



DÉCISION

DÉCISION N 2026-DEC-005

RELATIVE À : Contrat de maintenance du réseau téléphonique de l'Hôtel de Ville avec la Société FOLIATEAM.

Le Maire,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment son article L.2122-22,

Vu la délibération du Conseil Municipal n° 43/2021 en date du 26 Mai 2021, et notamment le 4° donnant délégation au Maire pour prendre toutes dispositions concernant la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et accords - cadres ainsi que toute décision concernant leurs avenants lorsque les crédits sont inscrits au budget,

Considérant la nécessité de poursuivre l'entretien du réseau téléphonique de l'Hôtel de Ville de HOUDAN,

Considérant la proposition de contrat d'entretien établie par la Société FOLIATEAM,

DÉCIDE

Article 1. de signer le contrat d'entretien du réseau téléphonique proposé par la Société FOLIATEAM sise 82 rue Garibaldi – 94101 SAINT MAUR DES FOSSES CEDEX, ayant pour numéro de SIRET 712 047 869 000 78, pour une durée d'un an à compter du 1^{er} avril 2026 renouvelable trois fois par reconduction expresse.

Article 2. dit que le montant annuel de cette prestation s'élève à 1 600 € HT.

Article 3. dit que les crédits, nécessaires au paiement de cette prestation sont inscrits au budget de la ville 2026 en section de fonctionnement.

Article 4. Le Maire et la Trésorière Principale Municipale sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision, dont copie sera transmise au contrôle de légalité.

À HOUDAN, le 27 février 2026

Le Maire,

Jean-Marie TÉTART.



La présente décision peut faire l'objet :

- d'un recours gracieux auprès du Maire dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou notification et de sa transmission au contrôle de légalité, l'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de la réception du recours équivalant par principe et sauf exceptions à une décision implicite de rejet en application de l'article L.411-7 du Code des relations entre le public et l'administration,
- et d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Versailles, notamment par voie électronique via l'application «Télérecours citoyen» accessible sur le site internet www.telerecours.fr, dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou notification et de sa transmission au contrôle de légalité, ou à compter de la réponse explicite ou implicite du Maire si un recours gracieux a été préalablement exercé, notamment dans les cas où un recours administratif préalable est obligatoire.

De: actes-dgcl-noreply@interieur.gouv.fr
Envoyé: mercredi 4 mars 2026 10:26
À: s2low@www.bl-echanges-securises.fr; Secrétariat - Ville de HOUDAN;
backuptdt@berger-levrault.com
Objet: ACTES : Accusé de réception de la transmission d'un acte
Pièces jointes: EACT--SPREF0781-217803105-20260304-8453.xml; 078-217803105-20260227-2026_DEC_005-CC-1-2_8781.xml



Accusé de réception

Acte reçu par: Sous Préfecture MANTES-LA-JOLIE

Nature transaction: AR de transmission d'acte

Date d'émission de l'accusé de réception: 2026-03-04(GMT+1)

Nombre de pièces jointes: 2

Nom émetteur: HOUDAN

N° de SIREN: 217803105

Numéro Acte de la collectivité locale: 2026_DEC_005

Objet acte: Contrat de maintenance du réseau téléphonique de l'Hôtel de Ville avec la Société FOLIATEAM.

Nature de l'acte: Contrats, conventions et avenants

Matière: 1.4-Autres types de contrats

Identifiant Acte: 078-217803105-20260227-2026_DEC_005-CC

Rapport d'erreur(s):

BON DE COMMANDE DE CONTRAT D'ENTRETIEN

Représenté par : Daniel CUSTOIAS
 @: danielcustoias@foliateam.com
 ☎: 0142315871
 Validité de notre offre : 30 Jours

Mairie de HOUDAN
AF8708-97566
 Numéro de client : GT 5560
 Contact Principal mr JOUANNEAU
 Courriel : int.0750445b@ac-paris.fr
 Adresse : 69 Grande Rue
 CP VILLE : 78550 HOUDAN

Descriptif du matériel pris en charge au titre du présent contrat d'entretien:

Type Matériel	Marque	Descriptif détaillé	Quantité
Infrastructure PABX	AASTRA/MITEL	5000 R6-1 équipé pour 6 accès T0, 8 accès postes numériques, 16 accès pour poste Analogiques, 1 messagerie vocale, 1 musique d'attente et 1 message d'accueil	
Terminaux		1 poste Standard et 7 postes numériques, (postes analogiques Hors contrat)	

Conditions d'intervention et disponibilité du service :

		☒ Silver	☐ Gold	☐ Platinum
Délai de prise en compte (envoi d'un message)		2 heures	1 heure	30 minutes
Délai d'intervention	Panne totale (80% des postes hors services)	8 heures	4 heures	2 heures
	Panne grave (entre 20 et 80% de non-fonctionnement)	16 heures	8 heures	4 heures
	Panne mineure (- de 20% de non-fonctionnement ou terminaux)	24 heures	16 heures	8 heures
Garantie de Temps de Rétablissement		exclus	exclus	GTR 4 heures en cas de panne totale
Déplacement / Main d'œuvre		inclus	inclus	Inclus
Pièces		exclus	Inclus sauf consommables	
Heures ouvrables		Du Lundi au Jeudi de 08h à 18h – Fermeture à 17h30 le Vendredi		
Visite Préventive*		Sur prise de rdv client	Sur prise de rdv client	Deux par an

*La visite préventive comprend notamment la vérification des alimentations électriques, du poste opérateur, de l'environnement en salle serveur, des alarmes systèmes ainsi qu'un rapport d'intervention.

Options :

Astreinte 24 heures/24, 7 jours/7	☐ oui	☒ non
Horaires Etendus	☐ oui	☒ non
Gestion des sauvegardes	☐ sauvegarde mensuelle	☐ sauvegarde trimestrielle
Gestion des configurations à distance (10 connexions par an)	☒ oui	☐ non
Responsable Opérationnel de Compte – Le ROC est garant du respect des engagements contractuels, en charge du pilotage et de la gestion des escalades.	☐ oui (rayer les mentions inutiles) Niveau : SILVER – GOLD – PLATINIUM	☒ non

Montant annuel du contrat d'entretien : 1 an reconductible 3 fois par reconductions expresse débute au 1 ^{er} avril 2026	1600,00 € HT
Périodicité du paiement	☒ annuelle
Moyens de paiement	☐ virement ☐ MANDAT à 30 jours
Conditions de paiement	☒ Terme A échoir

L'acceptation de cette commande est soumise à nos Conditions Générales de Ventes et de Services ci-jointes dont vous déclarez avoir eu connaissance et que vous acceptez expressément ainsi qu'à la réception d'un RIB et d'un mandat SEPA.

Pour FOLIATEAM

LE CLIENT, le 27-02-2026

Date, signature et cachet de l'entreprise



S.A.S. Foliateam
 Au capital de 380 000euros



RCS Créteil 712047869
 TVA intracommunautaire
 FR16712047869



82 rue Garibaldi
 94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
 www.foliateam.com

CONDITIONS GENERALES DE VENTES ET DE SERVICES

Version JUILLET 2025

1- Objet

Les présentes Conditions Générales de Ventes de et de Services (ci-après « Conditions générales ») sont applicables à toute Vente de Matériels et/ou Équipements et/ou de Service souscrit par le Client par la signature d'un Bon de commande, de manière physique ou via un site web, un espace personnel ou par signature électronique pour les besoins de son activité professionnelle et en qualité de professionnel, ce qu'il accepte expressément.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles FOLIATEAM GROUP (détenu par FG PARTNERS) et/ou ses filiales (ci-après « FOLIATEAM ») s'engagent à assurer la vente de Matériel et/ou équipements et de prestations de services telles que définies au(x) Bon(s) de commande, ainsi que les obligations de chacune des parties dans ce cadre. Dans le cadre de la négociation commerciale qui a précédé la conclusion des présentes, FOLIATEAM a communiqué au Client, qui reconnaît les avoir reçues, les informations déterminantes permettant au Client d'évaluer les caractéristiques des Matériels et/ou Equipements et services vendus par FOLIATEAM et leur adéquation au besoin du Client. Le Client déclare disposer de la compétence technique pour évaluer les spécifications techniques et leurs limites associées correspondant aux prestations proposées par FOLIATEAM.

Le Client reconnaît que les conditions liées à la mise en œuvre des Bons de commande sont susceptibles d'évoluer en fonction de l'état des connaissances et des règles de l'art et accepte, en conséquence, que FOLIATEAM puisse apporter des adaptations aux présentes Conditions Générales et le cas aux Conditions particulières.

Les présentes Conditions Générales sont indissociables des Bons de commande et/ou Annexes associés et/ou Conventions de service qui valent Conditions particulières. Ces documents constituent l'intégralité du Contrat. Les Conditions Générales et les Conditions particulières qui viennent les compléter, en ce les Bons de commande et les documents Annexes et/ ou Conventions de service associés sont la loi des Parties. Les Annexes au Bon de commande, émanant de FOLIATEAM, et signées par le Client valent Contrat.

Les présentes Conditions Générales de Ventes de et de Services (ci-après « Conditions générales ») sont applicables à toute Vente de Matériels et/ou Équipements et/ou de Services quel que soit la filiale de FOLIATEAM, signataire du Bon de Commande.

Chaque service inclus dans un bon de commande est couvert par les Conditions Générales et/ou Conditions particulières ci-après.

2 – Définitions des Termes

« Abonnement » : montant récurrent payé par le Client à FOLIATEAM en règlement d'un service souscrit au Bon de commande.

« Acceptation de la Commande » : Bon de Commande signé par le Client.

« Annexe » : tout document émanant de FOLIATEAM, annexé au Bon de commande ou au Contrat, signé par le Client et valant Contrat.

« Audit sécurité » : prestation d'Audit réalisée par FOLIATEAM dont le périmètre est défini au Bon de commande, et qui a pour objet de vérifier la sécurité informatique du système ou d'une partie du système afin d'évaluer le degré de vulnérabilité et perméabilité du système par divers tests et analyses.

« Bon de Commande » : désigne le document signé par le Client et correspondant à la commande de Prestations et/ou Services. Il vaut Contrat et Conditions Particulières. Tout bon de commande additionnel vaut avenant.

« Bons de Commande Multiples de Services et/ou de Prestations » : désigne un ensemble de Prestations et/ou Services proposés par FOLIATEAM, composé des Bons de Commande distincts et qui correspondent aux commandes souscrites par le Client. Chaque Bon de Commande distinct vaut Contrat indépendant des autres et est souscrit dans les Conditions Particulières précisées à chaque Bon de Commande souscrit. La signature du « Bons de Commande de Services et/ou de Prestations » vaut souscription des Bons de Commande distincts.

« Capacité de stockage » : espace mis à disposition du Client.

« Centre d'hébergement » : infrastructure, bâtiment ou partie d'un bâtiment destiné à accueillir plusieurs ordinateurs ou serveurs informatiques auxquels les clients pourront avoir accès physiquement et/ou par l'intermédiaire d'une connexion internet

« Client » : partie cocontractante, personne morale titulaire du Contrat, signataire du Bon de Commande ayant souscrit au Service ou à la vente de Matériel pour les besoins de son activité professionnelle.

« Cloud computing » : terme général employé pour désigner la livraison de ressources et de services à la demande par internet. Il désigne le stockage et l'accès à des données et/ou des applications et/ou des infrastructures par l'intermédiaire d'internet plutôt que via des équipements matériels physiquement installés dans les locaux du client.

« Conditions Générales » : désigne les présentes conditions générales de ventes de services.

« Conditions Particulières » : désigne les conditions applicables à la vente de certains matériels ou services en ce les Bons de commande, les Annexes ou Conventions de service associées.

« Contrat » : désigne l'ensemble contractuel, tous services confondus, composé des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières le cas échéant, ainsi que du ou des Bon (s) de Commande applicables, des tarifs associés, et des Annexes, le cas échéant.

« Contrat de Services Opérateur » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents composés des présentes Conditions Générales ainsi que du Bon de Commande applicable, valant Conditions particulières, des tarifs associés, des annexes portant sur les Services associés au Bon de commande de Services Opérateur.

« Contrat Entretien » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents composés des présentes Conditions Générales ainsi que du Bon de Commande applicable, des tarifs associés, des Annexes et des Conditions Particulières portant sur le Service Entretien.

« Contrat Box Internet Entreprise » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents composés des présentes Conditions Générales ainsi que du Bon de Commande applicable, des tarifs associés, des annexes et des Conditions Particulières portant sur le service Box Internet Entreprise.

« Convention de Service » : document contractuel ayant pour objet de décrire les services managés rendus, fixer les limites des prestations et les engagements de niveau de service, spécifier les prérequis d'installation et de fonctionnement.

« Datacenter » : désigne le centre d'hébergement du prestataire accueillant le ou les Serveurs.

« Date de mise en service » : désigne la date à laquelle le Service peut être utilisé, à savoir le premier jour de mise en exploitation du service concerné et correspondant à la date du début de la première période facturée.

« Première période facturée » : correspond au premier jour de la première période facturée, décompté à partir de la date de mise en service, et est visible sur la première facture émise que le client a l'obligation de conserver.

« Délai de livraison ou d'installation » : délais donnés à titre indicatif. Ils sont fonctions des prestataires tiers et des aléas de faisabilité chez le Client. Leur non-respect ne peut pas engager la responsabilité de FOLIATEAM.

« Donnée(s) » : désigne tous fichiers ou données du Client. Les données peuvent être des pages web, bases de données, fichiers textes, audio, vidéo, sans que cette liste soit limitative.

« Espace » : correspond à l'espace baie mutualisée, l'espace baie dédiée.

« Espace Client » : interface privée et sécurisée en ligne mise à disposition des clients de FOLIATEAM.

« Flux » : transmission et/ou réception d'informations composées de données du client et du résultat des traitements par les applications informatiques.

« FOLIATEAM » : désigne FOLIATEAM GROUP (détenu par FG PARTNERS) et/ou ses filiales.

« Formation du contrat » : le contrat est formé dès la signature du Contrat ou du Bon de Commande par le Client et se distingue de la date de Mise en service.

« GTR » : garantie de temps de rétablissement

« GTI » : garantie de temps d'intervention

« Hébergement » : permet aux entreprises d'externaliser leurs infrastructures IT (serveurs) partiellement ou entièrement dans un Datacenter. Ils auront accès à leur infrastructure via une connexion Haut Débit sécurisée.

« IaaS » : L'Infrastructure-as-a-service (IaaS) est un type d'offre de cloud computing dans lequel le fournisseur de services fournit une infrastructure informatique mutualisée accessible depuis Internet.



S.A. Foliateam Group
 Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
 94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
 www.foliateam.com

« Incident » : l'incident s'entend de toute interruption totale ou partielle du Service signalée au Service-Client par Le Client.

« Infrastructure informatique » : ensemble des appareils et logiciels sur lesquels les services managés par FOLIATEAM sont fournis.

« Internet » : désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde.

« Intranet » : désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet.

« M + » : désigne divers services dans une offre packagée qui regroupe plusieurs services avec un prix globalisé. Chaque service inclus dans l'offre est couvert par les Conditions Générales et/ou Conditions particulières ci-après et qui correspondent au dit services souscrits.

« Maintenance » : maintien en conditions opérationnelles du système décrit sur le Bon de commande

« Matériel(s) et/ou Equipements » : tout produit matériel ou immatériel utile à la réalisation de la prestation, tout équipement d'infrastructure réseaux, tout matériel de communication et/ou télécom, tout logiciel informatique, serveurs ou composants de serveurs, licences, tout matériel de cybersécurité, tout matériel de vidéosurveillance et/ou smartcity acquis ou fournis par FOLIATEAM et utilisé pour la prestation précisée au Bon de commande et/ou mis à disposition du Client pour les besoins de la prestation associée à la vente de matériel et/ou équipement. Le matériel et/ou équipement peut faire l'objet soit d'un Contrat de vente soit d'un contrat de vente associé à une prestation de service, telle que définie au Bon de commande soit d'une vente additionnelle à un Bon de commande initial. »

« PaaS » : La Platform-as-a-service (PaaS) est un type d'offre de cloud computing dans lequel le fournisseur de services fournit une plateforme à ses clients, leur permettant de développer, d'exécuter et de gérer des applications commerciales sans avoir à construire et à maintenir l'infrastructure informatique que ces processus de développement de logiciels requièrent

« SaaS » (« Software as a Service » ou en français) : « logiciel en tant que service » est une solution logicielle applicative hébergée dans le cloud et exploitée en dehors de l'organisation ou de l'entreprise par un tiers, aussi appelé fournisseur de service.

