



## **Conditions Générales de Vente**

Version : V3.0 2024-05



# Table des matières

<b>ARTICLE 1.</b>	<b>DEFINITIONS</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2.</b>	<b>CONTROLE DU DOCUMENT</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 3.</b>	<b>PREAMBULE</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 4.</b>	<b>OBJET</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 5.</b>	<b>DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 6.</b>	<b>DOCUMENTS CONTRACTUELS</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 7.</b>	<b>CONDITIONS D'ACCES AU(X) SERVICE(S)</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 8.</b>	<b>COMMANDE(S)</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 9.</b>	<b>MISE EN ŒUVRE</b>	<b>10</b>
<b>9.1</b>	<b>Déploiement</b>	<b>10</b>
<b>9.2</b>	<b>Raccordements et équipements</b>	<b>11</b>
<b>9.3</b>	<b>Mise en Service</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 10.</b>	<b>PROPRIETE DES EQUIPEMENTS ET RESPONSABILITE ASSOCIEE</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 11.</b>	<b>DUREE D'ENGAGEMENT</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 12.</b>	<b>ENGAGEMENTS RELATIFS A LA QUALITE DE SERVICE (QOS)</b>	<b>13</b>
<b>12.1</b>	<b>Pénalités liées aux engagements de QoS</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 13.</b>	<b>MAINTENANCES PREVENTIVES</b>	<b>14</b>
<b>13.1</b>	<b>Gestion des incidents</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 14.</b>	<b>OBLIGATIONS, RESPONSABILITES ET ASSURANCE</b>	<b>15</b>
<b>14.1</b>	<b>Obligations et responsabilités de LASOTEL</b>	<b>16</b>
<b>14.2</b>	<b>Obligations et responsabilités du Client</b>	<b>17</b>
<b>14.3</b>	<b>Limites de responsabilités</b>	<b>18</b>
<b>14.4</b>	<b>Non-sollicitation de personnel</b>	<b>19</b>
<b>14.5</b>	<b>Assurances</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 15.</b>	<b>SOUS-TRAITANCE</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 16.</b>	<b>FORCE MAJEURE</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 17.</b>	<b>CONFIDENTIALITE</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 18.</b>	<b>DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE</b>	<b>21</b>
<b>ARTICLE 19.</b>	<b>PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 20.</b>	<b>AUDIT</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 21.</b>	<b>SUSPENSION DES PRESTATIONS</b>	<b>23</b>
<b>ARTICLE 22.</b>	<b>CONDITIONS FINANCIERES</b>	<b>23</b>
<b>22.1</b>	<b>Révisions de prix</b>	<b>24</b>
<b>ARTICLE 23.</b>	<b>CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT</b>	<b>24</b>





23.1	Conditions de facturation .....	24
23.2	Conditions de paiement .....	24
23.3	Stipulations fiscales .....	25
23.4	Conditions d'exonération de la TVA.....	25
23.5	Clients établis durablement à l'étranger .....	26
23.6	Clients français établis durablement hors de France .....	26
23.7	Dépôt de garantie .....	26
<b>ARTICLE 24.</b>	<b>RESILIATION .....</b>	<b>27</b>
24.1	Résiliation pour manquement .....	27
24.2	Résiliation à la demande de LASOTEL .....	27
24.3	Modification des conditions contractuelles d'un Service par LASOTEL .....	27
24.4	Résiliation pour défaut ou cessation de paiement.....	28
24.5	Conséquences de la résiliation .....	28
<b>ARTICLE 25.</b>	<b>FRAUDE.....</b>	<b>29</b>
<b>ARTICLE 26.</b>	<b>REVERSIBILITE.....</b>	<b>29</b>
<b>ARTICLE 27.</b>	<b>CESSION .....</b>	<b>30</b>
<b>ARTICLE 28.</b>	<b>EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE .....</b>	<b>30</b>
<b>ARTICLE 29.</b>	<b>REGLEMENT DES LITIGES.....</b>	<b>30</b>
<b>ARTICLE 30.</b>	<b>SIGNATURES .....</b>	<b>31</b>



## ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les définitions listées ci-après précisent la signification donnée aux mots et/ou expressions (ci-dessous surlignées en gras et mises entre « ») lorsqu'elles sont utilisées en respectant la même casse (1ère lettre en majuscule) dans le présent document et ses annexes, ou dans tout autre document contractuel liant le Client et LASOTEL. Pour les cas où une définition divergerait d'un document à l'autre, c'est la définition précisée dans le document le plus récent qui prévaut :

« **API** » (acronyme du terme anglais Application Programming Interface), désigne une solution informatique qui permet à des applications de communiquer entre elles et de s'échanger mutuellement des services ou des données.

« **ARCEP** » désigne l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques, des Postes et de la distribution de la presse en France, ou son équivalent hors de France.

« **Bon(s) de Commande** » ou « **Commande(s)** » désigne(nt) le(s) document(s) contractuel(s) signé(s) par le Client et par LASOTEL formalisant l'accord intervenu entre les Parties et recueillant les informations indispensables à la fourniture du (ou des) Service(s) par LASOTEL.

« **Client** » désigne la personne physique ou morale qui a signé une Commande avec LASOTEL pour la fourniture du Service.

« **Client Final** » désigne la personne physique ou morale souscrivant le Service auprès de l'Opérateur Client Distributeur lorsqu'elle n'a pas commandé le Service directement à LASOTEL.

« **Contrat(s)** » désigne le socle juridique contractuel signé entre les Parties pour chaque Service commandé par le Client. Il est constitué de l'ensemble des documents prévus aux Conditions Générales de Vente.

« **Cross Connect** » désigne, dans un Data Centre, une connexion physique directe entre deux unités séparées appartenant à deux clients différents du Data Centre, mais offrant la possibilité pour ces derniers de collaborer. Ce concept permet de connecter par câble une baie de colocation d'un client avec un fournisseur de services spécifique tel qu'un Opérateur par exemple.

« **Email** » désigne un courrier électronique (courriel), c'est-à-dire un message écrit et envoyé électroniquement par le biais d'un réseau informatique. L'Email est envoyé depuis une boîte aux lettres électronique vers une autre.

« **Faute Avérée** » ou « **Manquement Avéré** » désigne un manquement ou une violation non contestable d'une obligation énoncée dans le Contrat, de manière intentionnelle ou non, causant des préjudices à l'autre Partie.

« **Heures Ouvrées** » désigne les heures de travail effectif des salariés de LASOTEL comprises entre huit (8) heures du matin et dix-huit (18) heures l'après-midi pendant les jours ouvrés (du lundi au vendredi hors jours fériés et/ou jours chômés).

« **Limite de Crédit** » désigne le montant maximum dont le Client peut être débiteur envers LASOTEL, laquelle sera partagée avec le Client et pourra être modifiée périodiquement par LASOTEL. Si aucune Limite de Crédit n'a été indiquée au Client, celle-ci est alors égale à zéro et tous les frais peuvent être exigibles par LASOTEL pour un paiement à l'avance.

« **Opérateur** » désigne un exploitant de réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un Service de communications électroniques et possédant une Licence lui permettant d'opérer son réseau.

« **Opérateur Client Distributeur** » désigne l'Opérateur engagé contractuellement avec le Client Final pour lui fournir le service complet et qui est le Client de LASOTEL (directement ou indirectement).

« **Opérateur d'Infrastructure** » désigne, au sens de l'ARCEP, l'Opérateur propriétaire du support de boucle locale passif (cuivre ou fibre) utilisé pour livrer une Feuille.

« **Partie(s)** » désigne, selon les cas, individuellement LASOTEL ou le Client, ou collectivement LASOTEL et le Client.

« **Point d'Entrée** » désigne le point où le réseau de LASOTEL réseau quitte le domaine public pour pénétrer sur la propriété du Client, la propriété d'un tiers désigné par le Client ou la partie du domaine public concédée au Client ou à un tiers et située sur le parcours que doivent emprunter les installations de LASOTEL nécessaires à la livraison du Service au Client.

« **QoS** » (acronyme du terme anglais Qualité of Service) représente la capacité à véhiculer dans de bonnes conditions un type de trafic donné, en termes de disponibilité, débit, délais de transmission, gigue, taux de perte de paquets...La QoS est un concept de gestion qui a pour but d'optimiser les ressources d'un réseau et de garantir de bonnes performances aux applications critiques pour le Client Final. La qualité de service permet d'offrir aux utilisateurs des débits et des temps de réponse différenciés par applications (ou activités) suivant les protocoles mis en œuvre.

« **Service(s)** » désigne le(s) Service(s) fourni(s) par LASOTEL au Client sur la base d'une Commande.

« **Site(s) Client Final** » désigne(nt) le(s) bâtiment(s) ou espace(s) utilisé(s) par le Client Final dans lequel(lesquels) le Client souhaite que le(s) Service(s) soi(en)t livré(s) et où l'Équipement Terminal sera (ou seront) installé(s).

« **SLA** » (acronyme du terme anglais Service Level Agreement), désigne un document qui décrit, pour un





Service donné, les engagements pris par LASOTEL pour garantir un niveau de qualité de service satisfaisant à ses Clients.

« **Société(s) Affiliée(s)** » désigne toute personne physique, toute société ou toute entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle conjoint d'une Partie, directement ou indirectement. La notion de Contrôle se réfère (i) à la capacité pour toute personne physique ou morale de contrôler la composition des organes d'administration, de direction ou de surveillance d'une société, en raison d'un contrat, des droits de vote qu'elle possède, ou pour toute autre raison ; (ii) au fait pour toute personne physique ou morale de posséder une fraction du capital lui conférant la majorité des droits de vote ou

le droit d'acquérir la majorité du capital ; (iii) à la capacité pour toute personne physique ou morale de disposer de la majorité des droits de vote..

« **Sous-Traitant(s)** » désigne(nt) toute personne physique ou morale qui exécute un travail pour le compte et sous le contrôle d'une entreprise (en l'occurrence LASOTEL ou le Client selon les cas).

« **STAS** » désigne un document qui décrit les Spécifications Techniques d'Accès au Service.

« **TVA** » désigne un impôt sur la consommation des biens et services, collecté par les entreprises pour le compte de l'Etat et supporté par le consommateur final.



## ARTICLE 2. CONTROLE DU DOCUMENT

<b>Version du document :</b> V3.0 2024-05
<b>Destinataires du document :</b> Toute entreprise signant un Contrat avec LASOTEL pour devenir son Client et bénéficiaire de ses Services, qu'elle en soit elle-même utilisatrice ou, dans le cas d'un Opérateur Client Distributeur, qu'elle les intègre pour les revendre à ses Clients Finaux.
<b>Objet du document :</b> Définir les termes et conditions de la relation contractuelle applicable entre le Client et LASOTEL, et préciser les prérogatives que chacune des Parties s'engage à connaître et respecter.
<b>Liste des documents associés :</b> - Modèle d'annexe RGPD à destination des sous-traitants de LASOTEL
<b>Date de mise en application :</b> 20 juin 2024

## ARTICLE 3. PREAMBULE

LASOTEL, SAS au capital de 300 189 Euros, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 453 007 437, dont le siège social est sis au 2 rue des Frères Lumière - 69120 Vaulx-en-Velin, est un opérateur français d'infrastructures réseaux et de services de télécommunications qui propose des solutions techniquement abouties et résilientes de connexion à Internet, d'interconnexion de sites, de téléphonie et d'hébergement à destination des entreprises privées et publiques, ainsi qu'aux opérateurs et intégrateurs qui visent l'élargissement de leur zone de chalandise et l'accès à de nouveaux marchés pour répondre aux besoins de leurs propres Clients Finaux.

LASOTEL dispose des licences opérateur L33.1 et L34.1 l'autorisant à construire et opérer un réseau de télécommunications en France et lui permettant de fournir à ses Clients les Services régis par les Présentes Conditions Générales de Vente. LASOTEL commercialise ainsi des Services de communications électroniques, et le Client a déclaré être intéressé par la souscription à tout ou partie des Services proposés.

Après avoir étudié de manière détaillée l'offre présentée par LASOTEL, le Client a considéré que les Services qu'il a retenus répondent parfaitement à ses besoins ; par la signature des documents contractuels listés à l'Article 6 « Documents contractuels », le Client reconnaît disposer de l'ensemble des informations, compétences et conseils lui permettant d'opérer ses choix.

## ARTICLE 4. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les termes et conditions de la relation contractuelle applicable entre LASOTEL et le Client pour tout Service commandé par le Client à LASOTEL, et préciser l'ensemble des dispositions que chacune des Parties aura obligation de connaître et de respecter une fois qu'un accord aura été conclu entre elles.

