter de la date de survenance du cas de force majeure ou si l'empêchement est définitif, le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des Parties, sans qu'aucune puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

15.4. Les Parties décident d'écarter l'application de l'article 1195 du Code civil relatif à l'imprévision.

16. DIFFICULTÉS DES ENTREPRISES

16.1 L'éventuelle procédure de sauvegarde ou de redressement judiciaire de l'une des Parties n'entraîne pas la résiliation du Contrat. Lorsque l'activité est poursuivie, toutes les obligations doivent être respectées.

En cas de liquidation judiciaire ou de cessation d'activités, le Contrat est résilié de plein droit. La résiliation aura les effets d'une résiliation aux torts exclusifs de la Partie défaillante.

17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

17.1. Aucune clause du Contrat n'a pour objet le transfert d'un droit de propriété intellectuelle entre l'une ou l'autre des Parties.

17.2. RLG Informatique demeure titulaire de l'ensemble de ses droits, notamment ses droits de propriété intellectuelle, sur tous les documents, données, biens, œuvres, logiciels, bases de données, signes, marques, brevets, certificats, savoir-faire et secrets qui peuvent être communiqués au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat.

17.3. Le Client demeure titulaire de l'ensemble de ses droits, notamment ses droits de propriété intellectuelle, sur tous les documents, données, biens, œuvres, bases de données, signes, marques, brevets, certificats, savoir-faire et secrets qui peuvent être communiqués à RLG Informatique dans le cadre de l'exécution du Contrat. Toutefois, pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat, RLG Informatique est autorisé à utiliser, à reproduire ou à représenter ces documents, données, biens, œuvres, signes, marques, brevets, certificats, savoir-faire et secrets.

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers, notamment les images, vidéos, textes, marques, dont il peut avoir accès ou qu'il peut utiliser par le biais des Services mis en œuvre par RLG Informatique. Le Client garantit RLG Informatique contre toute réclamation sur ce fondement.

17.4. Lorsque des droits sont protégés par un secret, chaque Partie s'assure du maintien contractuel de ce secret dans les conditions de l'article relatif à la confidentialité.

18. DONNÉES PERSONNELLES

18.1. L'Annexe « Données Personnelles – Conditions Générales » expose la politique de la société RLG Informatique en matière de protection des données personnelles, ainsi que les droits et obligations des Parties. Des Annexes « Données personnelles – Conditions Particulières » peuvent compléter l'Annexe « Données Personnelles – Conditions Générales » pour certaines Prestations.

19. CONFIDENTIALITÉ

19.1. Les Parties s'engagent à la confidentialité la plus totale, en s'interdisant de divulguer, directement ou indirectement, quelques informations, connaissances, savoir-faire ou secrets, qu'ils soient commerciaux, techniques, financiers ou juridiques, qui pourront être échangés entre les Parties et portant la mention « Confidentiel », à moins que ces informations, connaissances ou savoir-faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'une règle de droit ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

D'une manière générale, sans préjudice de l'article relatif aux données personnelles, RLG Informatique s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle qu'elle serait amenée à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Parties s'engagent à faire respecter cette obligation par tous les membres de leurs personnels et sous-traitants concernés, dont elles se portent fort.

20. PREUVE

20.1. Sauf stipulation contraire prévue dans les présentes ou dans les Conditions Particulières, les correspondances et notifications entre les Parties peuvent s'effectuer par messagerie électronique, selon les adresses mentionnées dans l'Annexe « Liste des Interlocuteurs ».

À ce titre, les Parties reconnaissent que les informations contenues dans les courriers électroniques ont la même valeur probante que les autres écrits et reconnaissent que la personne dont émanent les courriers électroniques est la personne identifiée comme telle dans l'Annexe « Liste des Interlocuteurs ».

Il est à ce titre rappelé l'importance de mettre à jour cette Annexe.

20.2. RLG Informatique procède à la copie des Commandes dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité, conformément aux articles 1366 et 1379 du Code civil.

21. CESSION DE CONTRAT

21.1. Le Contrat ou l'un quelconque de ses droits et obligations ne peut pas être cédé ou concédé à un tiers, sans l'accord préalable et exprès de RLG Informatique.

RLG Informatique est en droit de changer ses Fournisseurs en cours d'exécution du Contrat, sans avoir à en justifier auprès du Client.

22. TOLÉRANCE ET INDÉPENDANCE DES CLAUSES

22.1. Toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des obligations prévues au présent Contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir renonciation définitive, modification du Contrat, ni générer un droit quelconque.

22.2. Si l'une des clauses du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses continueront à produire tous leurs effets, pour autant que l'économie générale du Contrat puisse être sauvegardée.

En remplacement, les Parties devront alors convenir d'une clause mutuellement satisfaisante, conforme à leur intention initiale et à l'économie générale du Contrat.

23. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

23.1. La loi applicable aux relations contractuelles entre les Parties est la loi française.

23.2. En cas de conflit dans la formation, l'exécution ou la résolution du Contrat, les Parties s'obligent à rechercher une résolution amiable entre elles.

À défaut, et sous peine d'irrecevabilité de toute action au fond ou référé, sauf motif légitime, l'une ou l'autre des Parties saisira le Médiateur des entreprises en Pays de la Loire, exclusivement compétent (<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>) pour une médiation qui devra être conduite de bonne foi.

En cas d'échec de la médiation, la juridiction exclusivement compétente liée à la formation, l'exécution ou la résolution du Contrat est le Tribunal de commerce de Nantes, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de mesures urgentes sur requête ou en référé.