« Pack » : ensemble de services réunis sous un même nom générique et formant une offre globale. Les services d'un même Pack sont indépendants entre eux et peuvent être souscrits individuellement ou isolément.

« Période de Reconduction Annuelle » : désigne une période de reconduction spécifiée dans les présentes Conditions Générales et Particulières, en fonction des services souscrits, suivant la date d'expiration de la Période Initiale ou de la Période de Reconduction Annuelle précédente, selon le cas.

« Période Initiale » : désigne la première période de durée du Contrat. Elle est précisée dans le Bon de Commande. A défaut de précision dans le Bon de commande, la durée de la Période initiale est celle indiquée dans les présentes Conditions Générales ou Particulières, et est spécifique au service souscrit. La Période initiale débute à la date de Mise en service, correspondant à la date du début de la première période facturée, telle que définie dans les présentes Conditions Générales. Le point de départ de la durée d'engagement est fixé à la date de Mise en service de chacun des services souscrits.

« Présélection » : désigne un service qui consiste à sélectionner FOLIATEAM pour ses communications téléphoniques. L'abonnement auprès de l'opérateur historique est maintenu.

« Priorité » : situation dans laquelle FOLIATEAM met en œuvre les moyens techniques nécessaires pour répondre selon une rapidité exprimée par les délais de réponse et le cas échéant de résolution des engagements de niveau de service aux demandes du Client en cas d'incident ou pour une demande de service conformément aux présentes Conditions Générales. Les éventuels délais d'intervention sur les incidents sont définis en Annexe du Bon de commande.

« Prestation(s) » : vente de Matériels et /ou Equipements et/ou de Services,

« PV de livraison et PV de Réception Location Financière » : Le procès-verbal de réception des travaux (ou PV de réception des travaux) sert à constater la bonne réalisation des Prestations. Il peut comporter des réserves qui devront être levées ultérieurement le cas échéant.

« Raccordement Direct » : permet à FOLIATEAM de raccorder l'intégralité de la ligne téléphonique à ses propres matériels et donc de fournir à la fois la téléphonie et l'accès Internet sans passer par l'opérateur historique.

« SDA : Sélection Directe à l'Arrivée » : désigne les numéros permettant à un appel téléphonique entrant d'aboutir sur la ligne directe d'un collaborateur sans passer par le standard du système téléphonique.

« Serveur » : désigne l'infrastructure informatique matérielle.

« Service » : désigne chacun des services que FOLIATEAM fournit au titre du Contrat. Ils sont énumérés et décrits dans le ou les Bon(s) de Commande et/ou les Conditions Particulières associées.

« Service d'accompagnement au changement » : Service de formation telle que définie au Bon de commande

« Service d'entretien » : Service ayant pour finalité générale le maintien en conditions opérationnelles du système décrit sur le Bon de commande

« Service opérateur » : désigne une offre commerciale de Service(s) défini(s) au Bon de commande de Services opérateur et fonction de l'évolution de l'offre proposée par FOLIATEAM, en ce notamment les services : voix/trunk sip, data, conférence, mobile, cloud, virtualisation, hébergement, box internet entreprise.

« Service Box Internet Entreprise » : service de connectivité data avec routeur préconfiguré, sans installation physique de la part de FOLIATEAM, sauf sur devis demandé et validé. Le Client dispose d'une assistance à la mise en service, à distance, en heures ouvrées et disponible 7 jours à compter de la livraison du lien.

« Service managé » : ensemble de l'activité opérationnelle de gestion d'une infrastructure, en tout ou partie, confiée par le Client à FOLIATEAM. Le détail des Prestations réalisées par FOLIATEAM est détaillé dans le Bon de commande et dans la Convention de service selon le niveau de service souscrit par le Client.

« Signature électronique » : signature par tout mode électronique reconnu par un tiers de confiance.

« Site » : désigne le lieu géographique de fourniture du Service ou de livraison de l'Matériel.

« Solution de sécurité » : tout matériel ou logiciel ayant pour fonction la protection, la détection, la réponse à incidents de sécurité appliqué à un système informatique tel que souscrit par le Client au Bon de commande de Service de cybersécurité.

« Système informatique » : système informatique du Client, comprenant l'infrastructure informatique et de téléphonie et de collaboration dans le périmètre des services de FOLIATEAM ainsi que tous les progiciels, logiciels spécifiques, matériels et serveurs, réseaux locaux, objets connectés, solutions de sécurité.

« Système d'information » : ensemble des ressources informatiques du Client.

« Tarifs » : désigne les tarifs relatifs aux Services ainsi que toutes autres sommes dont le paiement peut être demandé en vertu du Contrat.

« Vente en Gros des Abonnements » : permet à FOLIATEAM de proposer à ses clients un service téléphonique complet incluant l'abonnement et l'ensemble des communications quel que soit la destination tout en conservant techniquement la ligne auprès de l'opérateur historique.

« Vente de matériel de télécommunications » : désigne la vente et l'installation de matériels téléphoniques et de télécommunications.

« VPN » : Virtual Private Network est un réseau privé construit au sein d'une infrastructure informatique privé ou public, tel qu'Internet.

Les présentes définitions peuvent être aussi bien utilisées au singulier ou au pluriel. Elles sont applicables dans le cadre des présentes Conditions générales mais également dans le cadre des Bons de commande, des Conditions particulières et/ou des Conventions de service associées.

3- Opposabilité des Conditions Générales et des Conditions Particulières

A compter de l'acceptation, par tout moyen, du Bon de commande par le Client, les Conditions Générales et les Conditions Particulières, notamment celles adossées aux Bons de commandes et/ou présentes dans les Conventions de service, sont applicables à toutes les ventes de Matériels et/ou équipements et services souscrits par le Client. En tout état de cause, la signature du Bon de commande par le Client ou la validation d'un achat via l'Espace client valent acceptation, sans réserve, des présentes Conditions Générales de Ventes et de Services et des Conditions Particulières afférentes, le cas échéant. Dans tous les cas, le début d'exécution des prestations vaut acceptation des présentes et des Conditions Particulières associées.

Les Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables sont celles de FOLIATEAM au jour de la commande.

Le Client renonce à ses propres conditions d'achat lorsqu'il en a établi.

Ces présentes Conditions ont été soumises à l'accord éclairé du Client qui, sauf à avoir sollicité une modification expresse des présentes par avenant, les accepte dans leur intégralité.

Les présentes Conditions Générales et Particulières sont accessibles en ligne en permanence sur le lien <https://www.foliateam.com/cgv-foliateam>. Le Client peut accéder aux Conditions Générales archivées en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse chloe@foliateam.com.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les accepte comme partie au Contrat.

4- Documents contractuels



S.A. Foliateam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliateam.com

Les présentes Conditions Générales sont indissociables des Bons de commande et/ou des Conditions Particulières et/ou des Conventions de Service associées. Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant, par :

- le ou les Bons de commande, leurs éventuels avenants ou annexes, et/ou les Conditions Particulières et/ou les Conventions de Service associées au(x) Bon(s) de commande
- les Conditions Générales de Ventes et de Services
- les documents tarifaires et par défaut les bons de commande
- la proposition commerciale personnalisée négociée entre les parties

En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les Parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation.

Conformément à l'article 1119 al. 3 du Code civil en cas de discordance entre des Conditions Générales et des Conditions particulières, les secondes l'emportent sur les premières.

Si le document d'un rang supérieur ne prévoit pas certains points, le document du rang inférieur qui le prévoit sera appliqué.

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur les autres documents du Client.

Les présentes conditions annulent et remplacent l'ensemble des éléments, documents et informations de toute nature échangé entre les parties préalablement à l'engagement du Client formalisé par le ou les Bon(s) de commandes.

Les différents documents qui constituent le Contrat ne pourront être modifiés que par voie d'avenant entre les Parties. Les avenants suivent le régime du contrat initial.

5- Maîtrise d'Ouvrage

Le Client est le maître d'ouvrage des prestations prévues aux présentes et aux Bons de commande, même s'il ne dispose pas de direction des systèmes d'information ou de télécommunications. Si le Client ne dispose pas des compétences nécessaires, il s'engage à recourir aux services d'un maître d'ouvrage délégué compétent ou se faire assister en conséquence.

FOLIATEAM est maître d'œuvre et assume la responsabilité de ses seules prestations.

6- Livraison et Installation

6.1 Livraison

La livraison est effectuée, selon les stipulations du Bon de commande. Le Client s'engage à se rendre disponible le jour de la livraison et à rendre ses locaux accessibles.

Le Client s'engage obligatoirement à accepter la livraison de FOLIATEAM ou à payer intégralement cette commande s'il ne peut la réceptionner à la date de livraison fixée.

FOLIATEAM est en droit de suspendre la livraison notamment au cas où le Client ne respecterait pas ses propres engagements notamment le paiement de tout ou partie du Matériel et/ ou équipements ou dans le cas d'impayé sur des factures antérieures dont le terme est échu et qui concerneraient d'autres services.

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont pas garantis. Ceux-ci dépendent des délais de livraison du constructeur et/ou de l'éditeur, des opérateurs partenaires et des transporteurs.

FOLIATEAM s'efforce de respecter les délais de livraison indiqués sur le Bon de Commande qui ne sont fournis qu'à titre indicatif. Toutefois, le dépassement de ces délais ne peut en aucun cas constituer un motif d'annulation de la part du Client ou donner lieu au paiement de dommages et intérêts ou donner lieu à retenue de paiement.

Il appartient au Client, en cas d'avarie des Matériels et/ou équipements d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur au moment de la livraison. La réception sans réserve des produits commandés couvre tout vice apparent et/ou manquant.

Le Client supportera la charge des risques en qualité de gardien, dès la livraison. Si les Matériels et/ou équipements ont péri ou subi des détériorations pendant qu'ils demeurent sous sa garde, celui-ci en supportera toutes les conséquences.

À défaut de précision dans la Commande, les Matériels et ou équipements seront livrés au siège social du Client.

Tout retour de Matériels et/ou équipements et/ou de leurs accessoires doit faire l'objet d'un accord préalable de FOLIATEAM.

6.2 Installation

L'installation des Matériels et/ou équipements est réalisée par le Client sous sa seule responsabilité sauf dans le cas où le Client confie cette mission à FOLIATEAM.

L'installation des Matériels et/ équipements ne peut avoir lieu que pendant les heures ouvrables de FOLIATEAM soit du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00 et le vendredi jusqu'à 17h00. Les travaux exécutés en dehors des heures ouvrables, les samedis, dimanches et jours fériés, ainsi que les travaux nécessitant l'utilisation de matériel d'élévation, et l'établissement de canalisations souterraines, ou aériennes feront l'objet d'une facturation supplémentaire, après acceptation du devis par le Client. A défaut d'acceptation du devis, l'article « Difficultés dans la réalisation des prestations » des présentes Conditions Générales sera appliqué.

7- Commande et Acomptes

7.1 Commande

Quel que soit le service souscrit, par commande, il faut entendre tout ordre portant sur les Matériels et/ou équipements et/ou offres de services proposés par FOLIATEAM tels que mentionnés au Bon de Commande signé par le Client ou toute commande en ligne via un site web ou un espace personnel.

La signature du Bon de Commande, physique ou électronique, renvoyée en original, copie ou scan, engage irrévocablement le Client. Lorsque l'original du Bon de commande est exigé par FOLIATEAM, le Client s'engage à renvoyer l'original signé à FOLIATEAM, à la première demande.

En l'absence d'original papier signé par le Client et comportant le cachet, la version électronique scannée comportant la signature et le cachet du Client est considérée comme pleinement valable. Une fois la commande devenue définitive, aucune modification ou annulation ne pourra être opérée sans l'accord écrit de FOLIATEAM.

Pour les Matériels et/ou Equipements additionnels relatifs à la vente et/ou à l'installation desdits Matériels et/ou Equipements, les prix et nouveaux délais feront l'objet d'un nouveau Bon de Commande que le Client s'engage à renvoyer signé dans les plus brefs délais, accompagné du paiement de l'acompte tel que défini aux présentes Conditions Générales.

Les Avenants au Contrat ne modifient que ce qu'ils prévoient, les autres termes et conditions du Contrat initial restant pleinement applicables, sauf stipulations contraires et accord des Parties.

En cas d'impossibilité de réalisation de la prestation commandée en totalité ou en partie, du fait de FOLIATEAM, le Client en sera immédiatement informé.

L'annulation de la commande et son éventuel remboursement seront alors effectués étant précisé que si l'annulation ne porte que sur certains matériels et/ou équipements, services et/ou prestations le remboursement ne sera que partiel, le reste de la commande restant ferme et définitif, les services et/ou prestations commandés, quel que soit la nature du bon de commande étant divisibles et indépendants.

Si l'impossibilité de réalisation, en totalité ou partie, de la prestation commandée est du fait du Client, et quel qu'en soit la cause, aucun remboursement ne sera possible.

7.2 Acompte

Toute commande relative à la vente de Prestation de services ou à la vente de Matériels et/ou d'Equipements n'est acceptée qu'après versement d'un acompte représentant 35% du prix toutes taxes comprises, sauf exception dûment convenue entre les Parties.

Par exception, toute commande relative à la vente de Services opérateur, Services accompagnements au changement, services de cybersécurité n'est acceptée qu'après versement d'un acompte représentant 50% du prix total du Bon de commande, hors prix d'abonnement et toutes taxes comprises, sauf exception dûment convenue entre les Parties.

Quel que soit la nature de la commande passée, en cas d'annulation de la commande du fait du Client avant la date de Mise en Service effective ou en cours de prestation :

- si des acomptes (TTC) ont été versés, ces derniers restent acquis à FOLIATEAM à titre d'indemnité forfaitaire.
- sans qu'un acompte n'ait été versé, le Client devra payer une indemnité forfaitaire équivalente à 35 ou 50% du prix total du Bon de commande, hors prix d'abonnement et toutes taxes comprises.

En tout état de cause, outre le fait que les acomptes restent acquis à FOLIATEAM, une facturation complémentaire sera appliquée en fonction de l'état d'avancement constaté des Prestations et/ou de l'approvisionnement des Matériels/Equipements prévu au Bon de commande.



S.A. Foliateam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliateam.com

Avant la date de Mise en service et dans tous les cas d'annulation de la commande, dès lors que FOLIATEAM aura souscrit des contrats partenaires auprès de ses fournisseurs afin de réaliser la prestation commandée, le Client sera redevable de la totalité des sommes dues au titre desdits contrats qui est égale à la redevance mensuelle multipliée par le nombre de mois contractés. La valeur de la redevance est toujours ramenée en base mensuelle, quel que soit la périodicité inscrite sur le contrat.

A compter de la date de Mise en service, toute rupture devra se faire dans les conditions de résiliation prévues aux présentes.

8- Entrée en Vigueur et Durée du Contrat

La durée de l'engagement est une condition essentielle à l'équilibre contractuel.

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de cinq (5) ans ou pour une durée déterminée au Bon de commande. Quel que soit sa durée, il est renouvelable par tacite reconduction dans les mêmes termes et conditions que ceux prévus initialement, notamment pour les conditions de résiliation, sauf Avenant particulier dérogeant à ce principe de manière expresse.

A l'expiration de la période initiale :

- les contrats d'une durée initiale de trois (3) ans ou plus, se renouvellent tacitement pour des périodes de deux ans.

La résiliation du Contrat ne peut intervenir, de part ou d'autre, que par lettre recommandée avec accusé de réception, six (6) mois avant son expiration et selon les termes de l'article « Résiliation et Indemnités » des présentes Conditions Générales. Dans tous les cas, la première période initiale est décomptée à partir de la première période facturée. Dans certains cas, la facturation peut également débiter à compter de la signature du Contrat si celle-ci est postérieure à la Mise en Service.

- les contrats d'une durée de moins de trois (3) ans sont renouvelables par tacite reconduction pour des périodes de 1 an. La résiliation du Contrat ne peut intervenir, de part ou d'autre, que par lettre recommandée avec accusé de réception, trois (3) mois avant son expiration et selon les termes de l'article « Résiliation et Indemnités » des présentes Conditions Générales. Dans tous les cas, la première période initiale est décomptée à partir de la première période facturée.

Dans certains cas, la facturation peut également débiter à compter de la signature du Contrat si celle-ci est postérieure à la Mise en Service.