Les CGV s'appliquent à l'ensemble des Services fournis par LASOTEL au Client, et font partie intégrante du Contrat conclu entre les Parties, que le Client et ses employés soient les Bénéficiaires ou que le Client soit un Opérateur Client Distributeur autorisé contractuellement à commercialiser ou revendre les Services que LASOTEL lui fournit à destination de ses propres clients (les Clients Finaux).

Les présentes CGV annulent et remplacent tout accord écrit ou verbal, toutes correspondances ou propositions, antérieurs à leur acceptation et ayant le même objet. Le Client ne peut en conséquence se prévaloir d'une quelconque disposition de ses propres conditions générales et/ou particulières, ni des échanges et/ou Propositions Commerciales antérieurs relatifs au même objet que le Contrat.

Les présentes CGV et leurs Annexes constituent le socle juridique applicable à l'ensemble des Services et prestations proposés au Client par LASOTEL. Elles sont complétées par l'ensemble des documents





mentionnés à l'Article 6 « Documents contractuels » pour former le Contrat qui régit la relation contractuelle entre les Parties.

## **ARTICLE 5. DISPOSITIONS GENERALES**

Toutes les clauses des présentes CGV sont applicables sauf dispositions différentes notifiées sur l'un des autres documents contractuels de rang hiérarchique supérieur listés à l'Article 6 « Documents contractuels ».

Si l'une des dispositions des présentes CGV ou de l'un des autres documents contractuels listés à l'Article 6 « Documents contractuels » est considérée, en tout ou en partie, par un tribunal compétent, comme illégale, non valable ou inapplicable, ses autres stipulations resteront pleinement en vigueur et conserveront tous leurs effets.

Le fait que LASOTEL renonce à exiger occasionnellement l'exécution de certaines dispositions des présentes CGV, faisant preuve de tolérance envers le Client, ne vaut que pour les circonstances particulières dans lesquelles LASOTEL y a consenti, et n'affecte d'aucune autre manière les droits de LASOTEL résultants des présentes CGV. Le Client ne pourra en aucun cas contraindre LASOTEL à appliquer systématiquement la même tolérance par la suite, quand bien même les circonstances seraient similaires.

Toute notification prévue dans le cadre des présentes CGV doit être transmise par écrit, soit par courrier (simple ou recommandé selon les cas), soit par télécopie, soit par courrier électronique (Email).

Sauf pour les cas pour lesquels il est prévu dans l'un au moins des documents contractuels listés à l'Article 6 « Documents contractuels » que l'envoi d'un courrier avec avis de réception est nécessaire, les Parties reconnaissent que les Emails 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 validité. Les Parties conviennent à cette fin de conserver les Emails qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

Les titres des articles des différents documents constituant le Contrat sont insérés dans le seul but d'en faciliter la lecture et ne peuvent être utilisés pour donner une interprétation à ces articles ou en affecter la signification. Aussi, en cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses constituant le Contrat, les titres seront considérés comme inexistant.

Sauf avis contraire mentionné de manière explicite dans le Contrat, chacune des Parties autorise l'autre à faire état, à titre gratuit, à des fins de référence dans ses supports de communication, du nom commercial de l'autre Partie, de son(s) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations de l'autre Partie. Toute publicité indiquant la valeur et/ou les détails matériels concernant la nature des Services fournis ne pourra toutefois se faire sans un accord écrit préalable de l'autre Partie. Les services Marketing et Commerce de chaque Partie seront systématiquement notifiés et impliqués afin de garantir l'exactitude et la conformité de l'utilisation des données.

Toute publicité, campagne publicitaire, communiqué de presse sur tout support par une Partie, faisant référence à la dénomination sociale et/ou à la marque de l'autre Partie, devra faire l'objet de l'accord préalable, express et écrit des Parties. Toute autre exploitation commerciale et/ou lucrative par une Partie, de la dénomination sociale et/ou de la marque et du logo de l'autre Partie autre que celle définie au présent Article 5 « Dispositions générales » est soumise à un accord préalable survenu entre les Parties.

Chacune des Parties accepte de n'acquérir aucun droit, titre ou licence en rapport avec les informations communiquées par l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Toutes les dispositions prévues au titre du Contrat sont applicables au Client ainsi qu'à ses éventuels Bénéficiaires, lesquels acceptent l'ensemble des clauses sans aucune restriction. Le Client représente LASOTEL auprès de ses employés, de ses filiales et/ou partenaires et de leurs employés respectifs, et de ses éventuels Bénéficiaires et/ou Clients Finaux et de leurs employés respectifs. Le Client s'engage à faire en sorte que toute personne, physique ou morale, auprès de laquelle il représente LASOTEL, soit informée de l'ensemble des clauses essentielles du Contrat et les respecte. Le Client est seul responsable du non-





respect du Contrat par les personnes auprès desquelles il représente LASOTEL, et assume pleinement les éventuelles conséquences d'une déviance de leur part.

Le Client s'interdit de transférer ou céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat sans l'accord préalable et écrit de LASOTEL.

Sauf disposition particulière prévue au Contrat et/ou accord ultérieur survenu entre les Parties, la version des CGV associée à chaque Commande est la version la plus récente à la date de la signature par le Client d'un Bon de Commande émis par LASOTEL.

Les termes et conditions spécifiques associées à chaque Service sont décrits dans les Conditions Particulières et leurs annexes y afférentes.

LASOTEL pourra modifier les Conditions Particulières associées à un Service à tout moment par notification écrite au Client, notamment en vue d'intégrer de nouvelles fonctionnalités associées au Service ou de se conformer à toute prescription imposée par la loi ou par toute autorité, notamment administrative. Le Client accepte que toute notification de cette nature soit considérée comme un avenant au Contrat.

## **ARTICLE 6. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Le Contrat conclut entre le Client et LASOTEL se compose des éléments suivants classés par ordre de priorité décroissante :

- Le(s) Bon(s) de Commande signé(s) par les Parties ;
- Les éventuels Contrats de Prestations ou l'Accord Cadre le cas échéant ;
- Les Conditions Particulières associées à chaque Service commandé (Description du Service, STAS, SLA et annexe tarifaire) ;
- Les présentes CGV ;
- Les Annexes des CGV listées ci-après, dans leur version la plus récente à date de signature du Contrat :
  - o Annexe 1 des CGV - Modèle d'annexe RGPD à destination des sous-traitants de LASOTEL ;
- Le Formulaire d'Ouverture de Compte fourni par LASOTEL.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents contractuels listés ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévaudront.

La version la plus récente en vigueur des CGV applicable aux Commandes est disponible sur simple demande auprès du service commercial de LASOTEL.

Par la signature d'un Bon de Commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les termes de chaque document constituant le Contrat, et notamment ceux de la version des CGV la plus récente au moment de la signature du Bon de Commande.

Toute modification des CGV acceptée par les Parties devra être clairement stipulée à minima sur l'un des autres documents contractuels de rang supérieur listés ci-dessus pour être pris en considération et faire partie du Contrat.

Le Client pourra demander à LASOTEL de lui fournir, à tout moment, de nouveaux Services. Lorsque la proposition commerciale présentée par LASOTEL, et qui découlera d'une telle demande, aura été acceptée par le Client, LASOTEL établira un nouveau Bon de Commande. Ce nouveau Bon de Commande formalisera les termes et conditions pour les nouveaux Services demandés. Celui-ci sera intégré aux documents contractuels existants.

La signature du seul Bon de Commande et son acceptation par LASOTEL suffiront au déclenchement de la livraison des Services par LASOTEL, sous réserve que le Client ait honoré l'ensemble de ses obligations prévues au Contrat.



## ARTICLE 7. CONDITIONS D'ACCES AU(X) SERVICE(S)

Le Client élit domicile à l'adresse figurant sur le Bon de Commande et s'engage à informer LASOTEL, par tout moyen, de tout changement dans les meilleurs délais. La dernière adresse communiquée à LASOTEL sera celle utilisée pour les éventuelles communications postales sans que le Client ne puisse tenir LASOTEL responsable d'un éventuel défaut de livraison d'un tel courrier. Il est entendu que toute notification importante, et notamment celles qui seraient engageantes pour l'une ou l'autre des Parties, seront adressées par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

Chaque Contrat est réputé conclu par le Client en son nom et pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers (ci-après le "Bénéficiaire") qu'il s'engage à représenter auprès de LASOTEL.

A l'exclusion des Clients ayant signé un Contrat d'Opérateur Client Distributeur avec LASOTEL, le Contrat exclut tout droit accordé au Client de revente, distribution ou mise à disposition du Service, directement ou indirectement, à un tiers sans l'accord préalable de LASOTEL.

En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des différentes termes du Contrat par ses Bénéficiaires, et il s'engage à faire en sorte que ces derniers en connaissent et en respectent toutes les dispositions qui peuvent les concerner.

Sans préjudice de l'Article 17 « Confidentialité », LASOTEL se réserve le droit de transmettre librement à ses sociétés partenaires toute information de nature à apprécier la capacité financière du Client et de ses éventuels Bénéficiaires. LASOTEL se réserve le droit d'exiger du Client, à la signature du Contrat, la constitution d'une garantie financière par le versement d'un dépôt de garantie tel qu'exposé à l'Article 23.7 « Dépôt de garantie ». Le montant de ce dépôt de garantie sera généralement l'équivalent de trois (3) mois de dépenses estimées sur la base des informations transmises par le Client pour permettre à LASOTEL de formuler une Proposition Commerciale, et aura pour objectif de couvrir un risque potentiel de défaut de paiement dû à une capacité financière du Client jugée insuffisante.

En pareille situation, le versement de la garantie financière à LASOTEL sera un préalable au début des travaux de LASOTEL pour la livraison des Services commandés par le Client au titre du Contrat.

Un refus de la part du Client de verser la garantie financière exigée par LASOTEL, et/ou le non-versement de ladite garantie financière qui aurait été acceptée par le Client, rendra le Contrat signé par les Parties nul et non avenu, sans qu'aucun frais ni aucune pénalité ne puisse être réclamés au titre du Contrat par l'une ou l'autre des Parties. L'Article 17 « Confidentialité » et l'Article 19 « Protection des Données Personnelles » engagent toutefois les Parties selon les termes du Contrat.

## ARTICLE 8. COMMANDE(S)

Le Client peut transmettre les Bons de Commande à LASOTEL par écrit. Lorsque cette option est proposée par LASOTEL, le Client peut (ou « a obligation de » lorsque cela est stipulé dans le Contrat) commander les Services en ligne en se connectant sur l'espace sécurisé mis à sa disposition par LASOTEL. La mise en place d'une API permettra également la commande de Services en ligne pour les Clients pour lesquels LASOTEL a autorisé l'accès et pour les Services disponibles sur ce type d'interface.

Pour les Bons de Commandes au format papier, la signature du Bon de Commande par LASOTEL vaut acceptation de la Commande du Client. Cette acceptation sera stipulée au Client par écrit. Sans refus ou acceptation écrit de la part de LASOTEL dans un délai de quinze (15) jours à date de réception du Bon de Commande par LASOTEL, la Commande sera réputée acceptée par LASOTEL.

Chaque Bon de Commande doit être cacheté et signé par un représentant légal inscrit au KBis du Client, ou par toute autre personne physique dûment habilitée par une délégation de pouvoirs couvrant les enjeux liés au Contrat. LASOTEL se réserve le droit de demander que des justificatifs d'identité, l'enregistrement auprès du registre du commerce et des sociétés, ainsi qu'une copie d'une telle délégation de pouvoirs lui soit transmise afin de pouvoir vérifier la validité d'une Commande.

Toute Commande dont le signataire du Bon de Commande n'aurait pas obtenu la délégation de pouvoirs nécessaire sera réputée acceptée par le Client dès lors que ce dernier aura commencé à utiliser





les Services associés à ladite Commande, ceci sans qu'il puisse être reproché à LASOTEL d'avoir accepté une telle Commande sans vérification de la validité de l'habilitation dudit signataire.

Pour les commandes en ligne ou via une API, l'acceptation est considérée comme tacite, sauf stipulation de la part de LASOTEL par tout moyen à sa disposition dans un délai de quinze (15) jours à date de réception de la Commande. Ces Commandes ne font pas l'objet de signature de la part du Client, mais ce dernier accepte sans réserve toute Commande passée selon ce mode, ceci quelle que soit la personne physique opérant la transaction au moyen d'un accès sécurisé par un identifiant et un mot de passe ou via une API.