ANNEXE « DONNEES PERSONNELLES – CONDITIONS GENERALES »

RLG Informatique accorde une grande importance au respect de la législation sur les données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données et la loi du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa dernière version en vigueur. Le Client s’engage également à respecter la réglementation en ce domaine.

Dans le cadre de l’exécution de ses obligations contractuelles, RLG Informatique est susceptible de traiter des données personnelles pour elle-même (en qualité de Responsable de traitement) ou pour le compte du Client (en qualité de sous-traitant).

En qualité de Responsable de traitement, dans le cadre de l’exécution du contrat, pour répondre à des obligations légales ou pour son intérêt légitime, RLG Informatique peut être amenée à traiter des données personnelles des collaborateurs du Client ou de tiers. Le Client s’engage à informer, à disposer de tous les droits et de toutes les autorisations requises des personnes concernées, et de respecter toutes les législations applicables, pour permettre et autoriser ces mises à disposition. Il revient par exemple au Client d’informer ses collaborateurs que leurs données personnelles professionnelles sont traitées par RLG Informatique pour les besoins de l’exécution des contrats d’infogérance, de téléphonie, de mise à disposition de matériels...

À ce titre, le Client garantit RLG Informatique contre toute réclamation ou action qui serait engagée à ce titre à son encontre dans le cadre d’une action liée à une atteinte à la vie privée et au droit des données personnelles.

Les traitements, les données personnelles traitées, les finalités, les bases légales et les durées de conservation sont exposés ci-après :

1. Gestion des contrats

Données	Finalités	Base légale	Durée de conservation
Données d’identifications ; Données relatives à la vie professionnelle ; Informations d’ordre économique	Formation et suivi des contrats ; Statistiques clients	Exécution d’un contrat ; Intérêt légitime (statistiques)	Cinq années à compter de la fin du contrat
Informations d’ordre économique ; Données de transaction	Tenu de la comptabilité, Gestion de la facturation (hors consommations)	Exécution d’un contrat ; Obligation légale (conservation des factures)	Cinq années à compter de la collecte des données de transaction ; Dix années pour les factures à compter de leur prise en compte comptable

2. Gestion des contacts avec les Clients et les utilisateurs

Données	Finalités	Base légale	Durée de conservation
Données d’identifications ; Données relatives à la vie professionnelle ;	Exécution du Service Support ; Prise de contact dans le cadre d’incident ;	Exécution d’un contrat ; Intérêt légitime (statistiques)	Cinq années à compter de la fin du contrat

Problèmes rencontrés	Organisation des mises en service et des installations ; Organisation des rendez-vous ; Service après-vente ; Statistiques du support		
----------------------	--	--	--

3. Envoi d'informations commerciales

Données	Finalités	Base légale	Durée de conservation
Données d'identifications ; Données relatives à la vie professionnelle	Envoi de lettres d'information en lien avec les services ou portant sur les nouvelles offres	Intérêt légitime (envoi d'informations commerciales)	Deux années à compter de la fin du contrat ou du dernier contact avec la personne

4. Gestion des précontentieux et des contentieux

Données	Finalités	Base légale	Durée de conservation
Données d'identifications ; Données relatives à la vie professionnelle ; Informations d'ordre économique	Gestion des recouvrements de créances ; Gestion des précontentieux et des contentieux	Exécution d'un contrat ; Intérêt légitime (suivi de contentieux)	Cinq années à compter de la fin du contrat

D'autres traitements de données personnelles peuvent être prévus dans les Conditions particulières.

En qualité de sous-traitant, c'est-à-dire pour le compte du Client, RLG Informatique aura accès à certaines données des collaborateurs du Client :

1. Gestion des contrats d'achat IT (hors infogérance)

Données	Finalités	Base légale	Durée de conservation
Données d'identifications ; Données relatives à la vie professionnelle	Gestion des achats IT pour le compte du Client ; Fournitures et suivi des codes d'accès des utilisateurs ; Organisation et suivi des formations dans l'utilisation des matériels ou logiciels ; Suivi des dotations des matériels et logiciels des utilisateurs	Exécution d'un contrat ; Intérêt légitime (suivi de contentieux)	Cinq années à compter de la fin du contrat

À ce titre, RLG Informatique s'engage à :

- Traiter les données uniquement dans le cadre de l'exécution des contrats, à l'exclusion de tout autre usage.
- Traiter les données uniquement pour les finalités prévues ;
- Garantir la confidentialité et la sécurité des données traitées dans le cadre du Contrat ;

- Notifier au Client, par courrier électronique, toute violation de données personnelles dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à la CNIL ;
- Apporter son soutien au Client en cas de demande d'exercice d'un des droits par une personne concernée (droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité) ;
- Faire appel à des sous-traitants qui assurent le même respect de la législation en la matière et dont la liste est à la disposition du Client.

D'une manière générale, c'est-à-dire en qualité de Responsable de traitement ou de Sous-traitant, RLG Informatique met en place toutes les mesures de sécurité organisationnelle et informatique adéquate dont les modalités sont communiquées au Client sur demande. Les serveurs utilisés par RLG Informatique sont hébergés en France.

RLG Informatique ne procédera jamais à une opération commerciale sur tout ou partie des données dont elle pourra avoir l'accès ou qu'elle pourra collecter.

Conformément à la réglementation applicable, toute personne physique dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et un droit à la portabilité et à la limitation de certains traitements. Pour l'exercice de ces droits ou pour toute demande concernant la politique de confidentialité mise en œuvre par RLG Informatique, son DPO peut être contacté par courriel dpo@rlginformatique.com. Pour toute réclamation, il convient de prendre attache avec la CNIL.

RLG Informatique pourra faire évoluer cette Annexe en cours d'exécution du Contrat.