La Période Initiale débute à la Date de mise en Service qui correspond au premier jour de la première période facturée. Cette date est indiquée sur la première facture établie et adressée au Client. Elle est également disponible sur l'extranet ou sur simple demande à l'adresse courriel suivante backoffice@foliateam.com.

La résiliation du Contrat ne peut intervenir, de part ou d'autre, que par lettre recommandée avec accusé de réception, avant son expiration et en respectant le préavis défini ci-dessus et selon les termes de l'article « Résiliation et Indemnités » des présentes Conditions Générales. Dans tous les cas, la première période initiale est décomptée à partir de la première période facturée.

Dans tous les cas, la lettre de résiliation doit préciser, les services et/ou prestations et/ou bon de commande dont la résiliation est demandée, à défaut l'ensemble de tous les services, contrats et/ou bon de commande sera résilié.

Lorsque la date de Mise en service est décalée ou n'est pas validée par le Client, alors même qu'il n'existe aucune difficulté technique, FOLIATEAM, après mise en demeure restée sans réponse 8 jours, sera en droit de mettre en service les Services et donc d'enclencher la facturation.

Par exception, les services de ré adossement (Software Assurance) et Box Internet Entreprise sont conclus dans les conditions suivantes :

8.1 Service de ré adossement (Software Assurance)

L'engagement de service de ré adossement (Software Assurance) est valable à dater du jour de réception du matériel et/ou des licences par FOLIATEAM et est conclu pour la durée précisée sur le Bon de Commande de Software Assurance associé, sans tacite reconduction. La facturation démarre à compter de la même date, à savoir la date de réception des matériels et/ou licences par FOLIATEAM.

Toute adjonction au contrat de Ré Adossement (Software Assurance) est conclue pour la durée précisée sur le Bon de Commande Software Assurance, sans incidence de la durée d'engagement du contrat d'entretien et/ou du contrat initial de Software Assurance auxquels se rapporte l'adjonction.

Les conditions de résiliation applicables sont celles prévues à l'article « Résiliation et Indemnités » des présentes Conditions Générales.

8.2 Service Box Internet Entreprise

Chaque Contrat Box Internet Entreprise entre en vigueur à la date de signature du Bon de Commande de Services Opérateur Box Internet Entreprise rendant l'engagement irrévocable. La Box préconfigurée est alors livrée au Client ainsi que les accès internet par le raccordement à la fibre optique sauf à ce que cette livraison soit rendue impossible pour des raisons indépendantes de la volonté de FOLIATEAM. La livraison du lien d'accès à Internet est notifiée au Client par mail. A compter de cette date de livraison du lien, qui a été notifiée par mail et qui vaut date certaine de la livraison du lien, le Client dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour bénéficier de l'assistance à distance à la mise en service par FOLIATEAM, comprise dans l'offre. A l'expiration de ce délai de 7 jours ouvrés, à compter de la date de livraison du lien, la box est réputée installée et fonctionnelle et le service opérationnel. Ainsi, à compter de la date de livraison du lien, le mail de notification faisant foi, augmenté de 7 jours ouvrés, la Mise en service est acquise et débute alors la Période initiale pour laquelle le contrat est conclu.

A la souscription du service, le Client s'engage à fournir à FOLIATEAM une adresse email de contact. Les mails adressés à cette adresse auront force de notification. Les messages reçus à cette adresse seront réputés reçus.

Dès lors qu'il s'agit d'une box préconfigurée, le Client est responsable de l'installation du matériel et de la réalisation éventuelle des dessertes internes, FOLIATEAM assurant un service d'assistance à distance à la mise en service pendant les 7 jours ouvrés suivant la livraison du lien.

Si le Client souhaite une installation sur site, le service sera facturé en sus, sur devis. La réalisation de cette intervention optionnelle ne modifie pas la date de mise en service telle que définie aux présentes Conditions générales.

La facturation du service, à savoir la fourniture de la box et la livraison du lien, débute à l'expiration du délai de 7 jours ouvrés à compter de la livraison du lien. Cette date est spécifiée sur la première facture fournie et correspond au premier jour de la première période facturée. La période initiale est décomptée à partir de cette date qui correspond à la première période facturée.

La facturation est établie conformément à l'offre souscrite dans le Bon de Commande.

Le contrat se poursuit pendant la Période Initiale telle qu'elle est indiquée sur le Bon de commande ou à défaut de précision pour une durée de 5 ans. La période Initiale débute au premier jour de la première période facturée comme définie ci-dessus. Cette date est indiquée sur la première facture. Elle est disponible sur l'extranet ou sur simple demande à l'adresse courriel suivante backoffice@foliateam.com.

Le Contrat de services Box Internet Entreprise sera reconduit tacitement, aux mêmes termes et conditions, que ceux prévus initialement, par périodes incompressibles de deux ans après la Période Initiale, jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, six (6) mois avant son expiration et selon les conditions de résiliation prévues à l'article « Résiliation et Indemnités » des présentes Conditions Générales.

Par dérogation aux articles 1214 et 1215 du code civil, la durée du Contrat, à la suite d'une tacite reconduction est fixée dans les présentes Conditions Générales, sauf Avenant y dérogeant de manière expresse. Les Contrats ainsi reconduits tacitement le sont pour des durées déterminées.

La suspension d'un Contrat, hors cas de force majeure et hors cas de suspension par FOLIATEAM pour facture impayée ou infractions au Contrat, ne peut être envisagée que de manière dérogatoire, après négociation entre les Parties. A l'issue de la période de suspension, qui ne peut être supérieure à une période de 12 mois calendaire, le contrat reprendra plein effet, et donc la facturation, sans qu'aucune démarche des Parties ne soit nécessaire. Le Client accepte, de manière expresse, la prorogation de la durée du contrat, qu'il soit en période initiale ou en renouvellement, pour une durée égale à la durée de la suspension. Toutes les autres dispositions dudit Contrat et les Conditions générales restent applicables. Toute suspension devra être formalisée par un avenant signé des deux Parties. Ainsi, faute d'avenant signé, si le Client refuse d'exécuter le contrat initial, les indemnités de résiliation seront dues conformément à l'article « Résiliation et Indemnités » des présentes Conditions Générales.

9- Modalités de Résiliation et Indemnités de Résiliation

9.1 Principe

Par principe, à compter de la signature du Bon de Commande jusqu'à la fin de la Période Initiale, le Contrat ne pourra être résilié.

9.2 Modalités de Résiliation

Le Contrat pourra être résilié à la fin de la Période Initiale ou lors de la période de reconduction tacite du Contrat respectant le préavis indiqué dans l'article « Entrée en vigueur du contrat et durée du contrat » notifié par lettre recommandée avec accusé de réception. Étant rappelé que la Période Initiale se décompte à compter de la date du début de la première période facturée.

La reconduction tacite démarre le premier jour suivant la date de fin de la période initiale pour des périodes définies dans les Bons de commande et fonction des services souscrits. La date de la première période facturée est indiquée sur la première facture. Elle est disponible sur l'extranet ou sur simple demande à l'adresse courriel suivante : backoffice@foliateam.com

Faute de quoi, tout demande de résiliation intervenue hors délai donnera naissance à la facturation d'indemnité de résiliation, telles que définies au présent article.

De même, si le Client décide de résilier de manière anticipée le Contrat, avant l'expiration de la Période Initiale ou en cas de résiliation sans avoir respecté le délai de préavis, ou lorsque le contrat aura été reconduit tacitement pour une période définie et qu'il n'aura pas respecté le délai de préavis, il sera redevable des indemnités de résiliation.

9.3 Indemnités de Résiliation

En cas de résiliation anticipée, et plus généralement dans tous les cas de cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, notamment le non-respect des préavis en période initiale ou période de reconduction tacite, d'un déménagement de locaux, une cession de fonds de commerce ou d'activité, le Client s'engage à régler à FOLIATEAM la totalité des sommes qui lui sont dues au titre des prestations déjà effectuées et facturées au moment de la résiliation, mais aussi, au titre de la réparation du préjudice causé, la totalité des sommes qui lui auraient été facturées jusqu'au terme du Contrat. Le préjudice est justifié par la présence chez FOLIATEAM de frais fixes liés notamment à toutes les infrastructures et aux moyens humains qu'elle met à la disposition du Client et des frais variables liés à tous les engagements pris par FOLIATEAM auprès des tiers constituant une charge dont ne peut se dégager FOLIATEAM. Ces indemnités de résiliation anticipée seront calculées selon les modalités décrites ci-après.

Sauf reprise expresse des contrats, le Client reste tenu des factures ou des indemnités de résiliation.

Tout changement unilatéral, par le Client, du Matériel et/ou Équipement tel que décrit sur le Bon de commande, pendant la durée initiale du Contrat ou pendant la période de reconduction tacite, vaut résiliation anticipée.

Le Client s'engage à régler à FOLIATEAM la totalité des sommes qui lui sont dues au titre des prestations déjà effectuées et facturées au moment de la résiliation, mais aussi, au titre de la réparation du préjudice causé, la totalité des sommes qui lui auraient été facturées jusqu'au terme du Contrat. Le préjudice est justifié par la présence chez FOLIATEAM de frais fixes liés notamment à toutes les infrastructures et aux moyens humains qu'elle met à la disposition du Client et des frais variables liés à tous les engagements pris par FOLIATEAM auprès des tiers constituant une charge dont ne peut se dégager FOLIATEAM. Ces indemnités de résiliation anticipée seront calculées selon les modalités décrites ci-après.

9.4 Modalités de calcul des Indemnités de Résiliation

Dans l'ensemble des cas décrits ci-dessus, les indemnités de résiliation sont calculées comme suit :

En cas de facturation fixe notamment pluriannuelle, annuelle, trimestrielle, bi mensuelle, mensuelle etc...des services, les indemnités de résiliation sont calculées comme suit :

$(\text{Montant de la dernière facture émise}) / (\text{le nombre de mois facturés}) \times (\text{nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du contrat})$

$(\text{Montant de la dernière facture émise}) / (\text{le nombre de mois facturés}) = \text{montant mensuel}$

En cas de facturation variable liée notamment à la flexibilité des services et des consommations, les indemnités de résiliation sont calculées comme suit :

$(\text{Moyenne des montants des trois dernières factures émises}) \times (\text{nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du Contrat})$

Si FOLIATEAM est dans l'impossibilité de fournir la moyenne des trois dernières factures, l'indemnité sera calculée ainsi :

$(\text{Prix total indiqué dans le Bon de commande, mensualisé au besoin}) \times (\text{nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du Contrat})$

Quel que soit le Service souscrit, si le Client décide de ne plus l'utiliser et/ou de l'abandonner pendant la durée du Contrat (l'abandon de service est défini comme une diminution de 30% constatée par rapport à la dernière facture émise) le Client payera à FOLIATEAM une indemnité calculée ainsi :

$(\text{Moyenne mensuelle des trois dernières factures avant la diminution de 30% des services}) \times (\text{nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du Contrat})$

Si FOLIATEAM est dans l'impossibilité de fournir la moyenne des trois dernières factures avant la diminution de 30 % des services, l'indemnité sera calculée ainsi :

$(\text{Prix total indiqué dans le Bon de commande, mensualisé au besoin}) \times (\text{nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du Contrat})$

9.5 Rupture du Contrat

A l'initiative de FOLIATEAM :

Dans les cas de :

- violation des obligations par le Client découlant du Contrat et/ou
- de manquement grave à l'utilisation des Services et/ou
- d'absence de paiement de toutes les sommes dues au titre du Contrat et/ou
- si le Contrat a déjà été suspendu deux fois pour non-paiement des factures,

Le Contrat pourra être rompu, induisant de fait l'arrêt des services souscrits, et ce à l'initiative de FOLIATEAM, quinze (15) jours après une mise en demeure faite par lettre recommandée et restée infructueuse, sans qu'aucune indemnité pour quelconque préjudice ne soit due au Client. Le délai de 15 jours court à compter de la date de réception du courrier par le Client ou à défaut de retour de l'accusé de réception ou en cas de retour du courrier non réclamé, à compter de la date d'envoi de ce courrier, le cachet de la poste faisant foi.

Toutes les sommes dues au titre du Contrat jusqu'à son expiration deviendront immédiatement exigibles et FOLIATEAM sera en droit d'en demander le paiement.

Cette résiliation entraînera le paiement de l'intégralité des sommes dues pour la période restant à courir, selon les modalités définies ci-dessus. En effet, la société FOLIATEAM, pour répondre à ses engagements contractuels, a engagé des frais, des stocks, de la main d'œuvre, des formations et des prestations et lourds investissements interdépendants avec des partenaires sur des engagements de durées équivalentes à la durée du contrat avec le Client.

A l'initiative du CLIENT :

FOLIATEAM est soumise à une obligation de moyens. Cependant, si FOLIATEAM commet de graves manquements à ses propres obligations contractuelles, empêchant la poursuite du contrat, le Client pourra adresser à FOLIATEAM un courrier recommandé avec accusé de réception faisant état des manquements graves rendant l'impossible la poursuite du Contrat. A compter de la réception dudit courrier, FOLIATEAM disposera d'un délai de 30 (trente) jours pour mettre fin au manquement grave à ses obligations contractuelles.

Si le manquement grave est levé entre les parties, le contrat poursuit son cours. Dans ce cas, le délai durant lequel, à partir de la date de réception du courrier, il n'a pas été remédié au manquement grave, les services concernés pourront ne pas être facturés, pour une période maximale de 30 (trente) jours.

Si passé le délai de 30 (trente) jours, les actions menées par FOLIATEAM ne permettent pas de mettre fin au manquement grave, le Client pourra alors résilier le contrat sans préavis, ni aucune formalité, notamment judiciaire. La facturation des services concernés s'arrête à la date de réception du courrier constatant les manquements graves.

Ainsi, dans le cas de la résiliation ou de la non-reconduction d'un contrat de services, le client devra retourner les matériels d'opérateurs d'accès, au siège social de la société FOLIATEAM dans le mois suivant l'expiration du Contrat. Si les matériels d'opérateurs d'accès ne sont pas renvoyés, Foliatteam se réserve le droit de facturer le client pour chaque équipement manquant au prix forfaitaire de mille cinq cents euros Ht (1500.00 € HT) par matériel d'opérateurs d'accès (IAD, modems, routeurs Data, équipement Fibre, Box entreprise, cette liste n'étant pas exhaustive) non retournés.

Si le Client se trouve placé en procédure collective pendant la durée du contrat, il sera fait application des articles L 622-13 et L 641-11-1 du code de commerce.

Si toutefois, le Client venait à régler l'ensemble des sommes dues et/ou qu'il ait remédié à la violation de ses obligations et/ou aux manquements graves à l'utilisation des Services, et ce après la rupture intervenue, la poursuite des Services ne sera possible qu'après signature d'un nouveau Bon de commande.

Les conditions de suspension du Contrat pour non-paiement des factures sont précisées dans les présentes Conditions générales à l'article « Incident de paiement ».

Un déménagement n'entraîne pas une résiliation automatique des Bons de commande.

Dans ce cas de déménagement, FOLIATEAM continuera à fournir les Services souscrits sur le nouveau site sauf à ce qu'un empêchement technique extérieur à sa volonté ne lui permette plus de garantir l'exécution des Services. Tous les autres Services seront exécutés et facturés.

Si le Client souhaite résilier les Bons de commande, il devra respecter les présentes Conditions générales en termes de préavis.

Des frais d'installation sur le nouveau site lui seront facturés conformément au devis.

10- Conditions financières : Prix et Facturation

10.1 Généralités

Chaque Service est facturé selon les modalités prévues au Bon de commande.

Le prix des matériel(s) et/ou Equipement(s) et/ou offres de services ainsi que les modalités de règlement sont définis dans le Bon de commande et sont ceux en vigueur à la souscription du Contrat.

Le Client s'engage à s'acquitter du prix conformément aux modalités définies dans le Bon de commande. Sauf indication contraire au Bon de Commande, ou dans la grille tarifaire, tous les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. La TVA sera donc ajoutée à chaque facture. FOLIATEAM se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation des taxes existantes.

Pour toutes modifications des modalités de paiements et/ou de facturation, de quelque sorte que ce soit, FOLIATEAM pourra facturer un montant forfaitaire de 800€ HT qui correspond au temps de reprogrammation de l'outil de facturation.

Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociale des Entreprises, FOLIATEAM conduit une démarche de dématérialisation de l'ensemble de ces factures à travers un portail sécurisé et contrôlé. Le Client accepte la dématérialisation des factures et le principe d'un paiement par prélèvement autorisé par mandat SEPA

10.2 Révision du prix par indexation

Le prix est défini dans le Bon de Commande ou le Contrat de service et/ou les Tarifs de FOLIATEAM en vigueur à la date de signature du Contrat. Le prix est susceptible d'évoluer. Sauf conditions particulières contraires, les parties conviennent que le prix des prestations dû au titre du Contrat sera actualisé à chaque date anniversaire en fonction des Indices applicables.

Quels que soient les Services, hormis le Contrat de ré adossement (Software Assurance) et d'Hébergement, la révision du prix se fera en fonction des variations de l'Indice Syntec publié sur le site www.syntec.fr.

Les deux Parties reconnaissent que cet indice est en relation directe avec l'objet du présent Contrat.

En cas de disparition de l'indice de révision et à défaut d'accord sur un nouvel indice, ce nouvel indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les Parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

Insérer la formule d'indexation :

$P1 = \text{Syntec (1)} / \text{Syntec (0)} \times PO$

P (0) Prix avant révision/actualisation

P (1) Prix après révision/actualisation

Syntec (0) l'indice de l'Indice Syntec connus à la signature du contrat ou à la précédente révision/actualisation du prix de la redevance lorsqu'il ne s'agit pas de la première révision du prix de celle-ci

Syntec (1) est le même indice, le dernier connu lors de la révision/actualisation de prix, publié sur le site www.syntec.fr

Pour le service de ré adossement (Software Assurance) la révision du prix se fera en fonction des prix publics de software assurance pratiqués par le constructeur.

Pour le service Hébergement la révision du prix se fera comme suit :

Le prix stipulé au bon de commande a été établi en tenant compte des conditions économiques et des dispositions légales et réglementaires en vigueur à la signature des présentes. FOLIATEAM s'accorde le droit de modifier ses tarifs annuellement, à la date anniversaire du contrat, en fonction de l'évolution de l'indice des prix de production de l'industrie française pour le marché français - A21D, CPF 35 - Électricité, gaz, vapeur et air conditionné, suivant la formule :

$P1 = PO \times (0,20 + (0,40 \times A21 D CPF35 (1) / A21DCPF35 (0)) + (0,40 \times BT01 (1) / BT01 (0)))$ dans laquelle :

PO = Prix révisé dans le présent avenant

P1 = Nouveau Prix

Indice CPF35 (0) = Indice connu à la date du présent avenant, soit une valeur de 202,0 (moyenne des indices publiés par l'INSEE au 16/12/2022).

Indice CPF35 (1) = Indice connu à la date de révision ou au dernier jour du mois précédent selon date de publication

Les indices sont publiés sur le site de l'INSEE.

Indice BT01 (0) = Indice à la date du présent avenant, soit une valeur de 125,5 (moyenne des indices publiés par l'INSEE au 16/12/2022)

Indice BT01 (1) = Indice connu à la date de révision ou au dernier jour du mois précédent selon date de publication.

Les indices sont publiés sur le site de l'INSEE.

En cas de disparition de l'indice de révision et à défaut d'accord sur un nouvel indice, ce nouvel indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les Parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

10.3 Evolution du prix hors le cas d'application de la formule d'indexation

Les Parties conviennent que le prix des prestations dû au titre du Contrat sera réévalué selon les formules d'indexation prévues à l'article « Révision du prix par indexation » des présentes. Cependant, le prix est également susceptible d'évoluer hors le cas de l'augmentation par réévaluation liée à l'application d'une formule d'indexation.

Pour tout Service, Prestation, Matériels et/ou Équipements, le Client accepte expressément, sans compensation ni droit à résiliation, les évolutions de prix lorsqu'elles sont la conséquence d'une modification de la réglementation ou injonction d'une autorité publique, d'une hausse du prix des offres de vente en gros ou des prestations d'itinérance internationale des opérateurs partenaires de FOLIATEAM, d'une hausse, par les fournisseurs de FOLIATEAM, du prix des Matériels et/ou Equipements ou de leurs composants, consécutives à une pénurie de composants ou à une fluctuation des prix des matières premières et/ou énergétiques au niveau mondial et/ou européen.

En tout état de cause et sans que les causes d'augmentation décrites ci-dessus ne soient limitatives, FOLIATEAM pourra modifier les prix lorsque la révision du prix par indexation ne suffit pas à couvrir la hausse des prix consécutive à une hausse du prix des Services, et/ou des Matériels et/ou Equipements des fournisseurs, éditeurs/partenaires de FOLIATEAM.

Cette augmentation sera appliquée sous réserve d'en informer le Client, par tous moyens, avec un préavis d'un mois.

En cas de refus du Client, qui devra être formalisé par écrit dans ce délai d'un mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix, le contrat sera poursuivi au dernier prix facturé avant augmentation sauf à ce que le Client décide de résilier le(s) Contrat(s) de Service concerné(s). Dans ce dernier cas, le Client devra respecter la procédure décrite à l'article « Résiliation du Contrat et Indemnités » des présentes et sera redevable, le cas échéant, d'indemnité de résiliation.

A défaut d'opposition dans les conditions précitées, la hausse sera réputée acceptée par le Client.

En cas de baisse de prix, FOLIATEAM pourra, le cas échéant, en faire bénéficier le Client

10.4 Condition de règlement du prix

Vente sur devis et/ou Bon de commande de Matériels et/ou Equipements et/ou de prestations de main d'œuvre ou de prestations intellectuelles

Le prix de tout Matériels et/ou Equipements mais également des prestations de main d'œuvre ou intellectuelles dont l'audit, est indiqué sur le devis et/ou Bon de Commande signé et accepté par le Client. Il est payable à la signature du devis et/ou du Bon de Commande à hauteur d'un acompte de 35 % du prix total TTC.

A réception des Matériels et/ou Equipements et/ou des licences ou au démarrage de la prestation de main d'œuvre ou intellectuelle dont l'audit, dans les locaux de FOLIATEAM ou du Client, une facturation complémentaire correspondant à 35% du prix total TTC du devis et/ou du Bon de Commande sera établie. Un avancement mensuel

Un avancement mensuel sera ensuite réalisé, et fera l'objet d'une facturation mensuelle de 20% du montant TTC total de la commande, la dernière échéance (solde) étant facturée à la mise en production.

Les conditions de prix des commandes passées par le Client s'appliquent dans le cas d'une réalisation de façon continue. Si pour des raisons incombant au Client, l'exécution de la commande devait être réalisée en plusieurs tranches, le prix du devis et/ou du Bon de commande sera majoré de 25 %. Cette majoration sera facturée sur la facture de solde.

Vente de Services (Opérateur, Accompagnement au changement, Cybersécurité)

Le prix des frais d'accès au service (FAS), les Matériels et/ ou Equipements, les postes téléphoniques, les prestations, sont indiqués sur le Bon de Commande signé et accepté par le Client. Ils sont payables à la signature du Bon de Commande, sous forme d'acompte, à hauteur de 50 % du prix total TTC. A réception des Matériel et/ou Equipements dont les licences dans les locaux de FOLIATEAM ou du Client, une facturation correspondant à 35% du prix total TTC du Bon de Commande sera établie. Un avancement mensuel sera ensuite réalisé, et fera l'objet d'une facturation mensuelle de 10% du montant TTC total de la commande des frais d'accès au service, des Matériels et/ou Equipements dont les licences, des postes téléphoniques, des prestations, le solde du prix du Bon de commande étant facturé à la mise en production du premier service activé.

Les abonnements sont facturés à compter de la date d'activation de chacun des services considérés, l'activation correspondant à la possibilité d'utilisation d'un service indépendamment des autres et sans que tous les services ne soient mis en service. Dans le cas où un service est prêt pour être mis en service mais ne peut pas l'être du fait du Client, FOLIATEAM en informera le Client par tout moyen et le service sera facturé automatiquement, passé un délai de 30 jours.

Dans le cas d'un déploiement du service en plusieurs phases, que ce découpage soit prévu lors de la phase commerciale ou lors de la phase de gestion du projet, la facturation des abonnements aux services cloud est déclenchée à la mise en service de chaque phase (service, site ou groupe d'utilisateurs) à proportion du nombre d'abonnements activés. Dès lors que 50% (cinquante pourcents) de la quantité totale des abonnements souscrits ont été mis en service, FOLIATEAM pourra facturer la totalité des abonnements souscrits à compter de la fin du mois suivant le mois de dépassement du seuil de 50%.

Les prix sont fixés dans le Bon de commande et/ou dans la grille tarifaire en vigueur au moment de la passation de la Commande. Ils s'entendent toujours hors taxes.

Les redevances concernant les abonnements, les forfaits et autres options sont facturées trimestriellement et payables, terme à échoir (d'avance pour le trimestre à venir) sauf à ce qu'il y soit dérogé dans le Bon de commande.

Les consommations téléphoniques, tout dépassement de forfait, et de manière générale tout dépassement en sus de ce qui a été souscrit au Bon de commande et non compris dans les abonnements ou les forfaits et/ou options, sont payables mensuellement, à terme échu.

En cas d'intervention à tort du fait du Client (informations incomplètes, impossibilité d'accès aux locaux ou autres) ou de demande d'expertise technique, la société FOLIATEAM pourra facturer les interventions effectuées à tort. Ces dernières seront facturées au prix forfaitaire de 1000 € HT par intervention.

Services d'entretien, les services managés et les services de visioconférence

Pour les services d'entretien, les services managés et les services de visioconférence, le prix est indiqué sur le Bon de Commande signé et accepté par le Client. Il est payable en une fois chaque année, terme à échoir, sur présentation de la facture qui sera adressée deux mois avant la date anniversaire du Contrat.

Services de Ré Adossement (software assurance)

Pour le contrat de Ré Adossement (software assurance), il est payable en une fois, terme à échoir, pour la durée totale du contrat, en fonction des conditions stipulées sur le Bon de Commande Software Assurance.

Dans le cas où le Client ne souscrirait pas ou n'aurait pas préalablement souscrit à un contrat de software assurance pour ses installations, des frais de réactivation sont susceptibles d'être facturés en sus et sur présentation d'un devis afin de pouvoir réactiver la software assurance auprès de l'éditeur/constructeur. Ce montant ne pourra pas être à la charge de FOLIATEAM.

Services d'Infogérance

Pour le contrat portant sur les services d'infogérance, le prix est indiqué sur le Bon de Commande signé et accepté par le Client. Il est payable chaque année, terme à échoir, sur présentation de la facture qui sera adressée à la date anniversaire du Contrat, sauf à ce qu'il y soit dérogé dans le Bon de commande.

Location financière

Dans le cadre d'un dossier de Location Financière, le Client s'engage à retourner, dès l'achèvement des travaux, à FOLIATEAM le « PV de Réception Location Financière » soit sous format papier, signé en original (aucun scan ou copie ne seront acceptés) soit si le dossier est électronique, la version signée électroniquement.

Sans signature du document « PV de Réception Location Financière » tel qu'indiqué ci-dessus dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'envoi par LRAR du document papier à signer ou après deux relances de signature électronique, les deux options coïncidant avec l'achèvement des travaux, le Client sera redevable de la totalité des sommes dues au titre du contrat de location financière qui est égale à la redevance mensuelle multipliée par le nombre de mois souscrits, majoré du remboursement des frais encourus auprès du bailleur d'origine, soit 10% des sommes dues au titre du contrat de location financière.

11- Incident de Paiements

11.1 Retard de paiement

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement obligera FOLIATEAM à facturer des intérêts de retard à un taux d'intérêt de retard annuel égal aux taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points.

11.2 Suspension/Arrêt des services et sommes dues

FOLIATEAM se réserve le droit de suspendre l'exécution des services ou de les arrêter, dans le cas où une simple suspension n'est pas possible auprès de son fournisseur, et ce lorsque le Client est en infraction avec les dispositions du Contrat et des présentes Conditions générales et notamment en cas d'absence de paiement, de toutes les sommes dues au titre du Contrat et ce jusqu'à la régularisation de la situation par le Client.

Cette suspension ou cet arrêt interviendra à l'initiative de FOLIATEAM, quinze (15) jours après une mise en demeure de payer ou de cesser les infractions au Contrat, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et restée infructueuse. Le délai de 15 jours court à compter de la date de réception du courrier par le Client ou à défaut de retour de l'accusé de réception ou en cas de retour du courrier non réclamé, à compter de la date d'envoi de ce courrier, le cachet de la poste faisant foi.

Pour autant le Contrat restera en vigueur et toute les factures seront dues nonobstant la suspension ou l'arrêt des services.

Dans ce cas de suspension ou d'arrêt, aucune responsabilité de FOLIATEAM ne pourra être recherchée pour quelconque préjudice subi.

11.4 Contestation des factures

Le Client qui conteste une facture doit signifier son désaccord à FOLIATEAM par lettre recommandée AR motivée, dans le mois suivant la date de facture.

Passé ce délai, la facture est considérée définitivement acceptée. Le montant contesté doit être alors versé en totalité, sous réserve d'un établissement éventuel et ultérieur d'avoir à valoir sur les factures suivantes lorsque la contestation est postérieurement reconnue fondée et ce dans le délai conventionnel de prescription.

12- Responsabilité et Obligations de FOLIATEAM



S.A. Foliatteam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél : 01 55 12 55 12
www.foliatteam.com

La responsabilité de FOLIATEAM ne pourra être engagée qu'à raison des seuls dommages directs et matériels résultant d'une faute prouvée à son encontre et dans les conditions et limitations ci-après exposées. Sont donc exclus les dommages indirects et/ou immatériels. On entend par dommages immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de temps, de marges, de commandes, de bénéfices ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes, perte de chance ou encore l'atteinte à l'image.

Les engagements de FOLIATEAM constituent une obligation de moyens, quel que soit le Service souscrit au Bon de commande. Ainsi, les prestations seront exécutées dans le strict respect du Bon de commande et des règles professionnelles applicables et ce dans la limite des prestations indiquées au Bon de commande librement choisies par le Client et en pleine connaissance de cause.

L'exécution de tout ou partie des prestations peut être affectée par des éléments externes pouvant échapper au contrôle du Client pour lesquels FOLIATEAM ne saurait en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables. De même, FOLIATEAM ne pourra pas être tenue responsable des conséquences du non-respect des prérequis par le Client.

La société FOLIATEAM n'est pas comptable de la sécurité de l'ensemble du système informatique ou de télécommunication du Client, ce que ce dernier reconnaît et accepte. La société FOLIATEAM déclare disposer de tous les droits et autorisations lui permettant de conclure le Contrat et plus généralement de fournir les prestations. FOLIATEAM garantit au Client qu'elle dispose de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle relatifs aux Matériels et/ou Équipements transmis ou mis à disposition du Client ou le cas échéant des autorisations, et cessions licences nécessaires à l'exécution du Contrat.

Tous les produits vendus ont une garantie du constructeur d'une durée de 1 an et FOLIATEAM appliquera les conditions générales de garantie des Matériels et/ou Équipements spécifiés.

Le Client est informé et accepte qu'en cas de souscription par le Client à des Services dans le cloud type SaaS, le Client est soumis aux conditions de l'éditeur de la solution. Le Client ne dispose d'aucune autre garantie que celle proposée par l'éditeur ou le fabricant/constructeur des Matériels et/ou Équipements concernés par les Bons de commande signé par le Client. La société FOLIATEAM ne propose aucune garantie propre, ni extension de garantie. En revanche, la société FOLIATEAM effectuera la gestion administrative de la relation entre le Client et le fabricant/constructeur ou éditeur pour la mise en œuvre de leur garantie. A ce titre, elle ne prend aucune responsabilité relativement à la garantie du fabricant/constructeur ou de l'éditeur.

A défaut d'accord exprès de FOLIATEAM, toute modification ou intervention sur les Matériels et / ou Équipements par un tiers dégage FOLIATEAM de toute responsabilité et les engagements ne sont plus assurés.

La responsabilité de FOLIATEAM ne peut pas être engagée en cas de non-paiement par le Client des sommes dues au titre du Contrat.

FOLIATEAM ne peut être tenu responsable des conséquences des analyses et des actions menées ultérieurement par le Client sur la base des Services.

Outre les cas de limitation qui pourraient être prévus dans les Conditions Particulières applicables au Service souscrit, la responsabilité de FOLIATEAM ne pourra pas être engagée notamment dans les cas qui suivent.