Dans tous les cas précités, le délai de livraison contractuel démarre à la date d'acceptation de la commande par LASOTEL. L'acceptation d'un Bon de Commande par LASOTEL ne rend aucunement cette dernière responsable des retards de livraison dus à des erreurs ou des imprécisions dans les informations transmises par le Client dans le(s) Bon(s) de Commande.

Sans que cela puisse être considéré comme un refus de vente, LASOTEL a la possibilité de refuser une Commande sans avoir l'obligation de préciser les raisons d'une telle décision au Client. Pour le cas où le refus est motivé par un manque d'information ou par des informations erronées identifiées dans les documents contractuels transmis par le Client, LASOTEL demandera au Client d'apporter les corrections et les précisions manquantes. Un nouveau Bon de Commande devra alors être émis par LASOTEL qui devra être validé et signé par le Client avant d'être retourné à LASOTEL.

A l'occasion de sa première Commande, le Client fournira les pièces suivantes en complément de tout autre document indispensable :

- Un Formulaire d'Ouverture de Compte fourni par LASOTEL et complété par le Client ;
- Un Mandat de Prélèvement SEPA ;
- Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB)

Ces éléments seront ceux utilisés pour les Commandes futures du Client, sauf stipulation spécifique dans le Bon de Commande associé.

## **ARTICLE 9. MISE EN ŒUVRE**

### **9.1 Déploiement**

Le Service est livré au Client :

- Soit sur un site du Client ;
- Soit sur le site d'un Bénéficiaire désigné par le Client ;
- Soit sur un Data Centre désigné par le Client ;
- Soit dans un Data Centre ou un POP de LASOTEL dans lequel un espace d'hébergement est loué au Client ;
- Soit par le réseau téléphonique commuté ;
- Soit par tout autre mode d'accès expressément convenu entre les Parties et décrit dans le Bon de Commande.

Dans les 3 premiers cas, le raccordement du site de destination peut se faire :

- Par un raccordement direct à la Boucle Locale de LASOTEL (sans utilisation du réseau d'un Opérateur d'Infrastructure tiers et sous réserve que le Site considéré soit décrété comme raccordable au réseau de LASOTEL) ;
- Par un raccordement au réseau de LASOTEL avec utilisation du réseau d'un Opérateur d'Infrastructure tiers disposant d'une Boucle Locale pouvant être raccordée au Site considéré.

LASOTEL met en œuvre tous les moyens nécessaires et prend en charge, sauf difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus, les frais nécessaires à la mise à disposition du Service. En cas de difficulté exceptionnelle ou d'obstacle, les frais éventuels supplémentaires à engager sont à la charge du Client et feront l'objet d'un devis de la part de LASOTEL et d'un Bon de Commande spécifique signé par le Client. Le Client est en droit de refuser ce devis et a dès lors la possibilité d'annuler sa Commande sans frais ni pénalités.





LASOTEL est responsable de l'obtention des autorisations administratives nécessaires aux opérations de mise à disposition du Service jusqu'au Point d'Entrée du Site sur lequel il doit être délivré.

Il appartient au Client d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations privées situées au-delà du Point d'Entrée, les autorisations nécessaires à la livraison du Service, et de prendre à sa seule charge les éventuels frais occasionnés. LASOTEL accompagnera le Client dans cette démarche, mais restera étrangère à tout litige pouvant opposer le Client à un tiers dans le cadre de telles autorisations.

Certaines contraintes géographiques et/ou techniques peuvent rendre un Site inéligible à un Service ou une technologie d'accès. Pour le cas où une telle situation serait découverte après la signature du Bon de Commande par le Client, et son acceptation par LASOTEL, LASOTEL ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable et proposera, le cas échéant, la solution alternative la plus adaptée au Client, aux conditions techniques, contractuelles et financières associées à la nouvelle solution. La Commande initiale sera alors résiliée sans aucun frais pour le Client, et la solution alternative fera l'objet d'un nouveau Bon de Commande.

La mise en place et/ou la maintenance du Service peut nécessiter, dans certains cas, des interventions de LASOTEL dans le Data Centre du Client ou de celui dans lequel il est hébergé ; les modalités, termes et conditions de telles interventions seront définis préalablement et par écrit entre les Parties, les éventuels coûts associés restant intégralement à la charge du Client.

Le domaine de responsabilités de LASOTEL s'arrête au Point de Livraison du Service et ne tient pas compte de l'éventuelle desserte interne commandée par le Client pour déporter ledit Service.

Le Client s'engage à mettre à la disposition de LASOTEL, en temps utile, l'espace suffisant à l'installation du Service et des équipements qui lui sont nécessaires dans les locaux du Site sur lequel le Service doit être livré, ces locaux devant se conformer aux normes d'hygiène et de salubrité en vigueur. En outre, le Client s'engage à fournir, à ses frais, le raccordement et l'alimentation électrique nécessaire aux équipements de LASOTEL, la climatisation du local, et le contrôle d'accès sécurisé aux locaux.

LASOTEL livre chaque Service selon les spécifications du Contrat, et le Client, dans le cadre de ses obligations de détenir les compétences techniques professionnelles suffisantes, reconnaît que le Service commandé correspond aux besoins qu'il a exprimés. Toute prestation complémentaire nécessaire à l'adaptation du Service aux besoins spécifiques du Client, mais non prévue au Contrat, fera l'objet d'un devis et d'une Commande complémentaire à la charge du Client.

Il est entendu que les tarifs applicables sont liés à une adresse de livraison mentionnée au Bon de Commande. En cas de déménagement, le Client peut demander (par écrit) à transférer le Service à sa nouvelle adresse. Dans ce cas, les frais de raccordement à la nouvelle adresse, ainsi que les frais d'installation seront entièrement à charge du Client, lequel accepte que les frais d'abonnement au Service puissent être différents et adaptés à la nouvelle localisation du Service. LASOTEL s'engage à remettre au Client un avis de faisabilité quant à cette demande, ainsi qu'un devis. En cas de non-acceptation de ce devis par le Client, celui-ci reste redevable, le cas échéant, d'une éventuelle indemnité de résiliation anticipée calculée selon les modalités prévues à l'Article 24 « Résiliation ».

## 9.2 Raccordements et équipements

Le point de terminaison du Service est défini dans les STAS qui lui sont associées.

Les éventuelles Dessertes Internes (y compris les Cross Connect en Data Centre) sont à la charge entière et exclusive du Client ; elles pourront être réalisées par LASOTEL sur la base d'un devis accepté par le Client et ayant fait l'objet d'un Bon de Commande accepté par LASOTEL. Dans tous les cas, le Client se conformera aux normes et exigences techniques stipulées dans les STAS associées au Service pour la réalisation de ces Dessertes Internes.

Tous les frais de raccordement des équipements du Client au Service, y compris les frais d'évolution et/ou de configuration de ses propres infrastructures, sont à la charge exclusive du Client.

## 9.3 Mise en Service

Pour chaque Commande, les parties pourront convenir d'une date de mise en service qui sera spécifiée dans l'accusé de réception de Commande envoyé par LASOTEL au Client. Pour les Commandes pour





lesquelles aucune date n'est spécifiée, le délai standard de LASOTEL s'applique, lequel est stipulé dans les Conditions Particulières associées au Service.

La date de mise en service d'une Commande sera notifiée par LASOTEL au Client par l'envoi d'un avis de mise à disposition écrit. Le Client dispose alors d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour contester la mise en service en notifiant LASOTEL par écrit et en stipulant clairement ses raisons. Si lesdites raisons sont recevables, LASOTEL fera le nécessaire pour corriger les éventuels écarts avant de renvoyer un nouvel avis de mise à disposition à partir duquel court le nouveau délai de cinq (5) jours ouvrés susmentionné.

L'absence de contestation légitime de mise en service de la part du Client dans le délai imparti vaut alors acceptation sans restriction du Service par le Client, et la date de mise en service effective figurant sur l'avis de mise à disposition sera celle prise en compte pour marquer le début de la facturation dudit Service.

Le Client s'engage à respecter les règles et procédures complémentaires de délivrance des Services spécifiées dans les Conditions Particulières associées à chaque Service et/ou dans tout document que lui aura transmis LASOTEL, et notamment à faciliter l'accès à ses locaux et/ou à ceux de ses Bénéficiaires et/ou partenaires pour le personnel de LASOTEL et/ou de ses Sous-Traitants chaque fois que leur intervention dans ces locaux s'avère nécessaire.

## **ARTICLE 10. PROPRIETE DES EQUIPEMENTS ET RESPONSABILITE ASSOCIEE**

Sauf en cas de vente avec transfert de propriété conclut entre les Parties, les équipements déployés par LASOTEL et/ou par ses Sous-Traitants pour livrer le Service au Client restent la propriété de LASOTEL et/ou de ses Sous-Traitants. Le Client s'engage à s'opposer à toute éventuelle prétention d'un tiers sur lesdits équipements, à en informer immédiatement LASOTEL, ainsi qu'à les restituer à LASOTEL à la demande éventuelle de cette dernière, aux frais du Client.

Le Client doit s'assurer que le contrat d'assurance qu'il a souscrit, conformément à ce qui est stipulé à l'Article 14.5 « Assurances », couvre les risques inhérents aux équipements de LASOTEL hébergés dans les locaux du Client et/ou de ses partenaires ou de ses Bénéficiaires pour les dommages qu'ils peuvent subir (dégâts des eaux, foudre, chocs électriques, surchauffe, vol, détérioration, ...).

De même, en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client ou de l'un de ses partenaires ou de ses Bénéficiaires, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement LASOTEL et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel la qualité de propriétaire de LASOTEL quant à ses équipements hébergés dans les locaux du Client ou du partenaire ou du Bénéficiaire concerné.

La vente d'un équipement au Client dans le cadre du Service induit le transfert de propriété dudit équipement au Client, ainsi que le transfert immédiat des risques associés dès sa livraison. Toutefois, ce transfert de propriété est subordonné au paiement complet du prix dudit équipement par le Client. Dans le cas où le paiement du prix n'interviendrait pas dans le délai prévu au Contrat, LASOTEL se réserve le droit de reprendre l'équipement livré et, si bon lui semble, de résoudre de plein droit la vente et de résilier tout ou partie des Services dans les conditions visées à l'Article 24.4 « Résiliation pour défaut ou cessation de paiement ».

Dans le cas où la fourniture d'un matériel vendu au Client nécessite une autre livraison du fait de l'absence de son destinataire ou de la fourniture d'une adresse de livraison erronée de la part du Client, LASOTEL se réserve le droit de facturer au Client les frais additionnels ainsi occasionnés.

Les équipements achetés par le Client à LASOTEL sont garantis 12 mois (retour en garantie au siège social de LASOTEL à la charge du Client), et ils ne deviennent la propriété du Client que lorsqu'ils ont été intégralement payés.

## **ARTICLE 11. DUREE D'ENGAGEMENT**

Le Contrat prend effet à la date de sa signature ou à défaut à la date de confirmation de Commande par LASOTEL. Sauf stipulation particulière mentionnée au Contrat, la durée de la Période Initiale du Service





est celle stipulée sur le Bon de Commande ou à défaut, elle sera d'un minimum de douze (12) mois. La Période Initiale débute à la date effective de mise en service comme stipulé à l'Article 9.3 « Mise en Service », ou, notamment pour les Commandes passées en ligne, à la date à laquelle le Client commence à utiliser le Service. En cas de période de tests du Service par le Client dont les modalités auront été convenues entre les Parties préalablement à la livraison du Service, la période initiale débutera à la date effective de fin des tests.

A l'issue de la Période Initiale et/ou de chaque période d'engagement complémentaire du Client (tacite ou non) tel que présenté ci-après, le Contrat fera l'objet d'une reconduction tacite pour une période additionnelle de douze (12) mois minimum, sauf résiliation du Contrat selon les conditions prévues à l'Article 24 « Résiliation ». Chaque Service pourra être résilié avant l'expiration de la Durée d'Engagement dans les conditions prévues à l'Article 24 « Résiliation ».

## **ARTICLE 12. ENGAGEMENTS RELATIFS A LA QUALITE DE SERVICE (QOS)**

LASOTEL met tout en œuvre pour garantir à ses Clients une Qualité de Service supérieure aux standards du marché dans le respect inconditionnel de la loi et des réglementations applicables en vigueur.

Les déclarations d'incidents seront faites par le Client idéalement par l'ouverture d'un ticket d'incident sur l'extranet mis à sa disposition par LASOTEL à cet effet, mais pourront occasionnellement se faire par téléphone ou par Email. LASOTEL donne toutefois la priorité au traitement des incidents déclarés par le Client sur l'extranet de LASOTEL.