FOLIATEAM ne peut être tenue responsable de tout dommage, quel qu'en soit sa nature, que le Client ou tout tiers pourraient subir et qui résulterait d'un vice de conception, fabrication ou autre, d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement quelconque des terminaux ou de tout Matériel et/ou Equipements. Seuls sont réparables les dommages immédiats et directs subis par le Client, sous réserves qu'ils aient été prévisibles pour FOLIATEAM au jour de la commande et dans les conditions prévues aux présentes conditions générales. La responsabilité de FOLIATEAM ne peut en aucun cas être recherchée pour des conséquences indirectes éventuellement préjudiciables résultant de l'exécution du Contrat, et ce, que le préjudice soit né dans le chef du Client ou de ses clients, fournisseurs, prestataires, partenaires ou quelque tiers aux présentes que ce soit. Ainsi, FOLIATEAM ne peut être tenue responsable de toutes pertes ou tous dommages indirectes, prévisibles ou non qui pourraient survenir ni des dommages particuliers, indirects, accessoires, consécutifs, résultant de ou liés à l'utilisation des Matériels et/ou Equipements.

FOLIATEAM ne garantit pas que les Services seront exempts d'erreur ni qu'ils seront fournis sans interruption. Le Client accepte que la société FOLIATEAM suspende les Services sans encourir de responsabilité pendant toute période de maintenance et/ou d'interruption planifiée ou d'urgence. La société FOLIATEAM informera le Client des interruptions planifiées avec un préavis raisonnable et réalisera toutes actions de maintenance en priorité en heures non ouvrées et pendant la durée la plus courte possible. La société FOLIATEAM ne sera pas responsable également en cas d'interruption de service consécutive à un fait extérieur ou au fait d'un tiers.

FOLIATEAM ne pourra être reconnu responsable d'une intrusion dans le système de télécommunication ou dans le système informatique du Client dans la mesure où celui-ci a été informé que la sécurité des Matériels et/ou Equipements doit être assurée par ses soins. La société FOLIATEAM n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations prescrites dans les rapports de mission. Aucune indemnité ne sera due à ce titre. Ainsi, FOLIATEAM décline toute responsabilité concernant le préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, susceptible de résulter de l'intrusion dans le système du client, ainsi que de l'utilisation dudit système, par des tiers non autorisés, causées par l'inexistence, l'insuffisance ou le défaut de respect des procédures de sécurité et de contrôle de l'accès au système dont il préconise la mise en œuvre par le Client.

FOLIATEAM ne pourra être tenu responsable, tous services confondus, des dommages, quel qu'en soit leur nature, résultant d'une défaillance, d'une perturbation ou d'une interruption de :

- réseaux d'alimentation électrique ou de télécommunications y compris Internet, situés à l'extérieur des locaux du Client. Concernant le réseau électrique, la responsabilité de FOLIATEAM est limitée au point de raccordement de ladite installation sur ce réseau, étant précisé que le Client s'engage à fournir une alimentation électrique répondant aux spécifications techniques nécessitées par l'installation. Le Client doit veiller à l'entretien et à la réparation de son réseau électrique,
- services hébergement de données informatiques et/ou de programmes informatiques externes au Client y compris dans le Cloud
- en cas d'intrusions malveillantes sur internet,
- en cas d'aléas de prorogation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités.

Quel que soit le service souscrit, FOLIATEAM ne sera pas responsable en cas :

- d'un quelconque manque à gagner, des préjudices économiques, financiers et commerciaux, des pertes de bénéfice, pertes d'économies anticipées, d'activité, d'opportunités, de chiffre d'affaires, de temps, de clientèle, de perte de contrat ou de prospects commerciaux, de réduction de profit, de réduction d'économie projetées, des pertes ou des corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes, de facturation additionnelle de Services Opérateurs
- ou d'autre dommage indirect ou accessoire de quelque nature que ce soit subi par le Client en cas notamment de non-fonctionnement d'un Service ou d'un des produits installés ou vendus et notamment, sans que cette liste soit limitative, taxation, messagerie, serveur, modem, box internet entreprises ou résultant de ou liés à l'utilisation des Matériels et/ou Equipements,
- des dommages matériels ou immatériels et/ou directs ou indirects, subis par le Client, en cas notamment de destruction de logiciels, de frais de reconstitution de dossiers, fichiers, bases de données détruits ou endommagés et de tous dommages notamment commerciaux qui y découleraient dès lors que le Client est seul responsable de son système d'information
- de perte de données ou dommages causés aux données (y compris la corruption et le rétablissement de toutes les données)
- des dommages rendus possibles par une défaillance dans la protection du système informatique (y compris la protection des données personnelles) et/ou résultant de l'absence de systèmes de protection antivirus et de pare-feux mis à jour et activés en permanence



S.A. Foliatteam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliatteam.com

- des dommages rendus possibles par une défaillance dans la protection du système informatique du Client (y compris la protection des données personnelles), à laquelle le Client n'aurait pas remédié alors qu'il en avait connaissance
- des dommages causés par l'intrusion de tiers dans le réseau informatique et/ou de télécommunications du Client et des sinistres rendus possibles par l'absence de système de protection antivirus et firewall mis à jour régulièrement et active en permanence
- des dysfonctionnements du Service causé par le service internet et réseau téléphonie notamment en cas de perturbations ou dommages inhérents à internet, d'un débit trop faible ou présentant les caractéristiques d'un évènement de force majeure, en cas de perturbations ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de FOLIATEAM.
- des dysfonctionnements du Service causé par le service internet et réseau téléphonie, dans les cas où FOLIATEAM n'est pas fournisseur du service internet ou réseau téléphonie. Tout au plus, la responsabilité de FOLIATEAM est limitée à la plaque d'abonné où l'opérateur relie ses lignes et au tableau de charge électrique de l'installation téléphonique ou informatique et est limitée par tous les cas de force majeure.
- des événements échappant à son contrôle raisonnable, y compris toute erreur ou défaillance d'un tiers, toute action des autorités, défaut d'approvisionnement d'un réseau tiers, d'inexécution d'une réparation ou d'une prestation, par suite des faits de grève, interruption de communications ou de tout autre cas de force majeure ou d'imprévision,
- tous autres cas de force majeure tels que définis par la loi applicable et notamment au sujet des dégâts ou détériorations causés aux installations provenant d'une cause extérieure quelconque telle que foudre, incendie, inondation, humidité, émanations chimiques et tous effets dus à des surtensions provenant du réseau opérateur ou du réseau électrique ou à caractère tellurique, ou de toute autre cause de même ordre,
- des éventuelles difficultés d'accès par le Client à ses données clients, serveurs ou services hébergés, liés à la saturation des réseaux et/ou du fait des caractéristiques et limites du réseau Internet,
- de toutes conséquences liées à une utilisation des Services à des fins illicites, en violation de droits des tiers ou en violation de la réglementation en vigueur. FOLIATEAM n'est pas tenue à une obligation de vérification du contenu stocké par son intermédiaires dans le cadre des Services.
- des dysfonctionnements liés à la nature des contenus installés par le Client ou mis à disposition par celui-ci via ses serveurs,
- d'atteinte à la réputation.

De même quel que soit le Service souscrit, la responsabilité de FOLIATEAM ne saurait être engagée en cas de faute du Client et notamment en cas de :

- non-respect des recommandations émises par FOLIATEAM et relatives à l'utilisation des Services,
 - dommages résultant notamment des cas de force majeure ou d'évènements dont le Client est seul responsable,
 - informations inexactes ou incomplètes fournies par le Client,
 - dommages dus à l'exécution par le Client de ses obligations, ou d'évènements imprévisibles
 - utilisation d'un matériel incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptibles de perturber son fonctionnement
 - intervention non autorisée sur les matériels et/ou de mauvaise installation du matériel par le Client ;
 - transmission accidentelle de virus, ou autres éléments nuisibles, dont la protection incombe au Client
 - utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service, et de manière générale, l'utilisation du Service par une personne non autorisée
 - usurpation d'identité d'un ou plusieurs utilisateurs, d'une sécurité insuffisante des mots de passe administrateurs ou utilisateurs, de tentatives de hameçonnages visant des utilisateurs du client,
 - en cas de défaillance momentanée des réseaux de FOLIATEAM, lié à des travaux d'entretien, renforcement extension des installations du réseau,
 - en cas de retard ou d'impossibilité d'exécution du Contrat du fait d'un tiers ou d'un cas de force majeure ou d'imprévision
 - FOLIATEAM ne sera pas tenue d'intervenir dans le cadre du contrat pour des réparations ou remises en exploitation rendues nécessaires par l'un ou plusieurs des cas suivants et n'en sera donc pas responsable :
 - utilisation anormale ou non conforme à la destination des Matériels et/ou Equipements,
 - malveillance dont le Client serait victime et trouvant son origine à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entité juridique du Client, par exemple en cas d'intrusion de pirate informatique ou d'attaque virale ciblée contre le Client,
 - catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un incendie, la foudre, le tremblement de terre, grève, émeutes, acte de guerre, radiation ou catastrophe nucléaire,
 - réparation, intervention de maintenance, modification, déplacement, réinstallation des équipements et programmes qui n'auraient pas été effectués par FOLIATEAM ou qui auraient été réalisés sans l'accord préalable ou le contrôle de FOLIATEAM,
 - choc inhabituel, dommage électrique ou dommage dû à l'eau ou au feu, négligence, défaillance du système de conditionnement d'air, problème de câblage, dommage survenu lors du transport par le Client, ou toute autre cause sans rapport avec une utilisation normale des Matériels et/ou Equipements,
 - absence ou défaillance de service de transport d'information du ou des opérateurs d'accès.
- Dans ces cas, si FOLIATEAM accepte de réaliser le service de remise en conditions opérationnelles, celui-ci sera fourni au tarif en vigueur au moment de l'intervention pour la main d'œuvre, les déplacements et les pièces, FOLIATEAM conservant la faculté de faire toutes les réserves sur l'aboutissement de la remise des Matériels et/ou Equipements en état de bon fonctionnement. Un devis sera alors soumis au Client et l'intervention programmée après acceptation de celui-ci.
- Par dérogation à l'article 1217 du code civil, les seules sanctions dont bénéficie le Client en cas d'inexécution ou d'exécution imparfaite du contrat par FOLIATEAM, sont celles définies aux présentes conditions générales, à l'exclusion de toute autre sanction.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de FOLIATEAM dans les conditions précitées au présent article, et pour tenir compte de l'attractivité des tarifs de FOLIATEAM, le montant des dommages-intérêts, toutes causes confondues et tous préjudices confondus, auxquels FOLIATEAM pourrait être condamnée n'excèdera pas le montant total reçu au titre de l'exécution du Bon de commande concerné pendant l'année en cours. En effet, la responsabilité de FOLIATEAM est, d'un commun accord, et tous faits générateurs et tous préjudices confondus, limitée aux sommes effectivement versées par le Client, dans le cadre du Bon de commande de service concerné. Cela couvre les seules sommes effectivement versées au titre du service souscrit sur les douze (12) derniers mois, déduction faite du montant de Software assurance et/ou des réabonnements qu'aurait souscrit FOLIATEAM auprès d'un éditeur et/ou d'un partenaire pour réaliser le Service, le cas échéant.

Toute assurance couvrant les préjudices reste strictement à la charge du Client.

Le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

Le Client doit veiller à définir et mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels appropriés de nature à sécuriser son système de télécommunication et/ou informatique. A ce titre, le Client doit obligatoirement et notamment mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses matériels, mis régulièrement à jour.

FOLIATEAM pourra sous-traiter périodiquement tout ou partie de ses obligations au titre d'un Contrat, ce que le Client accepte expressément. Elle restera toutefois responsable à l'égard de celui-ci du bon fonctionnement des Services.

En tout état de cause et tous services confondus, conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action en responsabilité ou toute action en contestation de facture émise susceptible d'être intentée par le Client contre FOLIATEAM se prescrira après une période de 12 mois postérieurement à la livraison et/ou à la dernière intervention de maintenance et/ou à la date d'émission de la facture, et/ou à la date de tous documents attestant de la fin de la prestation peu importe la fréquence de facturation.

13- Limites des Prestations et/ou Services

Les présentes limitations concernent les Services décrits ci-dessous. Elles peuvent être complétées par des Conditions particulières et/ou des Conventions de Service et/ou toute autres Annexes, décrites ou rattachées au Bon de commande de chacun des Services concernés. Celles-ci sont cumulatives avec les présentes limites de prestations et/ou services.



S.A. Foliatteam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliatteam.com

13.1 Service d'Entretien, Service de Visioconférence, Service Managés

Les Service d'entretien, de visioconférence et les Services managés s'entendent des interventions réalisées par FOLIATEAM, dans les règles de l'art et selon une obligation de moyen, pour assurer le fonctionnement des Matériels et/ou Equipement pour lesquels le Bon de commande a été souscrit.

Le Service d'entretien, de visioconférence et de Services managés comprennent les dépannages et/ou interventions, faits par simple demande téléphonique ou via le portail client, et les réparations nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des Matériels et/ou équipements, tels que décrits au Bon de commande. Le service d'entretien, de visioconférence et de Services managés dépendent des options souscrites au Bon de commande.

Les Service d'entretien, de visioconférence et les Services managés sont limités à la remise en état de fonctionnement des Matériels et/ou Equipements décrits dans le Bon de commande, dans un cadre normal d'utilisation et à l'exclusion de tout autre dommage.

Pour les Services managés, il convient de se référer à la Convention de service associée au Bon de commande pour connaître la description des services souscrits.

Dans le cadre des services liés à l'entretien de matériel de visioconférence, l'entretien inclut la couverture de l'unité centrale (codec), de la caméra, du micro, de l'alimentation ainsi que les options logicielles internes à l'unité centrale.

En outre, il comprend une visite annuelle de contrôle. Dans le cas où aucune panne ne serait survenue pendant cette période, et obligatoirement provoquée par le Client qui fixera le rendez-vous par simple lettre, par téléphone ou via le portail Client mis à sa disposition. Ce rendez-vous sera fixé par FOLIATEAM dans un délai raisonnable. La visite annuelle de contrôle est réputée avoir été réalisée par FOLIATEAM dès lors qu'elle sera intervenue pour résoudre un incident sur une période de 12 mois calendaires suivant la date anniversaire du contrat. Dans ce dernier cas, le Client ne pourra pas solliciter une visite annuelle de contrôle.

Le déplacement des Matériels et/ou Equipements incombe au seul Client et peut donner lieu à des frais d'assistance supplémentaires et/ou à une modification des niveaux de service et des délais d'intervention.

L'option « Gestion des Configurations à distance », si elle est souscrite au Bon de commande de Service d'Entretien, permet de paramétrer ou reparamétrer à distance la configuration de l'installation en fonction des nouveaux besoins tels que, pour les Services d'entretien et/ou Services managés numéros abrégés, renvois, création de numéros d'appels hors déménagement et refonte de configurations ou, pour les Services de Visioconférence, débits d'appels, réponse automatique, modifications d'annuaire. Ce service est valable dans la limite de 10 connexions par an, suivant la date anniversaire du Contrat, d'une durée de 30 minutes maximum, et disponible uniquement aux heures et jours tels qu'ils sont décrits à l'article « Service Client » des présentes Conditions générales.

Ne sont pas compris dans les Services d'entretien, de Visioconférence et les Services Managés les produits et opérations suivantes qui seront facturés en sus :

- les écrans, meubles, vidéo projecteurs, caméras documents et accessoires,
- installation et configuration de toute application logicielle,
- réalisation des mises à jour logicielles ou patch éditeurs sur les OS, les antivirus ou tout logiciel système installé sur les serveurs physiques ou virtuels, à l'exception des cas stipulés explicitement dans les conditions particulières, le cas échéant
- résolution des problèmes d'inter connectivité ou de compatibilité avec des matériels non supportés au titre du présent contrat,
- prise en charge des problèmes logiciels et réseaux,
- restauration des données,
- assistance afférente à la programmation des applications, à l'identification d'erreurs de codage, au conseil en matière de performances, à la fourniture de pilotes de périphériques ou à la récupération des données,
- défaillance du produit avant la date d'achat du service,
- assistance pour des produits ayant fait l'objet de modifications non autorisées ou si le Client n'autorise pas FOLIATEAM à effectuer des modifications ou à intégrer de nouvelles caractéristiques techniques. Si FOLIATEAM considère qu'un périphérique non qualifié connecté ou installé dans le produit nuit à l'efficacité des prestations fournies par FOLIATEAM, le Client devra temporairement supprimer ledit périphérique à ses propres risques et frais, afin que FOLIATEAM puisse assurer la maintenance dudit Produit. Si lesdits Produits non qualifiés entravent la fourniture des Services d'Entretien et/ ou de Services managés, FOLIATEAM facturera le travail supplémentaire au Client et appliquera pour cela les tarifs standards,
- fourniture, remplacement et installation par FOLIATEAM d'accessoires, d'unités remplaçables par l'utilisateur ou de câbles,
- les opérations résultant d'une utilisation du matériel ou de l'installation non conformes à celles prévues par FOLIATEAM ou le constructeur,
- les dégradations causées par les causes extérieures suivantes : accidents, chocs, projections de gravillons ou de corps solides, foudre, surtension électrique, actes de vandalisme et de cyberattaque,
- tous les travaux effectués pour des raisons non imputables à FOLIATEAM (panne opérateur, si FOLIATEAM n'est pas l'opérateur, ou coupure liée au fournisseur d'énergie, foudre, problème réseau et/ou informatique etc.),
- les travaux effectués en dehors des heures et jours d'ouverture tels qu'ils sont décrits à l'article « Service Client » des présentes Conditions générales.