Les engagements de LASOTEL couvrent généralement le délai de livraison du Service, le délai de rétablissement en cas d'incident et le taux de disponibilité du Service. Les engagements de LASOTEL relatifs à la Qualité de Service proposée à ses Clients sont spécifiés dans les documents décrivant les niveaux d'engagements (SLA) associés à chaque Service.

Dans le cas où LASOTEL s'appuie sur un Opérateur tiers pour livrer le Service, LASOTEL demeure le Contractant principal auprès dudit Opérateur tiers, et s'engage à superviser et à veiller à ce que l'Opérateur tiers délivre le Service de manière optimale. Les exigences liées à la Qualité de Service de l'Opérateur tiers, si elles divergent de celles proposées en standard par LASOTEL, sont détaillées dans les Conditions Particulières associées au Service concerné afin de garantir les niveaux de qualités attendus, et elles sont applicables au Service concerné en lieu et place de celles proposées en standard par LASOTEL.

Par la signature d'un Bon de Commande, le Client reconnaît avoir été informé et avoir reçu toutes les informations et recommandations nécessaires de la part de LASOTEL concernant le niveau de Qualité de Service prévu au Contrat, et que ce dernier correspond aux besoins qu'il a exprimés.

### **12.1 Pénalités liées aux engagements de QoS**

Le non-respect des engagements de QoS proposés par LASOTEL peut donner lieu, le cas échéant, au paiement de pénalités prévues dans les documents décrivant les niveaux d'engagements (SLA) associés à chaque Service.

Les pénalités sont honorées sous la forme d'avoir transmis au Client par LASOTEL, le montant de tels avoirs étant déductible des sommes dues par le Client.

Les pénalités sont des montants en Euros hors taxes qui ne sont pas soumis à l'application de taxes.

Pour pouvoir bénéficier des pénalités prévues au Contrat, le Client doit formuler une demande écrite à LASOTEL dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires après la résolution de l'évènement ouvrant droit à une pénalité. Passé ce délai, le Client reconnaît ne plus être en droit de réclamer une telle pénalité à LASOTEL.

Seuls les incidents dits « bloquants » pour le Client sont soumis à d'éventuelles pénalités. La notion d'incident « bloquant » est précisée dans les documents décrivant les niveaux d'engagements (SLA) associés à chaque Service.





Le Client n'a droit à aucune pénalité et la responsabilité de LASOTEL ne peut être engagée dans les cas de suspension, dégradation du Service, ou de dommages, liés à un cas de force majeure tel que décrit à l'Article 16 « Force majeure », au fait d'un tiers ou d'un Opérateur, au fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses Bénéficiaires ou fournisseurs).

Le montant cumulé de l'ensemble des pénalités accordées au Client sur douze (12) mois glissants ne peut excéder 15% du montant facturé au Client sur ces mêmes douze (12) mois pour le Service(s) concerné.

## **ARTICLE 13. MAINTENANCES PREVENTIVES**

Afin d'assurer une Qualité de Service optimum pour ses Clients, LASOTEL peut être amenée à réaliser des opérations de maintenances préventives susceptibles d'affecter temporairement le(s) Service(s) qu'elle fournit à ses Clients. LASOTEL fera tous ses efforts possibles pour réduire les perturbations pour le Client, notamment en effectuant ces opérations de maintenance en dehors des Heures Ouvrées lorsqu'un risque potentiel de perturbation est avéré et en fonction de ses contraintes opérationnelles.

Pour les opérations complexes nécessitant une coupure de Service prolongée indispensable ou pouvant occasionner des perturbations sur les Services, LASOTEL s'efforcera de prévenir le Client dans un délai de sept (7) jours calendaires précédant toute maintenance préventive, et si possible dans un délai de deux (2) heures pour les maintenances curatives nécessaires au traitement de risques critiques ou majeurs selon les moyens à sa disposition, étant entendu que ce délai dépendra de l'urgence de la maintenance.

LASOTEL indiquera la durée de coupure potentielle du Service et la plage d'intervention dans toute notification de maintenance.

Les interruptions de Service dues à une maintenance préventive ne peuvent en aucun cas être considérées comme des incidents, et ne pourront donc engager la responsabilité de LASOTEL ni être sujettes aux pénalités prévues au Contrat.

Toutefois, une interruption de Service due à une opération de maintenance planifiée devient un incident dès lors que le(s) Service(s) n'a(ont) pas été rétablis à la fin de la plage annoncée de coupure. En pareille situation, les engagements de qualité de service de LASOTEL (les SLA associés au(x) Service(s)) commencent à courir à compter de la fin de la plage annoncée de maintenance.

### **13.1 Gestion des incidents**

LASOTEL met à disposition du Client une Hotline pour toute signalisation d'incident ou demande d'assistance technique. Ce Service est accessible sur Internet via le lien <https://extranet.lasotel.net> ou par téléphone au +33 (0)4 27 46 00 15 en Heures Ouvrées. Le Client accepte sans condition que LASOTEL priorise le traitement des tickets d'incident ouverts directement par ses soins sur le portail mis à sa disposition par LASOTEL.

En supplément, le Client a la possibilité de souscrire à l'option SAV 24/7 de LASOTEL, Service qui lui permet de bénéficier d'une astreinte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La contractualisation de cette option se fait par la signature d'un Bon de Commande spécifique et engendrera des frais d'abonnements complémentaires stipulés dans ledit Bon de Commande.

Avant tout signalement d'un incident auprès du support de LASOTEL, le Client doit s'assurer que le défaut ne se situe pas sur ses propres équipements.

Les engagements de Qualité de Service sont décrits dans l'annexe SLA des Conditions Particulières associées au Service, et de manière générale, tiennent compte des engagements et contraintes imposées par le ou les Opérateurs tiers utilisés dans le cadre de la livraison du Service.

Le Client peut suivre l'évolution de l'incident et de son traitement en accédant au portail de LASOTEL accessible via le lien <https://extranet.lasotel.net> ; dans le cas où LASOTEL a besoin du support du Client et/ou d'informations complémentaires dans le cadre de la résolution de l'incident, elle alertera le





Client via le portail, ce qui aura pour effet d'émettre un email à destination du Client (à une adresse email convenue entre les Parties lors de la création des accès au portail).

Une telle demande a pour effet de stopper l'horloge de calcul du temps de traitement de l'incident (désigné ci-après comme une « Clock Stop »), ceci jusqu'à ce que le Client ait pu faire un retour ou produire les informations attendues. Ce temps d'attente sera déduit du temps global qu'il aura fallu à LASOTEL pour résoudre l'incident.

La clôture du ticket d'incident est prononcée lorsque le Client confirme sa résolution, ou à défaut, dans les 24 heures qui suivent l'annonce par LASOTEL au Client de sa résolution.

L'assistance se fait en français ou en anglais en fonction du choix de l'appelant. Les demandes seront traitées dès réception en Heures Ouvrées, ou dès l'ouverture du support pour les signalisations faites en dehors Heures Ouvrées.

Lorsque l'incident constaté est identifié comme provenant d'un Opérateur tiers, LASOTEL assurera la signalisation et le suivi de l'incident vers l'Opérateur concerné, et ouvrira un ticket d'incident chez ce dernier le cas échéant. LASOTEL maintiendra le Client informé régulièrement de la situation et s'assurera que la clôture d'incident chez l'Opérateur concerné soit effectuée après validation de la résolution de l'incident par le Client.

Lorsque l'incident résulte d'un défaut localisé sur un élément ou un équipement exploité par le Client et / ou relevant de sa responsabilité, ou si les équipes techniques de LASOTEL et/ou de l'Opérateur tiers dépêchées sur place pour traiter l'incident sont empêchées d'intervenir du fait du Client, l'intervention « à tort » de LASOTEL (ou de l'Opérateur d'Infrastructure utilisé pour délivrer le Service) pourra être facturée au Client selon les tarifs en vigueur au moment de l'événement.

S'avérant toutefois impossible la plupart du temps pour LASOTEL de prévoir qu'une telle intervention « à tort » fera l'objet d'une facturation avant même qu'elle ait eu lieu, LASOTEL informera le Client d'un tel risque préalablement à toute intervention de sa part ou de celle de l'Opérateur d'Infrastructure qu'elle pourrait solliciter le cas échéant, et le Client accepte d'ores et déjà une éventuelle facturation de cette nature. En tout état de cause, LASOTEL s'engage à refacturer sans surcoût au Client les sommes qui lui seraient facturées en pareille circonstance par l'Opérateur d'Infrastructure éventuellement intervenu « à tort ».

## **ARTICLE 14. OBLIGATIONS, RESPONSABILITES ET ASSURANCE**

Les Parties font leurs meilleurs efforts pour collaborer entre elles dans les meilleures conditions pendant toute la durée du Contrat. A ce titre, elles s'engagent :

- À s'informer réciproquement, dans les meilleurs délais, de tout élément de nature à influencer directement ou indirectement sur l'exécution du Contrat ;
- À prendre toutes les mesures pour favoriser leur bonne coopération ;
- À se rencontrer régulièrement, ou à la demande de l'une des Parties, pour faire un point sur l'exécution du Contrat et traiter les éventuels litiges.

L'inexécution de ses obligations de collaboration par l'une des Parties entraînera une exonération de responsabilité de l'autre Partie quant aux dommages qui pourraient en résulter.

Chaque Partie nomme un responsable du Contrat, si besoin affecté à plein temps, interlocuteur privilégié de l'autre Partie et disposant des pouvoirs, de la connaissance et des compétences nécessaires pour répondre au nom de la Partie qu'il représente et pour prendre en temps utile toute décision qui peut s'imposer. A défaut d'être nommé, le responsable du Contrat d'une Partie est son représentant légal.

Les Parties s'engagent à respecter toutes les formalités et contraintes imposées par la loi relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978. A cet effet, le Client s'assure avoir procédé à toute déclaration ou demande d'autorisation préalable auprès de la CNIL et nécessaire à l'utilisation des Services ou des Prestations.

Toute divulgation par une Partie, ses dirigeants, administrateurs, salariés ou représentants, ou ceux de Sociétés Affiliées, à tout tiers engagerait sa responsabilité pleine et entière ; l'autre Partie pourra dès lors





résilier immédiatement le Contrat, sans aucun préavis ni indemnité, et ce sans préjudice de toutes actions en dommages et intérêts qu'elle pourrait tenter, conformément aux dispositions de l'Article 24.1 « Résiliation pour manquement ».

#### 14.1 Obligations et responsabilités de LASOTEL

LASOTEL s'engage auprès du Client à exécuter ses Prestations dans le cadre d'une obligation de moyens conformément aux règles de l'état de l'art applicables en la matière, et ce, dans le respect des normes nationales et européennes en vigueur. A ce titre, la responsabilité de LASOTEL est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions prévues au Contrat et ne pourra être engagée qu'en cas de faute avérée de sa part.

La responsabilité de LASOTEL est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, de tout préjudice lié à l'activité du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque et atteinte à l'image ou à la réputation du Client, et perte de données.

La responsabilité de LASOTEL ne saurait être engagée en cas :

- De force majeure, tel que précisé à l'Article 16 « Force majeure » ;
- De dommages causés à un équipement ou au matériel situé dans les locaux du Client, que ce dernier en soit le propriétaire ou non, dans la mesure où ils ne sont pas causés par le personnel de LASOTEL ou l'un de ses préposés ;
- De contraintes ou limites techniques affectant les Services et imposées par des autorités légales ou les Opérateurs tiers ;
- De suspension ou restriction de l'accès au Service pour un motif impérieux, notamment à la demande d'une autorité administrative ou judiciaire, d'une autorité de régulation, ou de tout organisme ayant pouvoir ;
- De non-respect des prérequis et spécifications techniques des Services, de mauvaise installation ou paramétrage, ou mauvaise utilisation des Services par le Client ;
- De détériorations, pertes de fichiers ou de données liées à l'utilisation inappropriée des Services par le Client ;
- D'utilisation des Services par une personne non autorisée ou en cas de perte ou vol des identifiants par le Client ;
- De perturbations des Services dues aux infrastructures des Opérateurs tiers non mandatés par LASOTEL ou dues aux infrastructures du Client ou de ses Bénéficiaires ;
- De perturbations dans la fourniture ou l'exploitation des infrastructures des exploitants des réseaux non mandatés par LASOTEL ;
- D'interruption de Service liée à des travaux planifiés dans le respect des termes de l'Article 13 « Maintenance préventives ».