Pour les prestations qui ne sont pas couvertes par les Services d'entretien, de visioconférence et des Services managés les déplacements et la main-d'œuvre seront facturés en sus.

- les postes mobiles, les postes analogiques, les batteries, les disques durs, les écrans ou tout matériel non mentionné dans le Contrat,
- toutes les réinstallations d'applications non maintenues par FOLIATEAM ou qui ne fonctionnent plus à cause d'un problème lié à un tiers.

Est exclu du Contrat, le respect des délais contractuels en cas de bug Logiciel nécessitant le développement ou l'upgrade logiciel des Matériels et/ou Equipements du Client, mais aussi en cas de tout incident indépendant de la volonté de FOLIATEAM, notamment lorsque FOLIATEAM n'est pas fabriquant des Matériels et/ou Equipements.

13.2 Service de Ré Adossement (Contrat de Software Assurance)

Dans le cadre du contrat de Software Assurance, la prestation de réalisation des mises à jour logicielles majeures n'est pas incluse et fait l'objet d'un devis complémentaire.

Dans le cas où le Client refuserait la souscription d'un contrat de Software Assurance, il est porté à sa connaissance que FOLIATEAM ne sera pas en mesure de recourir aux services techniques de l'éditeur/constructeur en cas de panne d'origine logicielle ou matérielle. FOLIATEAM ne pourra donc agir qu'avec une obligation de moyens et non de résultats pour la résolution de ces incidents. Il en sera de même, à savoir FOLIATEAM ne sera soumis qu'à une obligation de moyens dans la résolution des incidents sans obligation de résultat, lorsque la résolution de l'incident ne dépendra pas du seul fait de FOLIATEAM.

13.3 Service Opérateur

Le Service Opérateur désigne une offre commerciale de Service(s) défini(s) au Bon de commande de Services Opérateur et fonction de l'évolution de l'offre proposée par FOLIATEAM. En cas de souscription à des Services de plateformes de Cloud public tels PaaS, IaaS, SaaS, le Client reconnaît que le service est opéré et hébergé par l'éditeur et à ce titre le Client reconnaît avoir consulté, lu et accepté les conditions de service propres à la plateforme/infrastructure ou le logiciel/application utilisés. A première demande du Client, le lien d'accès aux divers CGV des éditeurs sera communiqué par FOLIATEAM.

Si FOLIATEAM est votre fournisseur de nom de domaine, d'adresses Internet et/ou de boîtes aux lettres, le Client reconnaît qu'en cas de résiliation du contrat, les accès et utilisation des noms de domaine, adresses Internet et boîtes aux lettres cesseront. FOLIATEAM ne saura être tenu pour responsable des désagréments que cela pourra occasionner.

Lorsque dans le cadre des Services, la société FOLIATEAM attribue des numéros, celle-ci peut à des fins opérationnelles, réglementaires ou autres, modifier ces numéros après en avoir informé le Client qui l'accepte expressément.

Le Client accepte de ne pas acheminer ces adresses internet ou de vendre ou céder un numéro.

Au moment de la résiliation du contrat, les accès et utilisation des adresses internet cesseront. Si le Client souhaite transférer un nom de domaine d'un autre prestataire de services, il lui incombe de contacter le prestataire concerné pour pouvoir transférer le nom de domaine.

Dans le cas de la souscription d'un accès « ADSL », « FTTH » ou « 4/5G », le Client reconnaît que le délai de livraison, la bande passante et la disponibilité ne sont pas garantis. La société FOLIATEAM ne peut donc être tenue responsable de tout ralentissement qui pourrait survenir. Le Client confirme qu'il a bien été informé qu'il pouvait toujours souscrire des abonnements à débits garantis tels que les accès « SDSL », « FTTE » ou « FTTO » s'il estime qu'il ne peut supporter un arrêt du service Internet ou une diminution de la bande passante disponible.

En cas de souscription aux services Cloud, le Client doit s'assurer que son câblage informatique est de catégorie 5e, que les équipements analogiques resteront branchés sur des lignes analogiques. Les téléphones IP fournis par FOLIATEAM ou par le Client doivent être branchés électriquement via un switch PoE, lequel devra obligatoirement assurer la gestion de la qualité de service. Si l'installation Cloud est réalisée sur une infrastructure LAN non gérée par FOLIATEAM, le Client devra s'assurer que les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement des Matériels et/ou Equipements sont réalisés.

En cas de souscription au Service sur support FTTH, le Client reconnaît qu'il ne dispose pas d'accès FTTH auprès d'un tiers, auquel cas FOLIATEAM écrasera le lien existant.

Le point de terminaison optique (PTO) est installé par l'opérateur d'infrastructure à côté de l'arrivée cuivre de l'opérateur historique.



S.A. Foliateam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-
Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliateam.com

L'opérateur d'infrastructure de FOLIATEAM installera le modem optique (ONT).

Les prérequis sont l'existence de deux prises électriques et 1U d'espace d'hébergement dans la baie client outre une desserte interne cuivre câble informatique de catégorie 5e qui est nécessaire entre le PTO et ONT. Elle est présumée existante. Dans le cas contraire, un devis complémentaire sera établi.

13.4 Cybersécurité

Dans le cadre des services de cybersécurité, FOLIATEAM agit notamment en qualité de revendeur de solutions de sécurité informatique qu'elle achète auprès des constructeurs et des éditeurs puis qu'elle fournit, installe, configure auprès du Client et dont elle assure notamment la mise à jour, le support, la remise en état des matériels en cas de panne et ce en fonction des services souscrits dans le Bon de commande. Elle peut également agir en qualité de revendeur de solutions clés en main auprès de tiers (service cloud complet).

Le Client reste seul responsable de son système d'information.

Un contrat de service peut être conclu en sus pour le suivi et la maintenance de la prestation.

Selon les services souscrits, les Matériels et/ou équipements peuvent être localisés dans les infrastructures de FOLIATEAM ou dans celles du client et également en dehors (infrastructure Cloud tiers).

Dans le cadre des services de cybersécurité, la société FOLIATEAM n'intervient qu'en qualité de maître d'œuvre des services fournis par elle lorsqu'elle met en œuvre la solution dans le système d'information du Client.

Le Client est le maître d'ouvrage même s'il ne dispose pas de direction des systèmes d'information. Si le Client ne dispose pas de compétences nécessaires, il s'engage à recourir aux services d'un maître d'ouvrage délégué compétent ou se faire assister en conséquence.

FOLIATEAM est maître d'œuvre et assume la responsabilité de ses seules prestations. FOLIATEAM est soumis à une obligation de moyens.

Les Services souscrits sont indiqués sur le Bon de commande et les Annexes portant notamment sur la liste des Services souscrits.

La souscription de Services de cybersécurité ne saurait exclure la survenue de cyberattaque ou d'intrusion, ce dont FOLIATEAM ne pourra être tenu responsable. Dans le cas d'une telle attaque, FOLIATEAM fera ses meilleurs efforts pour assister le client dans l'identification et la résolution de l'incident, sans que cela ne se substitue aux services de remédiation spécifiques et complémentaires pouvant être nécessaires.

Le Client déclare avoir étudié l'offre de Services de FOLIATEAM et s'est assuré que la commande passée répond à ses besoins. Le Client est seul responsable de l'adéquation à ses besoins du Service commandé. Le Client déclare disposer des compétences requises pour apprécier l'offre de FOLIATEAM et déclare ainsi mettre en œuvre sous sa seule responsabilité les offres de FOLIATEAM.

Le Client a également la faculté de souscrire des missions de conseil et d'audit dont les conditions particulières sont définies au Bon de commande et ses Annexes.

Le Client est informé de ce qu'il doit répondre à des prérequis qui sont non-exhaustifs et de ce qu'il doit disposer d'un service de maintenance. Le Client est informé que le défaut de maintenance est un risque majeur pour le Client.

Toute assurance couvrant les préjudices reste strictement à la charge du Client.

14- Obligations et Responsabilités du Client

Le Client autorise FOLIATEAM à faire figurer le nom et/ou logo du Client sur une liste de références commerciales.

Le Client indique s'engager par les présentes en qualité de professionnel dans le cadre de son activité professionnelle.

De manière générale, le Client met à la disposition de FOLIATEAM tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Matériels/Équipements ou du Service et à l'exécution du Contrat.

Le Client reconnaît avoir reçu du FOLIATEAM toutes les informations et les conseils nécessaires préalablement à la conclusion du Contrat et notamment :

- les prérequis et les impératifs techniques notamment des partenaires de FOLIATEAM et s'engage à les respecter ;
- les informations en termes de formation du personnel et le cas échéant de conduite du changement en interne ;
- les informations et obligations en matière de sécurité quant à l'utilisation du matériel ;
- les modalités d'utilisation du matériel.

FOLIATEAM ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise information de la part du Client.

En matière de vente de produits informatiques, FOLIATEAM est tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels. Il est expressément convenu entre les parties que cette obligation est une obligation de moyens.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par FOLIATEAM et en assume les conséquences.

Dans ce cadre, le Client s'engage à communiquer l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant son organisation, les contraintes particulières susceptibles d'avoir une incidence sur le Service ou les Matériels/Équipements, ainsi que celles relatives à son environnement technique et informatique.

Le Client permet également à FOLIATEAM ou à un tiers mandaté d'accéder aux sites en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

Le Client déclare qu'il dispose des compétences requises pour apprécier la proposition d'intervention de FOLIATEAM. Le Client déclare mettre en œuvre sous sa seule responsabilité les conseils de FOLIATEAM.

Le Client s'interdit toute utilisation anormale ou frauduleuse des Matériels et/ou Equipements et/ou des Services.

Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité de la cessation du Contrat.

Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du Bon de commande et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

Le Client s'engage à communiquer à FOLIATEAM une adresse électronique (courriel) valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de FOLIATEAM.

Pendant la durée du Contrat, le Client s'assure que chaque utilisateur final des Services s'engage à :

- (a) Respecter les stipulations du Contrat et les lois et réglementations applicables, notamment celles de l'éditeur des Services de plateforme de Cloud public ;
- (b) Fournir un accès de sorte que la société FOLIATEAM puisse fournir les Services souscrits,
- (c) Ne pas utiliser les Services de manière non conforme à la réglementation ou à des fins frauduleuses ou illicites ni permettre à des tiers de le faire et ne pas commettre d'actes civillement ou pénalement répréhensibles dans le cadre de l'utilisation des services fournis. En cas de non-respect, le service pourra être suspendu
- (d) Configurer, connecter et concevoir le réseau et les infrastructures informatiques (y compris leur sécurité et leur intégrité) conformément aux meilleures pratiques afin de limiter le risque d'être une cible ou une source de perturbation ou de défaillances d'attaques du réseau ;
- (e) Changer les mots de passe des boîtes vocales et de tout logiciel fourni et les configurer dès le premier jour de l'installation du système de télécommunications afin d'éviter les risques de piratage,
- (f) Ne pas utiliser les Services pour obtenir ou tenter d'obtenir un accès non autorisé à un système (y compris le test du réseau, la configuration du réseau, l'exploration de la vulnérabilité ou l'exploitation de mauvaises configurations système) ;
- (g) Informer immédiatement la société FOLIATEAM si : une violation de la sécurité en relation avec les Services s'est produite ; et/ou l'un des mots de passe est ou est susceptible d'être connu d'une personne non autorisée.
- (h) Informer la société FOLIATEAM pour tout changement relatif concernant le nom de sa société, son activité, son adresse, sa forme juridique ou ses coordonnées bancaires,
- (i) En cas de cession des locaux, de la société et/ou du fonds de commerce, le Client s'engage à payer l'intégralité des sommes dues au titre du présent contrat jusqu'à son expiration.
- (j) Informer la société FOLIATEAM si le Client est soumis à une procédure collective ou à déposer une déclaration de cessation de paiement.

Quel que soit le Service souscrit au Bon de commande, le Client s'engage à :

- (a) Fournir gratuitement un espace pour ces Matériels et/ou Equipements ainsi qu'un environnement, des conduits, et installation électrique et réseau Internet appropriés, stables et sécurisés pour l'installation et la maintenance des Matériels et/ou Equipements fournis et respecter toutes instructions raisonnables qui seraient prises à cet égard. Est exclu de la prestation prévue dans le Contrat, tout ce qui n'est pas indiqué explicitement sur le Bon de commande et en particulier : le déménagement d'objets ou de mobilier gênant ; les éventuels travaux de maçonnerie ou les travaux de peinture ; la création d'une prise de terre et tous travaux de nature électrique ; tous travaux de génie (fourreaux bouchés ou non aiguillés).



(b) Fournir la prise de terre et le raccordement au réseau électrique. Le Client fera en outre son affaire personnelle des contrats d'abonnement dont les abonnements Internet, opérateurs, et sans que cette liste ne soit exhaustive, nécessaires à la mise en place des Matériels et/ou Equipements. L'installation par FOLIATEAM ne pourra débuter et, en tout état de cause, être raccordée qu'à partir du moment où les réseaux d'opérateurs choisis et électriques seront conformes aux règles de l'art et aux normes en vigueur. Dans le cas contraire, la remise en conformité sera à la charge du Client. L'ouverture du chantier ne pourra intervenir qu'après cette mise en conformité. En tout état de cause, toute mise en conformité des Matériels et/ou Equipements du Client devenue nécessaire après la signature du Bon de commande ou la correction de tout défaut de fonctionnement préexistant à celle-ci et qui n'aurait pas été portée à la connaissance de Foliatteam en amont de la signature du Bon de commande, reste à la charge exclusive du Client.

(c) Informer FOLIATEAM de tous risques sanitaires et de sécurité sur les sites du Client

(d) Maintenir la sécurité des Matériels et/ou Equipements. A cet égard, le Client est seul responsable tant à l'égard de l'opérateur que de FOLIATEAM de l'usage des lignes, des réseaux, des logiciels, des applications et postes, sans que cette liste ne soit exhaustive dont il est l'abonné. A ce titre, il s'engage à mettre en place une politique de sécurité et notamment la gestion de mots de passe complexes ainsi que de les changer régulièrement sur tous les Matériels et/ou Equipements quel qu'un soit la nature (switchs, routeurs, terminaux, messagerie vocale, logiciels, licences et applications etc. liste non exhaustive). Le Client s'engage également à modifier au premier usage l'ensemble des codes d'accès et autres identifiants fournis avec le matériel. A défaut, seule sa responsabilité pourra être engagée.

Les ordinateurs/serveurs reliés au réseau sont connectés lorsqu'ils sont sous tension. Ainsi, le Client met en œuvre des mesures de sécurité physique et logiques destinées à protéger ses matériels informatiques de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

(e) Sécuriser son système d'information, notamment en termes d'accès logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données, et prend toutes mesures nécessaires pour assurer la conservation, la sauvegarde et la sécurité de son infrastructure informatique dont il conserve la charge et la responsabilité. Le Client s'engage à faire les mises à jour requises et notamment à appliquer sans délai tous les patches correctifs de sécurité publiés par les éditeurs ou constructeurs concernés ou qui lui seraient communiqués par FOLIATEAM.

(f) Sensibiliser et former son personnel à ce qu'il puisse assurer un niveau de sécurité élevé du matériel et/ou de son infrastructure informatique.

(g) Mettre en place un antivirus et des outils de traitement de code malveillant (liste non exhaustive) et adopter tout autre bonne pratique et usage permettant d'assurer la sécurité du matériel et/ou de son infrastructure informatique et ce dans les règles de l'art régulièrement mises à jour.