LASOTEL déclare que réseau, son installation et sa configuration informatique sont protégées contre la transmission potentielle de virus informatiques.

LASOTEL déclare ne pas être impliquée dans une quelconque activité et ne pas avoir commis d'acte quelconque susceptible d'être considéré comme une violation de toute réglementation ayant pour objectif de prévenir et/ou de réprimer toute extorsion, corruption ou blanchiment d'argent, et tout financement d'acte terroriste, et ce, au sein de toute juridiction où LASOTEL mène ses activités.

LASOTEL a pris et prendra, à tout moment, toutes les mesures pertinentes, y compris la mise en œuvre de mesures de contrôle appropriées, afin de veiller au respect de la législation et de la réglementation par elle-même et par chacun de ses membres, de ses employés, de ses Bénéficiaires et de ses Sous-Traitants et de leurs employés respectifs. En cas de non-respect de ces obligations ou de plainte pour non-respect de ces obligations reçue par le Client, ce dernier est habilité à résilier le Contrat. La résiliation respectera les termes prévus à l'Article 24 « Résiliation ».





## 14.2 Obligations et responsabilités du Client

A l'exclusion des Clients ayant signé un Contrat d'Opérateur Client Distributeur avec LASOTEL, le Client utilise le(s) Service(s) pour son usage personnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente, sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit, sauf accord spécifique de revente signé au préalable entre le Client et LASOTEL.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service, et garantit LASOTEL contre toutes les conséquences financières qui découleraient d'une telle malveillance dès lors que les dommages ne résultent pas d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de LASOTEL.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite d'une part, et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire du Service (le « contenu »), ou de toute autre utilisation du Service par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé au Service via le Client ou les équipements de ce dernier (un « Utilisateur »).

Le Client reconnaît avoir, ou reconnaît que les Sous-Traitants qu'il utilise ont, les compétences professionnelles nécessaires pour la mise en œuvre et l'utilisation des Services, et qu'il connaît les lois et réglementations applicables en vigueur. Il s'engage à mener, ou à faire mener par les Sous-Traitants qu'il utilise, toute opération qui pourrait avoir une incidence sur le Service en suivant les règles de l'art, et accepte d'assumer l'entière responsabilité des conséquences éventuelles que toute erreur de sa part ou de la part d'un Sous-Traitant qu'il utilise pourrait engendrer.

Le Client s'engage auprès de LASOTEL à :

- Ce que ses équipements soient conformes aux normes nationales et européennes applicables de même qu'aux spécifications techniques notifiées par LASOTEL ;
- Obtenir et maintenir en vigueur toutes les autorisations administratives requises et payer toutes les sommes, taxes et autres droits liés à ses activités et à l'utilisation des Services ;
- Respecter les procédures et instructions émises par LASOTEL.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur sur le territoire sur lequel le Service est fourni, et notamment de manière non limitative celles et ceux régissant la protection des mineurs, le respect de la personne humaine et de la vie privée, la propriété intellectuelle. Il s'interdit de faire stocker, diffuser ou rendre accessible de quelque façon que ce soit, tout message ou visuel dont le contenu serait contraire, notamment, à la dignité humaine, à l'ordre public et aux bonnes mœurs, ou constituant une incitation à la pédophilie, à la haine raciale, au meurtre, au terrorisme, au proxénétisme, au trafic de stupéfiants, à la contrefaçon.

Le Client n'utilisera pas les Services, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés, à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdites par les lois ou règlements applicables ou en violation des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à LASOTEL ou à un tiers. Le Client indemniserà LASOTEL et la tiendra quitte des réclamations, coûts, amendes, pénalités, dommages et intérêts, frais et autres charges résultant de l'usage qu'il fait des Services.

Les Contenus établis et diffusés au travers du Service sont sous la seule responsabilité du Client. En conséquence, le Client doit s'assurer que le contenu des informations auxquelles le Service donne accès est conforme aux réglementations en vigueur.

Le Client déclare que son installation et sa configuration informatique sont protégées contre la transmission potentielle de virus informatiques, et il renonce à toute réclamation et tout recours contre LASOTEL à ce titre.

Le Client déclare ne pas être impliqué dans une quelconque activité et ne pas avoir commis d'acte quelconque susceptible d'être considéré comme une violation de toute réglementation ayant pour objectif de prévenir et/ou de réprimer toute extorsion, corruption ou blanchiment d'argent, et tout financement d'acte terroriste, et ce, au sein de toute juridiction où le Client mène ses activités. Le Client a pris et prendra, à tout moment, toutes les mesures pertinentes, y compris la mise en œuvre de mesures de contrôle appropriées, afin de veiller au respect de la législation et de la réglementation par lui-même et par chacun de ses membres, de ses employés, de ses Bénéficiaires et de ses Sous-Traitants et de leurs





employés respectifs. En cas de non-respect de ces obligations ou de plainte pour non-respect de ces obligations reçue par LASOTEL, cette dernière est habilitée à résilier le Contrat. Une telle résiliation respectera les termes prévus à l'Article 24 « Résiliation ».

LASOTEL remettra au Client les identifiants et mots de passe lui permettant d'accéder aux outils et/ou portails nécessaires à l'utilisation des Services le cas échéant. Le Client est seul responsable des modifications qu'il effectue sur le(s) Service(s) au travers desdits outils et/ou portails, et ne peut pas tenir LASOTEL responsable des conséquences liées à une mauvaise utilisation et/ou configuration desdits Services de sa part. Sauf faute exclusive avérée de sa part, la responsabilité de LASOTEL ne pourra en aucun être engagée au titre de perte, détournement ou utilisation non autorisée des identifiants et mots de passe qu'elle a mis à la disposition du Client. En cas de perte, détournement ou utilisation non autorisée, le Client en informera LASOTEL dans les plus brefs délais afin que cette dernière bloque les accès nécessaires et fournisse de nouveaux identifiants et mots de passe aux personnes concernées.

Afin de permettre un fonctionnement normal du Service, toute augmentation importante de son utilisation, prévisible par le Client, doit être signalée par ce dernier à LASOTEL en respectant un délai raisonnable.

Toute hausse brutale et imprévisible du trafic, ou prévisible par le Client mais non signalée, et risquant de perturber le fonctionnement du Service ou l'acheminement des flux de communications, est considéré comme le fait du Client et dégage LASOTEL de sa responsabilité en cas de défauts affectant le Service.

En cas d'augmentation importante constatée non prévue des flux pouvant avoir une incidence sur son réseau et ses autres Clients, LASOTEL se réserve le droit de limiter le débit associé au Service, ceci jusqu'à rétablissement de la situation dans des proportions acceptables ou jusqu'à ce qu'un accord soit trouvé entre les Parties pour augmenter les capacités disponibles.

Le Client est responsable de la gestion de tout recours pouvant l'opposer à des tiers à l'occasion de l'exécution du Contrat. Le Client s'engage notamment à prendre à sa charge le paiement de toute somme due au titre des droits d'auteurs ou droits voisins, relatifs notamment à la reproduction, diffusion, interprétation, et plus généralement toute somme due à tout organisme de gestion ou perception de droits pouvant être dus en matière de propriété intellectuelle, le tout de sorte que LASOTEL ne soit ni inquiétée ni recherchée. Le Client s'engage également à régler le litige directement avec les interlocuteurs avec lesquels il est en contact au travers des Services et en assume seul l'entière responsabilité.

Le Client convient d'indemniser LASOTEL des coûts, amendes, pénalités, des dommages et intérêts, des frais et des autres charges résultant de l'usage qui serait fait des Services en violation des termes du présent Article 14.2 « Obligations et responsabilités du Client ».

### 14.3 Limites de responsabilités

Aucune disposition des présentes CGV ne limite ou n'exclut la responsabilité de l'une ou l'autre des Parties :

- Pour toutes pertes dans la mesure où elles sont causées par une fraude ;
- En cas de décès ou de préjudice corporel causé par sa négligence, celle de ses collaborateurs ou celle de ses Sous-Traitants ;
- Si, en tout état de cause, elle ne peut pas être légalement limitée ou exclue.

Par convention entre les Parties, les sommes dues au titre des pénalités prévues au Contrat, tel que stipulé à l'Article 12.1 « Pénalités liées aux engagements de QoS », pour non-respect des engagements de Qualité de Service constituent, pour le Client, une indemnité forfaitaire libératoire couvrant l'unique et entier préjudice subit, et excluent toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif.

La responsabilité de LASOTEL ne pourra être engagée que dans la limite de dommages-intérêts ne pouvant dépasser le montant total réglé par le Client au titre du Service à l'origine du préjudice pendant les deux (2) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité de LASOTEL est plafonnée à vingt mille euros (20 000€), tous préjudices confondus subis par le Client au titre des Contrats liant les Parties pendant toute la durée du Contrat.





Les Parties conviennent qu'aucune action judiciaire ou réclamation ne pourra être engagée à l'encontre de LASOTEL plus d'un (1) an après le fait générateur.

#### 14.4 Non-sollicitation de personnel

Les Parties s'engagent à ne pas recruter, débaucher ou tenter de débaucher, directement ou indirectement, le personnel de l'autre Partie directement affecté à la réalisation du Contrat, sauf accord préalable écrit de l'autre Partie.

Cette clause est valable dès l'entrée en vigueur du Contrat et jusqu'à une période de deux (2) ans suivant la fin du Contrat.

En cas de non-respect de cette clause, la Partie lésée pourra prétendre à une indemnité qui ne saurait être inférieure à deux (2) ans de rémunération brute du personnel concerné calculée sur la base de sa dernière rémunération, majorée de tous les frais raisonnables de recrutement et de formation d'un remplaçant présentant des compétences similaires.

#### 14.5 Assurances

LASOTEL déclare avoir souscrit une police d'assurance en responsabilité civile pour une garantie de deux (2) millions d'euros concernant toute responsabilité encourue envers des tiers du fait ou en relation avec les présentes CGV, y compris concernant toute responsabilité envers le Client dans les limites des termes des présentes CGV.

Le Client déclare avoir souscrit une police auprès d'une compagnie d'assurance de premier rang, à ses frais, et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat, et ce pour un montant en adéquation avec la nature des Prestations et des Services concernés.

Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés.

Chaque Partie s'engage à fournir, sur simple demande écrite, toutes les attestations d'assurance qui lui seront demandées par l'autre Partie, aux fins de vérification du respect de ces stipulations.

### ARTICLE 15. SOUS-TRAITANCE

LASOTEL a le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et/ou de leur déploiement, et demeure responsable vis-à-vis du Client de la fourniture du ou des Service(s) sous-traité(s) en tout ou partie.

LASOTEL informera le Client et/ou son Bénéficiaire des noms des personnes mandatées par LASOTEL, y compris lorsqu'il s'agit d'un Sous-Traitant, pour intervenir sur le Site du Client ou de son Bénéficiaire sur lequel le Service doit être délivré.

Le Client a le droit de sous-traiter tout ou partie de ses activités liées à la mise en œuvre des Services, et il pourra ainsi donner l'autorisation à un Sous-Traitant d'avoir accès au Service fourni par LASOTEL. Le Client garde toutefois l'entière responsabilité des événements dus à son intervention ou celle de ses Sous-Traitants, ainsi que des conséquences qui peuvent en découler.

### ARTICLE 16. FORCE MAJEURE

Lorsqu'une Partie identifie un cas de force majeure affectant ou pouvant affecter tout ou partie du(des) Service(s), elle s'engage à aviser l'autre Partie, dans les meilleurs délais, de la survenance et de la fin envisagée du cas de force majeure constaté.

Chacune des Parties sera dégagée de toute responsabilité si l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil et/ou de la jurisprudence en vigueur, et défini par tout événement imprévisible, irrésistible, hors du contrôle des Parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations.





Les Parties conviennent qu'un cas de force majeure inclura ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et tribunaux, notamment : les incendies, les tempêtes, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les insurrections, les sabotages, les vols, le vandalisme, les travaux opérés par un tiers non mandaté par LASOTEL et qui provoquent une rupture de Service, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétiques (notamment la foudre) qui perturbent les réseaux d'Opérateurs, toute restriction législative ou réglementaire et toute décision d'une autorité publique empêchant la fourniture du ou des Service(s).

Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps de ladite force majeure. Néanmoins, les Parties prendront les dispositions raisonnables, dans toute la mesure du possible, en vue de minimiser les conséquences, et de trouver une solution satisfaisante de contournement.