(h) Ne permettre à quiconque de réparer, entretenir, mettre à niveau ou tester les matériels et/ou Equipements autre que l'un des représentants agréés par FOLIATEAM et de laisser le libre accès de ses locaux et/ou à son réseau informatique et/ou son système d'information.

(i) Maintenir les Matériels et/ou Equipements dans leur état d'origine

(j) Emettre des réserves exprimées par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours suivants la date de la recette du Bon de commande, de la mise en service ou de la livraison en cas de fourniture seule, en cas de défaut dans l'installation. A défaut, l'installation et les Matériels et/ou Equipements sont réputés parfaits et tous les documents utiles à l'utilisation de l'installation sont réputés en possession du Client.

(k) Ne pas endommager, compléter, modifier ou interférer de quelque manière que ce soit avec les Matériels et/ou Equipements ou leurs performances et respecter les conditions, précautions et conseils d'utilisation desdits Matériels et/ou Equipements.

(l) Mettre à la disposition de FOLIATEAM l'intégralité des éléments convenus. Si l'un de ces éléments est protégé par les droits de propriété intellectuelle, le Client autorise FOLIATEAM à utiliser et reproduire ces éléments pour les stricts besoins de sa mission et déclare disposer des droits nécessaires à son exploitation.

(m) Le Client s'engage à donner à FOLIATEAM l'accès à toutes les informations, installations, système d'information et matériels nécessaires à l'exécution des services. Le Client autorise FOLIATEAM à se connecter sur son réseau et sur chaque Matériel et/ou Equipements afin que FOLIATEAM puisse fournir les Services.

(n) Le Client s'engage de convention expresse à faire réaliser à ses frais, tous changements, augmentations et transformations de l'installation ou les modifications qui pourraient être nécessaires à la bonne exécution des Bons de commande.

(o) Le Client accepte que FOLIATEAM suspende l'utilisation des Matériels et/ou Equipements sans encourir de responsabilité pendant toute période de maintenance et/ou d'interruption planifiée ou d'urgence.

(p) Le Client s'engage à une utilisation non abusive des Services.

(q) Le Client s'engage à communiquer à FOLIATEAM tous les éléments et informations nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

En tout état de cause, pour les Matériels et/ou Equipements, installés sur le ou les sites du Client, celui-ci s'engage pendant la durée du Contrat, à :

(a) Ne pas vendre, louer, y compris en crédit-bail, nantir, facturer, hypothéquer, renoncer au contrôle ou accomplir tout autre acte portant sur les Matériels et/ou Equipements appartenant à FOLIATEAM, ni permettre à des tiers de le faire ;

(b) S'assurer que les propriétaires des sites renoncent à exercer les droits dont ils pourraient se prévaloir sur les Matériels et/ou Equipements appartenant à FOLIATEAM.

Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites d'Internet, et notamment du défaut de fiabilité du réseau Internet et termes de confidentialité et de sécurité. A ce titre le Client est seul responsable des moyens techniques appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie. Le Client a l'interdiction de transmettre sur Internet toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle.

Le Client déclare accepter, en particulier :

- que la société FOLIATEAM n'exerce aucun contrôle sur la nature des données qui pourraient transiter à destination et en provenance du Client et qu'elle n'est pas responsable de ceux-ci,

- que le Client a connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations,

- que les données circulant sur Internet peuvent ne pas être protégées contre des détournements éventuels. La communication des mots de passe, codes confidentiels, de clés de chiffrement et, d'une manière générale, de toute information, est faite aux risques et périls du Client.

- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels et/ou matériels, Internet n'étant pas un réseau sécurisé.

Le Client s'engage à ne pas faire réaliser à FOLIATEAM de prestations pour lesquelles il ne disposerait pas de tous les droits et autorisations nécessaires à leur réalisation. A ce titre, le Client garantit FOLIATEAM contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou autre, un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire auquel l'exécution du présent contrat aurait porté atteinte. En conséquence, le Client prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels FOLIATEAM serait condamné à raison d'un acte résultant de la prestation de FOLIATEAM ainsi que les indemnités et frais de toute nature dépensés par FOLIATEAM pour assurer sa défense en ce compris les frais d'avocat.

La société FOLIATEAM pourra facturer les erreurs commises par le Client qui ont nécessité l'intervention de techniciens de la société FOLIATEAM pour les réparer. En cas d'intervention à tort ou de demande d'expertise technique, ces dernières seront facturées 1500 € HT par intervention.

15- Non-éligibilité

Les Services que le Client a commandés ont fait l'objet d'un planning qui a été donné à titre indicatif. En aucun cas FOLIATEAM ne pourra être considérée responsable des retards pour la mise en exploitation des Services.

Le Client s'engage à réaliser à ses frais, toutes les opérations préalables à la mise à disposition des Services. Il reconnaît que tout retard ou défaut de communication des détails techniques complets et exacts qui sont nécessaires pour finaliser l'installation pourra entraîner une extension des délais de mise en service indiqués sur le Bon de Commande ainsi que des coûts additionnels.

Un lien d'accès ne pourra être fourni si le site Client n'est pas éligible. Les demandes de lien d'accès ne sont, en particulier, pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de l'opérateur d'infrastructure présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout,
- liaisons comprenant un matériel actif ou passif destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- liaisons raccordées à une sous-répartition automatique,
- liaisons comprises dans un groupement de lignes.
- liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi FOLIATEAM ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un accès chez un Client, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur d'infrastructure.



S.A. Foliatteam Group
Au capital de 1 627 501 euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliatteam.com

Dans le cadre de la non-éligibilité d'un site, seuls les Services pouvant être déployés seront activés et facturés. La non-éligibilité d'un site, ne remet pas en cause l'ensemble des services qui peuvent être indépendants.

Pour les Services indépendants, la non-éligibilité d'un site, emporte le déploiement des Services.

Dans ces deux cas, aucun frais, ne sera pris en charge par FOLIATEAM. Seuls les frais d'accès au Service seront remboursés intégralement au Client.

Afin que la mise en service soit effective, la desserte interne en cuivre, qui correspond à la prolongation en partie privative de la liaison fournie depuis la tête télécom jusqu'au local où se trouve le matériel à connecter, est réputée existante et en bon état. A l'exception des services Box Internet Entreprises pour lesquelles aucune intervention sur site n'est prévue, pour le raccordement et la mise en service de la Box, la prestation inclut le matériel, le déplacement et l'intervention physique du technicien. L'intervention est gratuite lorsque la desserte ne dépasse pas les 3 mètres linéaires. Entre 4 et 30 mètres linéaires, la prestation sera facturée 450€ HT et au-delà de 30 m, un devis sur-mesure sera établi. Cette prestation est également disponible pour les services Box Internet Entreprises sur demande exprès du Client et après validation du devis, le cas échéant. La réalisation de cette option ne modifie pas la date de mise en service telle que définie aux présentes.

Lors d'une commande d'une liaison SDSL, le Client accepte que l'éligibilité du site puisse comporter 5% de marge d'erreur de type débit non éligible ou nombre de paires de cuivre insuffisant (information non connue à l'avance). Dans ce dernier cas, le Client sera facturé pour une désaturation comme suit :

Mono paire – Bi paires ou Quadri paires : 990€ HT

Une désaturation implique un délai de 6 à 8 semaine complémentaire au délai standard de déploiement du lien commandé initialement.

Afin que la mise en service soit effective, la desserte interne en fibre optique démarre au point de pénétration dans la zone privative (s'entend comme étant la limite entre le domaine public et le domaine privé), et la prestation inclut le matériel, le déplacement et l'intervention physique du technicien, à l'exception des services Box Internet Entreprises pour lesquelles aucune intervention sur site n'est prévue pour le raccordement et la mise en service de la Box. L'intervention est gratuite lorsque la desserte ne dépasse pas les 30 mètres linéaires depuis le point de pénétration dans la zone privative, sous réserve de disponibilité d'une gaine ou d'un fourreau existant et libre. Au-delà de 30 m, un devis sur-mesure sera établi. Cette prestation est également disponible pour les services Box Internet Entreprises sur demande exprès du Client et après validation du devis, le cas échéant.

En cas d'installation de fibre optique, le Client doit mettre à disposition de FOLIATEAM un espace d'hébergement de taille 1U pour le tiroir optique.

Pour tout déploiement de matériels actifs (type modem, routeur, firewall etc.), le Client doit prévoir une alimentation via une prise électrique 220 Volts protégée pour chacun des matériels ainsi que l'espace nécessaire à leur hébergement dans la baie informatique.

16- Garantie Légale

Les produits fabriqués et vendus par FOLIATEAM bénéficient de la garantie légale contre le défaut ou vice caché.

FOLIATEAM est tenu de la garantie des vices cachés et de la délivrance conforme dans les conditions du droit commun.

La garantie légale ne s'applique pas au cas des vices apparents, de défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle, d'un accident extérieur ou lorsque le vice allégué a pour origine une fausse manœuvre, une négligence, une modification du produit non prévue ni spécifiée, une mauvaise utilisation, une réparation ou un test non appropriés réalisés par le Client ou par un tiers.

Les Matériels et/ou Equipements doivent être vérifiés par le Client à leur livraison et toute réclamation, réserve ou contestation doit être effectuée dans les trois (7) jours suivant la date de la recette du Bon de commande, de la mise en service ou de la livraison en cas de fourniture seule. Aucune action en non-conformité ne pourra être engagée, passé ce délai. Il est expressément convenu par l'acceptation des Conditions Générales par le Client, qu'après l'expiration de ce délai, le Client ne pourra invoquer la non-conformité des produits ni opposer celle-ci en demande reconventionnelle pour se défendre à l'occasion d'une action en recouvrement de créances engagée par FOLIATEAM. Le Client est informé que si FOLIATEAM n'est pas le fabricant/constructeur des Matériels et/ou Equipements fournis dans le cadre des présentes, en cas de vice caché du produit, le Client devra mettre en œuvre la garantie auprès du fabricant/constructeur ou de l'éditeur. La responsabilité de FOLIATEAM ne pourra pas être engagée.

En tout état de cause, aucune garantie ne pourra être invoquée par le Client sur les Matériels et/ou Equipements qui n'est pas employé dans des conditions normales. Il appartient au Client de respecter les recommandations professionnelles d'installation, d'utilisation et d'une manière générale les règles de l'art en la matière. La garantie est également exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence, défaut d'entretien, accident extérieur ou usure normale des Matériels et/ou Equipements.

En cas de contestation, la garantie pour non-conformité ou pour vices cachés ne portera que sur le remplacement des pièces sans que le Client puisse prétendre à l'obtention de dommages-intérêts pour quelque cause que ce soit. De la même manière, aucun tiers ne pourra être indemnisé du fait de l'utilisation des Matériels et/ou Equipements vendus par FOLIATEAM.

Les fournitures de Matériels et/ ou Equipements d'occasion et les réparations de Matériels et/ou Equipements usagés sont toujours faites sans garantie.

La main d'œuvre et les déplacements ou frais d'expédition feront toujours l'objet d'une facturation supplémentaire, aux tarifs en vigueur.

L'échange, la réparation ou la modification d'une pièce pendant la période de garantie ne peut avoir pour effet de prolonger ladite période.

Les garanties de FOLIATEAM ne s'appliquent qu'aux Matériels et/ou Equipements qui sont devenus régulièrement la propriété du Client. Elles sont exclues en cas d'utilisation défectueuse des appareils, de non-respect des préconisations d'environnement du constructeur (température, humidité, ...), conditions anormales de stockage, accident de quelque nature que ce soit, défauts de surveillance ou d'entretien, mauvais état des lieux, inondation, incendie, émanations ou projections chimiques, agents atmosphériques (foudre, grêle, etc.), phénomènes d'irradiation non naturelle.

Ces garanties cessent de plein droit en cas d'intervention (réparations, modifications, additions de pièces, etc.) d'une entreprise autre que FOLIATEAM ou son représentant.

17- Garantie Commerciale

Le Client est expressément informé que si FOLIATEAM n'est pas le fabricant/constructeur des Matériels et/ou Equipements fournis dans le cadre des présentes, en cas de dysfonctionnement de quelque nature que ce soit, la responsabilité sera celle du fabricant.

Le Client déclare avoir pris connaissance des conditions de garantie du fabricant/constructeur des Matériels et/ou Equipements qui lui sont vendus.

Par ailleurs, le Client est informé et accepte qu'il soit soumis aux conditions de l'éditeur de la solution et que la société FOLIATEAM ne prend aucune responsabilité relativement à la garantie du fabricant/constructeur ou de l'éditeur.

A défaut de contrat d'entretien conclu avec FOLIATEAM, en cas de difficulté le Client devra se retourner vers le fabricant/constructeur.

Dans tous les cas, FOLIATEAM ne saurait être tenu responsable en cas de refus du fabricant/constructeur d'appliquer sa garantie.

Si FOLIATEAM est le fabricant/constructeur des Matériels et ou Equipements fournis dans le cadre des présentes, la garantie commerciale sera mise en œuvre avec l'exécution du contrat d'entretien souscrit entre les parties.

18- Garantie de Qualité de Service

Les engagements de service (SLA) de FOLIATEAM sont détaillées dans le bon de commande. Les SLA peuvent être ajustés dans les Conditions Particulières et/ou dans les Conventions de service et/ou dans les Bons de commande afin de répondre au mieux aux besoins réels. Les conditions d'intervention sont définies sur le Bon de commande signé et accepté par le Client.

En fonction du service souscrit, FOLIATEAM s'engage, au titre des garanties de qualité de service sur les Services, ses Matériels et/ou Equipements et ses applications en dehors des infrastructures propres du Client, en particulier celles relevant du réseau local ou des environnements techniques du Client.

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de temps d'intervention ;
- La Garantie de Délai de Rétablissement ;

La disponibilité des services est calculée à partir de la date et heure de la prise en compte par FOLIATEAM du ticket SAV relevant l'anomalie.

Les délais contractuels ne pourront être respectés en cas de bug Logiciel nécessitant le développement ou l'upgrade logiciel des Matériels et/ou Equipements du Client, mais aussi en cas de tout incident indépendant de la volonté de FOLIATEAM, notamment lorsque FOLIATEAM n'est pas fabricant des Matériels et/ou Equipements.



S.A. Foliatteam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-
Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliatteam.com

19- Service Client

FOLIATEAM mettra à disposition du Client une assistance technique pour son compte. Le Client devra déclarer ses incidents au support de FOLIATEAM par téléphone ou via le portail client mis à disposition.

La période de couverture des engagements est en jours et heures ouvrées du lundi au jeudi 08h00 à 18h00 et vendredi de 8h à 17h30.

Dans le cas où l'option « Horaires Etendus » ou « Astreinte 24h/24, 7j/7 » est activée, FOLIATEAM interviendra à distance ou sur site en fonction du type de panne et un délai deux fois supérieur au délai habituel sera applicable. Toute heure d'intervention sur site et en Hotline, ayant lieu en semaine en dehors des heures ouvrables de FOLIATEAM, le week-end ou pendant les jours fériés sera facturée en fonction des tarifs majorés en vigueur, majoré de 100%. Toute heure commencée est due.

Incident

Quel que soit le Service souscrit, en cas de pluralité de causes non dépendantes de FOLIATEAM, celle-ci ne pourra pas être tenue responsable de la non-résolution de l'incident. L'incident s'entend de toute interruption totale ou partielle du Service signalée au Service-Client par Le Client.

Ticket d'Incident

Le ticket d'incident est créé par FOLIATEAM soit à compter de la signalisation de l'Incident par Le Client par téléphone ou via le portail de gestion des incidents.

Dans les deux cas, pour chaque incident, un numéro de ticket d'incident est attribué au Client par FOLIATEAM.

Pour la bonne résolution des tickets ouverts auprès de FOLIATEAM, le Client est tenu d'effectuer les opérations suivantes :

- identifier le Matériel et/ou Equipement concerné,
- fournir le numéro de série de l'unité ainsi que l'adresse et le numéro de téléphone du site d'installation
- fournir un accès distant informatique aux Matériels et/ou Equipements.
- rendre disponible une personne qualifiée, à proximité du Matériel et/ou Equipement à diagnostiquer,
- assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du réseau pouvant être utilisé lors du diagnostic,
- effectuer les tests automatiques et/ou installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic,
- exécuter les manipulations demandées par FOLIATEAM et installer les mises à jour de micro logiciel ainsi que les pièces et unités remplaçables par l'utilisateur

À la suite de la résolution de l'incident, le Service-Client constate avec Le Client le rétablissement du Service et clôture l'Incident. Si l'Incident résulte d'un Matériel et/ou Equipement du Client relevant de la responsabilité du Client, FOLIATEAM en informera le Client afin ce dernier procède directement à la résolution de l'incident. Le Client accepte que le suivi de résolution complété par FOLIATEAM vaut constat des actions menées par FOLIATEAM.

Délai d'Intervention et de prise en compte des incidents

Le délai d'intervention s'entend du délai entre la création du ticket d'incident par le Client et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'incident et un délai estimatif de résolution de l'incident. Il se calcule en ne prenant en compte que les heures ouvrables de FOLIATEAM, sauf stipulation contraire.

Le délai d'intervention ne court que pendant la période de couverture des garanties. Toute période justifiée pendant laquelle le Client ne pourra assister FOLIATEAM dans les opérations de diagnostic si son assistance est nécessaire, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Matériels et/ou Equipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du délai d'intervention.

Délai de rétablissement

Le délai de rétablissement s'entend du délai entre la création du ticket d'incident et la résolution de l'incident. Le délai de rétablissement ne court que pendant la période de couverture des garanties. Toute période justifiée pendant laquelle le Client ne pourra assister FOLIATEAM dans la résolution de l'incident si son assistance est nécessaire, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'incident, réaliser des tests ou accéder aux Matériels et/ou Equipements et/ou au Site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du délai de rétablissement.

Échange standard de Matériel et/ou Equipement

Dans le cas où le Client serait éligible à l'échange des Matériels et/ou Equipements, selon les conditions du Bon de commande signé, il est tenu :

- d'accuser réception de l'unité de rechange en signant le bon de livraison du transporteur,
- assurer le retour du produit échangé à FOLIATEAM,
- retirer tous les accessoires et consommables en option, avant de renvoyer le produit échangé,
- réinstaller les accessoires et les pièces sur l'unité de rechange, y compris les câbles et accessoires externes.

20- Force Majeure

Les Parties ne sont pas réputées défaillantes dans le cas où l'exécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure.

La partie se prévalant d'un cas de force majeure est tenue de le notifier, dans un délai de huit (8) jours à compter de sa survenance, à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat.

La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités.

Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, la résiliation prenant effet à réception d'une notification de résiliation par l'une des Parties, prenant acte du cas de force majeure et de l'expiration du délai de deux (2) mois visé ci-dessus.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence française.

21-Résolution – Nullité

Conformément à l'article 1230 du Code civil, la résolution n'affecte ni les clauses relatives au règlement des différends, ni celles destinées à produire effet même en cas de résolution, telles les clauses de confidentialité et de non-concurrence.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les parties conviennent que la validité du Contrat n'en sera pas affectée ; les parties s'efforceront de remplacer la clause annulée par une clause valide produisant les effets les plus proches de ceux qu'aurait produit la clause invalidée.

22- Preuve

Les informations qui sont exigées légalement, ou en application des règles et usages professionnels ou encore de l'état de l'art, en vue de la conclusion du présent Contrat, peuvent être transmises entre les parties par courrier électronique.

Il en est de même pour les courriers adressés en application de l'exécution des présentes.

Chacune des parties accepte expressément l'usage de ce moyen en application de l'article 1126 du Code civil.

Conformément à l'article 1366 du Code civil, l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier.

Le Contrat pourra indifféremment être établi sur support papier et/ou sur support électronique sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

23- Interprétation du Contrat



S.A. Foliateam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliateam.com

Si une stipulation quelconque d'un Contrat est déclarée illégale, invalide ou inopposable, en tout ou partie, par un tribunal ou une autorité compétente, cela n'affectera pas la validité des autres stipulations. Dans ce cas, les parties remplaceront la stipulation nulle par une stipulation valable se rapprochant le plus étroitement possible de l'intention économique de la stipulation déclarée nulle.

Dans les présentes, sauf indication contraire, les titres ne sont utilisés qu'à des fins de commodité et ne sauraient en affecter l'interprétation. Le cas échéant, les termes utilisés au singulier pourront s'entendre au pluriel et inversement et les termes utilisés au masculin pourront s'entendre au féminin et inversement.

En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les Parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation soit (a) les Conditions Particulières en ce les Bons de commande, leurs éventuels avenants ou annexes, et la Convention de service, (b) les Conditions Générales de Ventes et de Services, (c) les documents tarifaires et par défaut les bons de commande, (d) la proposition commerciale personnalisée négociée entre les parties.

Si le document d'un rang supérieur ne prévoit pas certains points, le document du rang inférieur qui le prévoit sera appliqué. Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur les autres documents du Client (conditions générales d'achat, propositions commerciales etc).

24-Sous-traitance, Cessibilité du Contrat et Déménagement de Site

FOLIATEAM se réserve la possibilité de faire intervenir tout sous-traitant qu'elle jugera utile, sans être tenu d'obtenir au préalable l'autorisation du Client. FOLIATEAM pourra donc sous-traiter tout ou partie de ses Services, ce que le Client accepte expressément.

FOLIATEAM restera garant vis-à-vis du Client de l'ensemble des obligations à sa charge au titre des Conditions Générales sauf si le Client contracte directement avec le sous-traitant.

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

En cas de déménagement du Site avant ou après mise service du Service, l'exécution du Contrat sera poursuivie si aucune contrainte technique ne s'y oppose. A défaut de poursuite du Contrat du seul fait du Client, ce dernier sera tenu de régler les indemnités prévues en cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, conformément aux présentes Conditions Générales. Le Client est informé que l'opération de déménagement est susceptible d'entraîner une interruption du Service sur le site concerné.

25- Tolérance

Le fait que FOLIATEAM ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes Conditions Générales ou Conditions Particulières et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une des obligations visées par les présentes, ne peut être interprété comme valant renonciation par FOLIATEAM de se prévaloir ultérieurement de l'une desdites conditions.

26- Non-sollicitation

Le Client s'engage à ne pas recruter à son service, directement ou indirectement, un collaborateur ou un salarié de FOLIATEAM, et ce pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois suivant sa rupture, quelle que soit la cause et l'origine de celle-ci, sauf autorisation écrite de FOLIATEAM. En cas de non-respect de cette disposition, le Client s'engage à dédommager FOLIATEAM par versement d'une indemnité au moins égale à six fois le montant du salaire brut mensuel du collaborateur ou salarié.

27- Conditions s'appliquant à la publicité des informations contenues dans le Contrat

Chaque partie accepte de préserver la confidentialité de toutes les informations qu'elle reçoit de l'autre partie et de ne les utiliser que pour remplir ses obligations au titre du Contrat.

Le présent article 13 restera en vigueur après la résiliation ou l'expiration du Contrat ou de tous Services au titre du Contrat.

Les parties ne peuvent pas publier de communiqué de presse ou une quelconque publicité ni faire d'autres annonces à l'intention du public concernant un Contrat ou son objet sans l'accord écrit préalable de l'autre partie. Toutefois, le Client accepte que FOLIATEAM puisse mentionner son nom dans ses publicités en qualité de Client à condition que cette publicité ne contienne aucune information concernant la valeur des Services sans l'accord écrit préalable du Client.

28 - Assurance

Chaque partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une police dommage, responsabilité civile et professionnelle valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

La responsabilité de FOLIATEAM ne pourra être éventuellement engagée que dans les conditions des présentes Conditions générales et dans la limite des garanties de la police d'assurance de FOLIATEAM.

Il appartient ainsi au Client, s'il le souhaite, de souscrire les polices couvrant tous les risques encourus.

A la demande de l'une des Parties, l'autre fournira tous justificatifs de l'existence des polices visées au présent article et de leur étendue.

29 - Fraude

Le Client reconnaît l'importance primordiale de sécuriser son système téléphonique et informatique, notamment en termes d'accès logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données, et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conservation, la sauvegarde et la sécurité de son infrastructure téléphonique et informatique, dont il conserve la charge et la responsabilité, étant rappelé que le rôle de FOLIATEAM se limite à la vérification du fonctionnement du système.

Le Client reconnaît être informé par FOLIATEAM :

- de la nécessité de changer régulièrement de mot de passe, de ne pas en choisir un trop facilement identifiable et de ne jamais le divulguer ;
- de la nécessité de déconnecter le système lors des périodes de fermeture des locaux ;
- du fait qu'il lui appartient de faire respecter ces obligations par l'ensemble de son personnel.

En cas de piratage du réseau téléphonique ou informatique du Client à travers des installations existantes non fournies et/ou non installées par FOLIATEAM ou un équipement installé par FOLIATEAM (installations traditionnelles ou IP), FOLIATEAM ne pourra être tenue responsable des consommations élevées qui pourront en découler, et dont le montant sera exigible. Il appartient au Client de veiller à la protection complète de ces réseaux, informatiques ou téléphoniques, par les moyens techniques et humains qui sont disponibles sur le marché.

30 - Réserve de propriété



En cas de vente, le transfert de propriété des Matériels et/ou Equipements, de même que la cession des licences d'utilisation des logiciels fournis est suspendue jusqu'au complet paiement du prix par le Client, en principal et accessoires tel que stipulé sur le ou les Bons de commande, même en cas d'octroi de délai de paiement. Toute clause contraire, notamment insérée dans des conditions générales d'achat est réputée non écrite conformément l'article L 624-16 du Code de commerce.

En cas de location, la société FOLIATEAM conservera la propriété des Matériels et/ou Equipements pendant toute la durée du Contrat.

A l'issue du Contrat si celui-ci n'est pas reconduit, les Matériels et/ou Equipements de télécommunications devront être retournés au Siège social de la société FOLIATEAM dans le mois suivant l'expiration du Contrat.

En tout état de cause, l'exploitation de tous logiciels tiers est soumise aux conditions générales d'utilisation de l'éditeur ou producteur de celui-ci.

De convention expresse, FOLIATEAM pourra faire jouer les droits qu'elle détient au titre de la présente clause de réserve de propriété pour une quelconque de ses créances sur la totalité de ses produits en possession du Client, ces derniers étant conventionnellement présumés être ceux impayés. FOLIATEAM pourra les reprendre ou les revendiquer en dédommagement de toutes ses factures impayées sans préjudice de son droit de résolution des ventes en cours.

Sans préjudice de tous autres dommages-intérêts, FOLIATEAM conservera toutes les sommes versées par le Client en compensation du préjudice résultant de la reprise des matériels de tous types de solutions informatiques ou de télécommunications, objet de la vente.

A défaut d'exécution immédiate par le Client de cette obligation de restitution, il pourra y être contraint par une simple ordonnance de référé autorisant, en application de la présente clause de réserve de propriété, FOLIATEAM à reprendre les matériels informatiques et de télécommunications sur les sites du Client aux frais exclusifs de ce dernier.

Le Client supportera seul les risques de perte, de dégradation ou de destruction des matériels et logiciels. En conséquence, en cas de non-paiement, FOLIATEAM est en droit d'effectuer ou de faire effectuer la reprise des biens et ce à la charge exclusive du Client.

31- Propriété Intellectuelle

L'exploitation de tous logiciels tiers est soumise aux conditions de licence et/ou aux conditions générales d'utilisation de l'éditeur ou producteur de celui-ci.

La société FOLIATEAM garantit au Client qu'elle dispose de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle relatifs au matériel transmis ou mis à disposition du Client ou le cas échéant des autorisations, et cessions licences nécessaires à l'exécution du Contrat.

32 - Réversibilité

Le Client a la faculté de demander à FOLIATEAM la mise en œuvre de la prestation de réversibilité à échéance du contrat ou en cas de résiliation. Les parties conviendront alors, et préalablement, des modalités précises, notamment financières de la prestation de réversibilité.

Les modalités financières de la restitution des données et logiciels seront définies en fonction du périmètre spécifié et des prestations demandées.

La restitution ne pourra intervenir que si FOLIATEAM est en droit de le faire vis-à-vis de ses propres concurrents et que si le prix en a été intégralement payé.

33 - Difficultés dans la Réalisation de la Prestation

Si en cours d'exécution des Services et/ou Prestations ou lors de la livraison et/ou de l'installation des matériels et/ou équipements, des difficultés techniques imprévues et/ou inhérentes aux documents fournis par le Client nécessitent un traitement spécifique qui n'avait pu être décelé par FOLIATEAM lors de la signature du Bon de commande, ce dernier se réserve le droit de :

- Soit suspendre l'exécution du Bon de commande ;
- Soit de présenter un devis complémentaire intégrant le coût supplémentaire lié à ces difficultés techniques.

En cas de suspension de l'exécution du Bon de commande ou de refus du devis complémentaire par le Client, FOLIATEAM se réserve le droit d'exiger le paiement des prestations en tout ou partie réalisée et de ne pas finaliser les prestations sans engager quelque responsabilité à ce titre.

34- Élection de Domicile

Pour toute réclamation, la Société FOLIATEAM fait élection de domicile à son siège social, 82 rue Garibaldi 94100 Saint Maur des Fossés.

Le Client fait quant à lui élection de domicile au lieu de son siège social lequel doit être mentionné sur le Bon de Commande.

35- Loi applicable et Juridiction compétente

Le Contrat est régi par les dispositions du droit français, quelle que soit la nationalité des parties et quelques soit le lieu d'exécution des obligations y afférentes.

En cas de litige, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Créteil, ou en cas de changement de siège social de FOLIATEAM, du ressort de ce dernier, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou pour les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

36- Traitement des Données Personnelles

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et plus particulièrement le Règlement européen n° 2016/679 « RGPD » du 27 avril 2016 ainsi que la loi française n°78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 (ci-après « la Réglementation Données personnelles »).

Traitements réalisés par FOLIATEAM agissant en qualité de Responsable de Traitement, portant sur les données à caractère personnel des clients et des contacts.

Pour satisfaire à son bon fonctionnement, FOLIATEAM est tenue de mettre en œuvre et d'exploiter des traitements de données à caractère personnel relatifs à ses clients et/ou ses contacts (prospects). Une politique de protection des données à caractère personnel des clients et des contacts est accessible sur le site internet (<https://www.foliateam.com/politique-de-confidentialite>) afin de satisfaire à l'obligation d'information et de rappeler les droits et les recours dont vous disposez.

Lesdits traitements répondent aux conditions suivantes :

Finalités : Gestion de la prospection commerciale / Gestion de la relation client / Gestion de la location financière

Bases légales : Mesure contractuelle / Obligation légale / Intérêt légitime

Données traitées : nom, prénom, données de contact professionnel (téléphone et email), fonction et entreprise de la personne concernée

Durées de conservation : en fonction de la finalité du traitement

Sous-traitance : FOLIATEAM a recours à des sous-traitants dans le cadre de ses activités de Responsable de traitement et s'assure que ceux-ci présentent des garanties suffisantes quant à la réalisation du traitement en conformité des prescriptions du RGPD. Cette sous-traitance est encadrée par des contrats de sous-traitance que nous régularisons avec nos prestataires.

FOLIATEAM s'engage à traiter les données à caractère personnel dès lors qu'une base légale l'y autorise, pour les finalités pour lesquelles les données ont été collectées et dans le respect des durées de conservation et des droits des personnes.

Traitements réalisés par FOLIATEAM agissant en qualité de sous-traitant

Dans le cadre du respect de l'article 28 du RGPD, des règles doivent être définies entre le responsable de traitement (le Client) et le sous-traitant (FOLIATEAM).

Les règles et les traitements de données mis en œuvre par FOLIATEAM agissant en tant que sous-traitant dans le cadre de la fourniture des Services sont décrits dans le document ANNEXE RGPD ST FOLIATEAM accessible en lien et/ou annexé présentes « ANNEXE RGPD_ST_FOLIATEAM ».

Les coordonnées du délégué à la protection des données de FOLIATEAM sont : dgd@foliateam.com



S.A. Foliateam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliateam.com

Pour exercer les droits d'accès, de rectification, d'effacement ou d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision, il convient de formuler votre demande à l'adresse suivante : dpd@foliateam.com
Vous êtes également informé qu'une réclamation peut être déposée auprès de la CNIL.

Pour toute information supplémentaire, vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

FOLIATEAM
82, rue Garibaldi
94100 SAINT MAUR DES FOSSES
Tél. : +33 1 55 12 55 12

Pour le Client
(Date, signature et cachet – Paraphes sur toutes les pages)

Pour Foliateam Group



S.A. Foliateam Group
Au capital de 1 627 501euros



RCS Créteil 441265329



82 rue Garibaldi
94101 Saint-Maur-des-
Fossés Cedex



Tél. : 01 55 12 55 12
www.foliateam.com