Si un cas de force majeure met l'une des Parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles essentielles relatives à un ou plusieurs Contrat(s) pendant une période de plus de trois (3) mois consécutifs, l'une ou l'autre des Parties pourra mettre fin au(x) Contrat(s) concerné(s) après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception, sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une ou l'autre des Parties. Les Parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations (à l'exception notamment de celles résultant de certains articles (Article 17 « Confidentialité » et Article 19 « Protection des Données Personnelles »), sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part ni d'autre.

La résiliation prendra alors effet sept (7) jours calendaires après la date de réception de ladite lettre recommandée.

## **ARTICLE 17. CONFIDENTIALITE**

Dans le cadre du Contrat qui lie les Parties, toutes les informations afférentes à la politique commerciale, à la politique de personnel, à la stratégie, à l'activité de l'entreprise, aux Services, aux outils, aux méthodes et savoir-faire, aux informations et/ou documents et études échangés entre les Parties ou portés à leur connaissance lors de l'exécution des prestations, aux prix, toutes les informations protégées par le secret des affaires, toutes les informations expressément qualifiées de confidentielles ou qui peuvent raisonnablement être identifiées comme étant confidentielles de par leur nature, ainsi que les présentes CGV et tout document y afférant, reçues par une Partie de la part de l'autre Partie (y compris pendant la phase de négociations précontractuelles), ci-après les « Informations Confidentielles », devront être maintenues confidentielles par la Partie qui les reçoit.

Les Parties s'interdisent de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie de ces informations à défaut d'avoir obtenu préalablement une autorisation écrite de l'autre Partie.

Ne seront pas considérées comme des Informations Confidentielles :

- Les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la Partie ayant eu connaissance de l'information ;
- Les informations pour lesquelles la Partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat ;
- Les informations communiquées par un tiers postérieurement à la signature du Contrat et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la Partie à laquelle elles ont été communiquées.

Les Parties s'engagent dès lors à :

- Ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution du Contrat, et à ne pas divulguer lesdites informations ou données à un tiers ou toute personne autre que leurs employés, leurs Bénéficiaires et/ou leurs Sous-Traitants et leurs propres employés,





dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution du Contrat, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie.

- Prendre les mesures qu'elles-mêmes prennent à l'égard de leurs propres Informations Confidentielles pour en empêcher la divulgation ou la publication à des tiers ;
- Ne pas reproduire ou autoriser la reproduction de ces Informations Confidentielles sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie ;
- N'utiliser directement ou indirectement ces informations que dans le cadre du présent Contrat, sauf accord préalable exprès de l'autre Partie.

Chaque Partie pourra néanmoins, dans le respect de la plus stricte confidentialité, communiquer le Contrat et les documents y afférents aux organismes fiscaux ou sociaux en cas de contrôle, ainsi qu'à leurs Conseils juridiques, fiscaux, financiers et/ou ceux de ses Sociétés Affiliées.

Les Parties reconnaissent que les Informations Confidentielles de chaque Partie resteront la propriété de la Partie concernée et que leur communication à l'autre Partie ne donnera aucun droit sur lesdites informations à cette dernière, sauf pour les besoins spécifiques du Contrat.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent Article 17 « Confidentialité » pendant toute la durée du Contrat et au cours des cinq (5) années suivant son expiration ou sa résiliation.

Chaque Partie reconnaît que toute divulgation non autorisée d'une Information Confidentielle de l'autre Partie léserait les intérêts de cette dernière et engagerait la responsabilité de la Partie divulgateuse.

Dans l'hypothèse où l'une des Parties ne respecterait pas son engagement, elle serait de plein droit débiteur envers l'autre Partie, d'une indemnité déterminée par les tribunaux en faisant application du droit commun.

A l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chaque Partie destinataire des Informations Confidentielles s'engage à les restituer à l'autre Partie ou à les détruire, ainsi qu'à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces Informations Confidentielles, ceci dans un délai de sept (7) jours à la date à laquelle le Contrat prend fin.

## **ARTICLE 18. DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

LASOTEL reste titulaire des droits de propriété intellectuelle et de ses savoir-faires attachés au(x) Service(s).

Le Client reconnaît et convient qu'il ne dispose, ainsi que ses éventuels Bénéficiaires, d'aucun droit de propriété intellectuelle découlant de l'utilisation du Service que lui concède LASOTEL.

Tous les droits de propriété intellectuelle utilisés, incorporés ou existants dans le cadre du Service resteront acquis exclusivement à LASOTEL ou à ses concédants. Aucun droit de propriété ou de propriété intellectuelle relatif au Service ou à toute modification ou extension de celui-ci ne sera transmis au Client et/ou à ses éventuels Bénéficiaires.

Le Client reconnaît que LASOTEL et ses concédants sont propriétaires de tous les droits de propriété intellectuelle mentionnés ci-dessus. Il est néanmoins précisé qu'aucune disposition des dispositions susmentionnées dans ce chapitre n'affecte les droits de propriété intellectuelle dont le Client et/ou ses éventuels Bénéficiaires pourraient disposer sur toute donnée envoyée ou reçue en utilisant le Service.

Le Client, ainsi que ses éventuels Bénéficiaires, s'engagent à ne commettre aucun acte qui pourrait remettre en cause ou limiter les droits ou titres de LASOTEL, y compris entre autres, l'utilisation des noms commerciaux ou des marques de LASOTEL, ou leur porter atteinte.

Si LASOTEL fournit un logiciel au Client pour lui permettre, ainsi qu'à ses éventuels Bénéficiaires, d'utiliser le Service, elle accordera au Client, pendant toute la durée du Contrat, une licence non exclusive et non transférable l'autorisant à utiliser ce logiciel.

Le Client, ainsi que ses éventuels Bénéficiaires, ne sont pas autorisés à copier ou modifier le logiciel, ni à copier les manuels ou la documentation fournis avec le Service sans avoir obtenu l'autorisation préalable de LASOTEL.





LASOTEL garantit pour sa part le Client et ses éventuels Bénéficiaires contre toute action ou plainte d'un tiers fondée sur le fait que les Services utilisés par le Client violent des droits de propriété intellectuelle de ce tiers. En conséquence, dans la limite de son plafond de responsabilité, LASOTEL s'engage à prendre à sa charge les dommages et intérêts prononcés à l'encontre du Client dans une telle situation, ainsi que les frais raisonnables du Client pour les besoins de sa défense.

Cette garantie s'appliquera néanmoins sous réserve que le Client et ses éventuels Bénéficiaires :

- N'ont pas contribué de manière intentionnelle ou par inadvertance aux fait reprochés par l'action ou la plainte ;
- Informent LASOTEL dans les meilleurs délais de toute action ou plainte d'un tiers dans pareille situation ;
- Donnent à LASOTEL tout pouvoir pour assurer sa défense ;
- Fournissent à LASOTEL toute l'assistance nécessaire lui permettant de remplir ses obligations en pareille circonstance.

Tous les éléments remis par le Client à LASOTEL dans le cadre du Contrat sont et restent la propriété exclusive du Client et doivent lui être restitués après exécution du Contrat. LASOTEL s'engage à ne jamais communiquer les éléments transmis par le Client, ni à en faire usage de façon susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Client de quelque façon que ce soit.

## **ARTICLE 19. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Le Client est responsable de traitement au sens de l'article 28 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, LASOTEL agit en qualité de sous-traitant.

Dans le cadre de ses relations avec ses Clients et Prospects, LASOTEL est amenée à traiter des données à caractère personnel pour leur compte et sur leurs instructions. Dans ce cadre, LASOTEL a défini une Politique de protection des données à caractère personnel de ses Clients et contacts accessible à l'adresse suivante : <https://www.lasotel.fr/rgpd/>

Les rapports de LASOTEL sont, pour ce qui concerne le traitement des données du Client, régis par la « Politique de protection des données à caractère personnel de ses Clients » de LASOTEL.

## **ARTICLE 20. AUDIT**

LASOTEL met à la disposition du Client des informations concernant les mesures de sécurité mises en œuvre dans le cadre des Services, afin de permettre au Client de s'assurer que ces mesures répondent à ses obligations.

Le Client pourra, s'il le souhaite, réaliser un audit à ses frais, directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire externe indépendant, non concurrent direct de LASOTEL, afin de s'assurer du respect de ses obligations par LASOTEL. Préalablement à un audit, chaque éventuel auditeur devra signer un engagement de confidentialité avec LASOTEL.

Le Client communiquera préalablement à LASOTEL, avec un préavis minimum de 15 (quinze) jours ouvrés, toute demande d'audit ainsi que le nom et les références des personnes en charge dudit audit. LASOTEL ne pourra refuser, sans motif légitime, les personnes désignées pour réaliser l'audit. Une date ainsi qu'un protocole d'audit seront alors négociés et convenus entre les Parties. Le protocole d'audit déterminera notamment le périmètre, les règles (règlement intérieur, sécurité, ...) à respecter et les horaires d'intervention, et devra être établi de telle sorte qu'il ne pourra pas avoir d'impact sur la Qualité de Service que LASOTEL propose à ses Clients.

LASOTEL conservera pendant toute la durée du Contrat la documentation et les informations lui permettant de démontrer sa conformité aux Règlements et Lois en vigueur, fournira au Client ou à l'auditeur toutes les informations (raisonnables et facilement disponibles) et contribuera aux audits qui seraient menés par le Client.





LASOTEL collaborera de bonne foi et communiquera toutes les informations nécessaires à la réalisation de l'audit. Le cas échéant, les connexions pour accéder aux données du Client seront réalisées par LASOTEL à la demande de l'auditeur. L'auditeur, sous l'entière responsabilité du Client, s'engage à respecter les procédures d'accès aux données qui lui auront été communiquées par LASOTEL.

Le temps passé par LASOTEL, ainsi que tous les frais occasionnés à LASOTEL pour les besoins de l'audit, seront à la charge du Client. Sauf accord spécifique entre les Parties, cette charge sera facturée au Client au temps passé selon le profil de chaque intervenant de LASOTEL, au tarif standard de LASOTEL en vigueur à la date de réalisation de l'audit.

Le Client s'engage à adresser gratuitement une copie intégrale du rapport d'audit à LASOTEL afin que LASOTEL puisse formuler ses remarques éventuelles. Ce rapport d'audit est strictement confidentiel et devra être considéré comme une Information Confidentielle par les Parties et par l'auditeur.

## ARTICLE 21. SUSPENSION DES PRESTATIONS

LASOTEL se réserve le droit de suspendre, totalement ou partiellement, la fourniture du Service :

- En cas de problèmes détectés au sein de l'infrastructure du Client et suscitant des risques pour le bon fonctionnement ou la sécurité des infrastructures ou des équipements de LASOTEL ou appartenant à un tiers ;
- En cas de fraude avérée émanant du Client ou générée au travers de ses équipements ;
- En cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service par le Client ;
- En cas de retard de paiement du Client dans les conditions précisées à l'Article 23.2 « Conditions de paiement ».

En tout état de cause, LASOTEL ne pourra être tenu pour responsable de la suspension ou l'altération du Service en pareilles circonstances, lesquelles ne pourront donner lieu à aucune pénalité dont LASOTEL pourrait être redevable au titre du Contrat.

Lorsque le Client aura procédé aux ajustements nécessaires pour résoudre le problème, qu'il en aura informé LASOTEL, et que LASOTEL sera en mesure de confirmer que le problème a disparu, le Service pourra être réactivé.

En cas d'absence de retour de la part du Client dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la notification faite par LASOTEL, cette dernière pourra résilier le Service de plein droit selon les termes prévus à l'Article 24 « Résiliation ».

## ARTICLE 22. CONDITIONS FINANCIERES

Les frais associés au(x) Service(s) et facturables par LASOTEL au Client sont stipulés dans le Bon de Commande. Les prix sont exprimés en euros et sont nets de tous Impôts, Droits et Taxes.

Sauf accord préalable survenu entre les Parties, le paiement des factures s'effectue en euros.

La TVA exigible à toutes les sommes facturées sera appliquée sur chaque facture et supportée par le Client.

Pour toute prestation utilisée par le Client et pour laquelle le tarif n'aurait pas été mentionné dans le Bon de Commande, les tarifs standards de LASOTEL s'appliquent.

Les frais facturables au Client se décomposent ainsi :

- Frais de mise en œuvre des Services ;
- Frais mensuels d'abonnement au(x) Service(s) ;
- Frais liés à des prestations complémentaires (Gestion de projet, Responsable Opérationnel de Compte, ...) ;
- Frais d'usages associés au(x) Service(s) ;
- Frais relatifs à des options souscrites par le Client (exemple : L'option SAV 24/7).





## 22.1 Révisions de prix

En cas de modification des tarifs des Opérateurs tiers et/ou des fournisseurs utilisés dans le cadre du Service par LASOTEL, ou de changement des conditions d'interconnexion ou de facturation fixées par les autorités de régulation ou par l'ARCEP ou de l'évolution du contexte réglementaire ou fiscal, LASOTEL pourra réviser les tarifs appliqués au Client.

Par ailleurs, certains prix, notamment ceux concernant des prestations de services (exemple : Responsable Opérationnel de Compte), seront révisés annuellement sur la base de l'indice SYNTEC par application de la formule suivante :  $P = (Po \times SI) / So$ , dans laquelle : P = Montant révisé, Po = Montant initial, So = Valeur de l'indice SYNTEC, en vigueur à la date où le présent Contrat a été établi, SI = Valeur de ce même indice pour le mois considéré.

De la même manière, lorsqu'une augmentation du coût de l'énergie électrique est imposée à LASOTEL par ses fournisseurs, LASOTEL est en droit de la répercuter dans les mêmes proportions à ses Clients pour l'ensemble des Services concernés, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

Sauf mesure d'urgence motivée par une situation exceptionnelle, toute évolution tarifaire, sans exception, devra être notifiée au Client par tout moyen au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur d'une telle mesure, cette notification devant préciser la date de mise en application des nouveaux tarifs et le(s) motif(s) ayant conduit à ce changement.

Le client disposera alors de la possibilité de demander la résiliation de son contrat dans les conditions prévues à l'Article 24.3 « *Modification des conditions contractuelles d'un Service par LASOTEL* ».

De convention expresse, toute évolution tarifaire ne saurait avoir de caractère rétroactif, à l'exception de l'hypothèse dans laquelle cette évolution rétroactive serait imposée par une disposition légale, réglementaire et/ou par une décision contraignante d'une autorité judiciaire, de régulation, de concurrence ou de l'Union Européenne.

## ARTICLE 23. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

### 23.1 Conditions de facturation

Sauf conditions spécifiques mentionnées dans le Bon de Commande, les sommes dues au titre du Contrat sont facturées mensuellement par LASOTEL au Client selon les tarifs stipulés dans le Bon de Commande. Les frais récurrents (Service, location d'équipements, Responsable Opérationnel de Compte, ...) sont facturés à terme à échoir, et les frais d'usage non-récurrents (bande passante, consommation téléphonique, consommation électrique, ...) sont facturés à terme échu au début du mois suivant la période de facturation. Les Frais de Mise en Service, y compris les frais de gestion de projet, sont facturés lors de l'émission de la première facture relative au Contrat.

Tous les frais seront majorés de la TVA et de toute autre taxe applicable en vigueur.

Les factures peuvent être adressées par LASOTEL au Client soit par voie électronique, soit par courrier. Le Client est responsable de s'inquiéter de ne pas avoir reçu de facture dans le courant du mois et doit interroger LASOTEL sur les raisons d'une telle situation, toute facture, même réputée non reçue par le Client, restant exigible selon les délais évoqués à l'Article 23.1 « *Conditions de facturation* ».

Une copie des factures émises est conservée par LASOTEL pour une durée de douze (12) mois, ainsi que le relevé détaillé des usages du Client enregistrés sur le réseau de LASOTEL et associés à chaque facture. Le Client reconnaît que ce relevé atteste l'existence des flux facturés, ces données faisant foi entre les Parties. Sur simple demande, LASOTEL pourra fournir au Client une copie des factures ainsi conservées.

### 23.2 Conditions de paiement

Sauf disposition particulière stipulée sur le Bon de Commande accepté par LASOTEL, et en application de l'article L441-10 du code de commerce, le Client règlera chaque facture émise par LASOTEL dans les trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture. Le Client convient d'effectuer les paiements indépendamment du fait qu'il ait utilisé ou non les Services.





Les factures seront réglées par prélèvement bancaire, ou par tout autre mode de paiement sur lequel les Parties auront trouvé un accord.

En cas de rejet de prélèvement, LASOTEL sera en droit de facturer un montant forfaitaire de 30€ HT sur la facture suivante, en sus des autres conséquences éventuelles prévues pour défaut de paiement.

En application des articles L.441-3 et L.441-6 du Code de Commerce, modifiés par la loi n°2012-387 du 22 Mars 2012, en cas de défaut de paiement du Client, une majoration pour retard de paiement pourra être appliquée aux sommes qui restent dues sans qu'une mise en demeure soit nécessaire de la part de LASOTEL. Toute somme due portera intérêt au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

Une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros sera perçue conformément à l'article D441-5 du Code de Commerce (Décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012). Lorsque les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de cette indemnité, LASOTEL pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

En cas de défaut de paiement du Client dans les délais contractuels, et après relance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse pendant dix (10) jours ouvrés à compter de sa date de réception par le Client, LASOTEL pourra suspendre de plein droit tout ou partie des Services, ou mettre fin au Contrat tel que stipulé à l'Article 24.4 « *Résiliation pour défaut ou cessation de paiement* ». Le fait de suspendre ou de mettre fin au Contrat ne dispensera pas le Client de régler l'intégralité des sommes dues conformément aux dispositions de l'Article 24 « *Résiliation* ».

Pour être recevable, toute contestation et/ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être formalisée par écrit (par courrier ou par Email) et avant la date d'échéance de ladite facture. A compter de la date d'échéance de la facture, sans notification spécifique de la part du Client avant cette date, la facture est réputée acceptée par le Client et son paiement est intégralement exigible sans délai par LASOTEL.

Toute contestation légitime émise par le Client suspend seulement l'obligation de paiement des sommes contestées, sous réserve de leur justification. Le client s'oblige à s'acquitter du paiement des sommes non contestées.

Le Client peut également contester une facture dont il s'est déjà acquitté, par écrit (par courrier ou par Email) dans un délai maximum de trois (3) mois à date d'échéance de ladite facture ; au-delà de ce délai, la facture concernée est réputée définitivement acceptée par le Client.

Chaque contestation sera analysée dans les meilleurs délais par LASOTEL qui émettra les éventuels éléments comptables nécessaires à leur résolution ou les preuves de la justification des sommes facturées et à rembourser, ou encore compenser, les sommes injustement perçues.

Dès lors, le Client sera redevable des sommes restantes dues et devra procéder à leur règlement dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quinze (15) jours suivant la date de résolution effective de la contestation.

Toute réactivation d'un Service momentanément interrompu pour défaut de paiement pourra donner lieu à la facturation de frais complémentaires de rétablissement de la part de LASOTEL, frais que le Client devra accepter par écrit avant la réactivation du Service.

### 23.3 Stipulations fiscales

Tous les Impôts, Droits, Taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, dus au titre du Contrat, y compris la TVA dont le redevable est le Client, sont à la charge exclusive du Client et sont payés par ce dernier aux autorités fiscales en application de la législation en vigueur.

### 23.4 Conditions d'exonération de la TVA

Le Client adressera à LASOTEL, avant facturation, un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente. S'il est établi dans un état membre de l'Union Européenne où il est assujéti à la TVA, il délivrera en outre à LASOTEL, avant facturation, son numéro individuel d'identification et une attestation de l'administration de l'état membre quant à sa qualité d'assujéti à ladite Taxe. En cas de modification de situation pendant l'exécution du Contrat, le Client s'engage à en informer LASOTEL de





manière à lui permettre de facturer la TVA due. Faute de documents justifiant l'exonération de TVA, LASOTEL procédera à la facturation en ajoutant la TVA majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par LASOTEL le cas échéant.

### 23.5 Clients établis durablement à l'étranger

Si le siège social du Client est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que celui de LASOTEL, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, dans le pays de LASOTEL, d'établissement stable assujéti à la TVA pour le compte duquel les Services seront rendus. En cas de déclaration inexacte pendant l'exécution du Contrat, le Client s'engage à en informer LASOTEL de manière à lui permettre de facturer la TVA due. A défaut d'éléments probants, LASOTEL procédera à la facturation en ajoutant la TVA majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par LASOTEL le cas échéant.

### 23.6 Clients français établis durablement hors de France

Dans l'hypothèse où les Services seraient rendus au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, un TOM ou à l'étranger, le régime TVA de ces Services sera, sur demande expresse, circonstanciée et documentée du Client et sous condition d'acceptation par LASOTEL, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé. En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu du Contrat sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par LASOTEL le cas échéant.

### 23.7 Dépôt de garantie

Comme stipulé à l'Article 7 « Conditions d'accès au(x) Service(s) », LASOTEL se réserve le droit d'exiger du Client, à la signature du Contrat, la constitution d'une garantie financière par le versement d'un dépôt de garantie.

Le montant de ce dépôt sera généralement l'équivalent de trois (3) mois de dépenses estimées sur la base des informations transmises par le Client pour permettre à LASOTEL de formuler une proposition commerciale, et aura pour objectif de couvrir un risque potentiel de défaut de paiement dû à une capacité financière jugée insuffisante du Client.

En pareille situation, le versement de la garantie financière à LASOTEL sera un préalable au début des travaux de LASOTEL pour la livraison des Services commandés par le Client au titre du Contrat.

Un refus de la part du Client de verser la Garantie Financière exigée par LASOTEL, et/ou le non-versement de ladite Garantie Financière qui aurait été acceptée, rendra le Contrat signé par les Parties nul et non avenu, sans qu'aucun frais ni aucune pénalité ne puisse être réclamé au titre du Contrat par l'une ou l'autre des Parties. Les articles concernant la Confidentialité (Article 17 « Confidentialité ») et la Protection des Données Personnelles (Article 19 « Protection des Données Personnelles ») gardent toutefois tous leurs effets et engagent les Parties selon les termes du Contrat.

Au cours de l'exécution du Contrat, et notamment en cas de survenance d'incident ou de retard de paiement réguliers de la part du Client, en cas de dépassement de sa Limite de Crédit, en cas de hausse significative des sommes facturées et/ou d'évolution de la situation financière du Client, LASOTEL sera en droit d'exiger du Client la constitution d'une même garantie financière ou l'augmentation du montant d'un dépôt de garantie préalablement versé au titre du Contrat. Le montant d'un tel dépôt de garantie ou de son augmentation sera défini par LASOTEL en fonction des circonstances.

Le Client s'engage à verser le montant ainsi réclamé par LASOTEL dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la demande écrite adressée par LASOTEL par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

A défaut de paiement d'un tel dépôt de garantie dans les délais impartis, ou en cas de refus de la part du Client, et sauf accord spécifique survenu entre les Parties, LASOTEL sera en droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'Article 24 « Résiliation ».





## ARTICLE 24. RESILIATION

Chaque Service indiqué dans le Bon de Commande peut être résilié individuellement, mais la résiliation de la totalité d'une Commande met fin à tous les Services fournis par LASOTEL au titre de ladite Commande.

Chaque Partie peut résilier un Service sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par l'intermédiaire du Portail en ligne de LASOTEL lorsque cette option est disponible pour le Service et le Client concernés, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois. Sauf demande spécifique de la part de la Partie résiliant le Service, la résiliation prendra effet à la date marquant la fin de la période d'engagement en cours. Le Client s'engage à payer tous les frais applicables jusqu'à la date effective de résiliation du Service.

À la demande du Client, LASOTEL peut accepter de résilier un Service avant la fin de la Durée d'Engagement qui lui est associée, sous réserve que le Client accepte de régler sans délai l'ensemble des sommes restant dues au titre dudit Service tel qu'exposé à l'Article 24.5 « Conséquences de la résiliation ». A sa discrétion, LASOTEL pourra accepter d'étaler le paiement des sommes ainsi restant dues sur une période convenue avec le Client.

### 24.1 Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une Partie à une obligation essentielle du Contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse pendant un (1) mois à compter de sa date de notification, l'autre Partie aura la faculté de résilier, de plein droit, le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose.

### 24.2 Résiliation à la demande de LASOTEL

Outre les autres droits dont elle dispose, LASOTEL pourra à tout moment, après mise en demeure par tous les moyens (lettre simple, fax, email, ...), mettre un terme au Contrat et/ou suspendre la fourniture d'un Service quelconque :

- Si le Client ne respecte pas les lois et/ou les règles en vigueur quant à l'utilisation des Services fournis par LASOTEL, et ce malgré une mise en demeure effectuée par tous les moyens dont elle dispose (lettre simple ou recommandée, fax, courriel, ...) restée infructueuse pendant un (1) mois ;
- Si le Client (ou sa société mère) fait l'objet d'une procédure de faillite ou de cessation de paiement, si un administrateur ou un liquidateur est désigné pour gérer l'un des actifs du Client (ou de sa société mère) ou si le Client (ou sa société mère) se met en liquidation ou signe un accord amiable avec ses créanciers à des fins autres qu'en vue d'une réorganisation (ou tout événement similaire dans son pays de constitution) ;
- Si LASOTEL est tenue d'appliquer une décision ou une directive d'un organisme gouvernemental ou d'une autorité de contrôle.

### 24.3 Modification des conditions contractuelles d'un Service par LASOTEL

LASOTEL peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture d'un Service (notamment suppression d'une de ses composantes), après en avoir informé le Client, par courrier recommandé avec accusé de réception, avec un préavis minimum de deux (2) mois, sauf disposition contraire imposée par la loi, avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Les modifications sont applicables à tout moment au cours du Contrat.

En cas de modification substantielle portant préjudice au Client, et notamment en cas de hausse des prix non liée à la réglementation en vigueur, le Client pourra résilier de plein droit la ou les Commande(s) concernée(s), et ce sans frais de résiliation. Le cas échéant, la résiliation est effective à la date d'application de ces modifications ou à une date ultérieure choisie par le Client. Dans ce dernier cas, le Client accepte que lesdites modifications soient implémentées par LASOTEL jusqu'à la résiliation effective du (ou des) Service(s) concernés.





Pour les cas où l'arrêt ou la modification d'un Service serait motivé par une évolution de la législation ou par le (ou les) Opérateur(s) tiers utilisé(s) pour la fourniture du Service, la responsabilité de LASOTEL ne saurait être engagée ; en pareille situation, le Client ne pourra pas exiger d'indemnité ou dommages-intérêts de la part de LASOTEL. Les Parties s'efforceront de travailler ensemble pour trouver une solution de remplacement satisfaisante. A défaut de solutions satisfaisantes, le Client pourra procéder à la résiliation du(es) Service(s) selon les modalités sus précisées.

#### 24.4 Résiliation pour défaut ou cessation de paiement

En cas de non-paiement partiel ou total de ses factures, LASOTEL pourra suspendre de plein droit la fourniture des Services concernés après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet dix (10) jours après sa notification, sans que cette suspension puisse ouvrir droit à une indemnité au Client. Si aucun paiement n'est intervenu dans un délai de huit (8) jours après la suspension du Service et qu'aucune contestation ne justifie le défaut de paiement, LASOTEL pourra résilier de plein droit le Contrat sans autre formalité, ceci aux torts exclusifs du Client.

Chaque Partie pourra résilier le Contrat dans le cas de déclaration de cessation des paiements de l'autre Partie, à moins que les organes gérant la procédure collective ne décident, dans les délais fixés par la loi, de la continuation impérative du Contrat et s'engagent à couvrir les créances.

#### 24.5 Conséquences de la résiliation

Dans le cas où le Client résilie ou migre les Services vers une société concurrente à LASOTEL sans respecter le préavis fixé à l'Article 24 « Résiliation », LASOTEL se réserve le droit d'appliquer une pénalité au Client dont le montant correspondra aux abonnements restant à courir jusqu'à expiration de la période d'engagement pour les frais récurrents ; les frais non récurrents liés aux usages feront également l'objet d'une pénalité qui sera égale aux sommes non-récurrentes facturées et/ou reversées au Client au cours des trois (3) mois précédant la résiliation ou la migration.

En cas de résiliation par le Client avant la mise en œuvre des Prestations, LASOTEL se réserve le droit d'appliquer une pénalité au Client dont le montant correspondra au maximum à l'ensemble des Frais de Mise en Service stipulés dans le Bon de Commande.

Chaque Service peut également faire l'objet de pénalités spécifiques additionnelles de résiliation, lesquelles sont décrites dans les Conditions Particulières associées au Service.

Dans l'hypothèse d'une résiliation pour manquement avéré de la part de LASOTEL, aucune indemnité de résiliation définie contractuellement ne sera due par le Client.

Dans l'hypothèse d'une résiliation pour manquement avéré de la part du Client, toutes les pénalités de résiliation définies contractuellement sont exigibles par LASOTEL auprès du Client, quand bien même le Client ne soit pas à l'origine de la demande de résiliation.

La suspension et/ou la résiliation des Services pour manquement ou pour défaut de paiement de la part du Client n'entraîne pas la suspension des sommes dues. Le Client ne pourra en aucun cas se retourner contre LASOTEL pour un quelconque dommage qu'il subirait du fait de cette suspension ou résiliation. En pareilles situations, toutes les pénalités de résiliation susmentionnées sont applicables, quand bien même le Client n'a pas formulé lui-même de demande de résiliation.

A la résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, et quelle que soit la Partie ayant formulé cette demande, tous les Frais dus par le Client au titre de l'utilisation des Services (déjà facturés ou non) seront dus et payables intégralement et immédiatement à LASOTEL, et le Client n'aura aucun droit d'effectuer des retenues, des déductions ou des compensations sur ces montants.

A la date effective de résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit, le Client, ainsi que son (ou ses) Bénéficiaire(s), s'engage(nt) à ne plus utiliser le Service. Le Client procédera alors à ses propres frais, à toutes les désinstallations des équipements du Service et s'engage à restituer à LASOTEL l'ensemble des éléments et matériels fournis par LASOTEL au titre des Services. Le matériel fourni par LASOTEL faisant partie du Service devra être rendu en son état initial, usure normale exclue et devra être retourné au siège de





LASOTEL aux frais du Client et par le moyen approprié sous un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date effective de la résiliation.

En cas de non-restitution d'un matériel dans le délai imparti, le Client assumera alors pleinement la responsabilité du matériel qu'il a en sa possession et devra continuer à s'acquitter de l'abonnement au Service jusqu'à restitution du matériel ou compensation financière convenue entre les Parties.

La résiliation ou l'expiration du Contrat n'aura aucun effet sur les droits acquis ou les obligations exigibles par chacune des Parties, ni sur celles censées être de nature permanente ou devenir effectives à sa résiliation ou son expiration.

## **ARTICLE 25. FRAUDE**

Le Client ne doit pas utiliser le Service à des fins frauduleuses, illicites ou allant à l'encontre de la Politique d'utilisation acceptable de LASOTEL alignée sur les dispositions légales en vigueur relatives à toute forme de fraude.

Le Client est également en devoir de s'assurer de la mise en place de mesures de protection appropriées, ou par tout autre moyen, concernant ses propres équipements et/ou ceux de ses Bénéficiaires, dans le but impérieux d'éviter que toute personne physique puisse elle-même utiliser le Service à des fins frauduleuses ou illicites.

Le Client est seul responsable de toute fraude qui se produit et de tous frais et toutes les conséquences qui y sont liés. Sauf disposition particulière prévue au Contrat, LASOTEL n'assume aucune responsabilité ou obligation en ce qui concerne la configuration, l'utilisation ou le fonctionnement des équipements du Client, et ne pourra donc en aucun cas être tenu pour responsable d'une quelconque fraude survenue au travers des équipements du Client, ou par la négligence du Client, de ses Bénéficiaires ou de ses Sous-Traitants dans le cadre de l'utilisation des Services.

## **ARTICLE 26. REVERSIBILITE**

Dans le cadre de toute procédure de réversibilité des Prestations qui serait sollicitée par le Client en vue de l'échéance du Contrat, LASOTEL pourra proposer, sur demande du Client et au plus tard dans les deux (2) mois précédant la fin du Contrat la déclinaison d'un plan de réversibilité.

L'établissement de ce plan de réversibilité ainsi que toute prestation de réversibilité associée feront l'objet d'une Commande de la part du Client sur la base d'un devis préalablement établi par LASOTEL, et ce sous réserve de faisabilité technique.

En cas de cessation des relations contractuelles entre les Parties pour toute raison autre que le non-respect du Contrat par le Client, LASOTEL s'engage à assurer une totale réversibilité des Services et des données appartenant au Client et à tout mettre en œuvre, sur le plan technique, afin de permettre au Client de reprendre, ou de faire reprendre par tout tiers désigné par lui, l'administration de ces données et des Services objet du Contrat ou de basculer vers une autre solution, afin que puisse, notamment, être assurée la bonne continuité de service.

Afin de faciliter l'éventuelle mise en œuvre de la réversibilité, LASOTEL convient d'ores et déjà de tenir à disposition du Client pendant toute la durée du Contrat, une copie de la dernière situation opérationnelle des Services.

LASOTEL mettra à la disposition du Client, ou du tiers désigné par celui-ci, notamment :

- L'ensemble des dossiers techniques, des données et de la documentation relatifs aux Services ;
- Le cas échéant, les paramètres techniques de configuration des Services permettant leur fonctionnement ;
- Plus généralement, tous les éléments transmis à LASOTEL par le Client dans le cadre du Contrat.





## ARTICLE 27. CESSION

Le Contrat est conclu intuitu personae et ne peut être cédé à un tiers par l'une des Parties sans le consentement express, préalable et écrit de l'autre Partie.

En cas d'accord écrit survenu entre les Parties, un nouveau contrat devra être établi, avant la date de cession, entre l'acquéreur de la Partie cessionnaire et l'autre Partie. Sans accord formel avant la date de cession prononcée par une autorité compétente, la Partie non-cessionnaire pourra résilier le Contrat de plein droit, mais l'acquéreur aura l'obligation de respecter toutes les clauses du Contrat, et notamment de régler l'ensemble des sommes dues, ceci jusqu'à la résiliation effective et définitive dudit Contrat.

LASOTEL pourra néanmoins librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu des Contrats sans autorisation préalable du Client si les conditions contractuelles du Client demeurent respectées à l'identique et sous réserve que cette cession ne soit faite à un concurrent direct du Client.

## ARTICLE 28. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

LASOTEL se réserve le droit d'apporter tout changement qu'elle jugerait indispensable aux présentes CGV, à tout moment, de manière à intégrer notamment toute contrainte relative à une évolution de la Loi, de la jurisprudence, de la réglementation et/ou du code éthique et déontologique. En pareille circonstance, LASOTEL informera le Client de tels changements par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, et lui adressera les nouvelles CGV. Sauf urgence motivée par une autorité, les nouvelles CGV rentreront en vigueur avec un préavis minimum d'un (1) mois après que le Client aura été informé. Ces nouvelles CGV annuleront et remplaceront celles en vigueur au titre du Contrat, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

Sauf si elles font l'objet des modifications apportées aux CGV, les autres dispositions du Contrat restent inchangées.

LASOTEL se réserve ce même droit pour refléter des contraintes techniques et/ou opérationnelles. Dans ce cas, LASOTEL devra informer le Client par tous les moyens (lettre simple, fax, email, ...) lorsque ces modifications peuvent avoir une incidence significative sur le(s) Service(s) fourni(s) au Client. Le Client dispose alors d'un délai de deux (2) mois pour refuser ladite modification par l'envoi, à LASOTEL, d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, affirmant son refus de la modification proposée. Dans ce cas, les différentes Prestations déjà en vigueur continueront jusqu'à leur terme sous l'empire de la version des CGV en vigueur au titre du Contrat, mais le Contrat sera résilié automatiquement à son échéance, sauf accord spécifique conclut entre les Parties.

Toutefois, à l'occasion de la reconduction du Contrat (de manière tacite ou non), sauf accord spécifique entre les Parties qui fera l'objet d'un avenant au Contrat, la version la plus récente des CGV à la date de reconduction sera automatiquement appliquée au Contrat (sous réserve qu'elle ait été notifiée au Client) et remplacera toutes les versions précédentes, ce que le Client reconnaît avoir accepté irrévocablement.

## ARTICLE 29. REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend entre les Parties né de la formation, l'interprétation, l'exécution, la cessation ou la résiliation de tout ou partie du Contrat fera l'objet d'une tentative de règlement amiable. Les Contrats sont régis et interprétés par le droit français. Les Parties conviennent que tout litige relatif au Contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lyon, nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs, y compris dans le cas de procédures d'urgence ou conservatoires, en référé ou par requête.





## ARTICLE 30. SIGNATURES

Date : \_\_\_\_\_  
Raison Sociale du Client : \_\_\_\_\_  
Nom du signataire habilité : \_\_\_\_\_  
Qualité du signataire : \_\_\_\_\_

Signature <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup> :	Cachet commercial :
---	---------------------

*(1) Précédé de la mention « Lu et approuvé » écrite en lettres manuscrites*

*(2) Chaque page doit être paraphée par le signataire*