

# ALYACOM (Marque de la Société SANTECH Innovation)

## Conditions Générales de vente

### 1. Définition

**Bulletin de Souscription** : désigne la formalisation de la Souscription par le Client des Services AlyaCom, également dénommé «Bon de commande» ou «Formulaire de souscription» ou «Formulaire d'abonnement».

**Client** : désigne une personne morale qui souscrit un ou plusieurs Contrats AlyaCom afin d'utiliser les Services d'AlyaCom, pour ses besoins propres et en rapport direct avec son activité professionnelle, également dénommé «Titulaire» ou «Titulaire d'abonnement».

**Communications électroniques** : désigne les communications par voie électronique, anciennement dénommée «télécommunications».

**Compte de facturation** : désigne une adresse de facturation et un mode de paiement uniques, correspondant à un Site du Client, pour un ou plusieurs Services souscrits, également dénommé «Point de facturation».

**Contrat AlyaCom ou Contrat** : désigne le contrat souscrit entre le Client et AlyaCom au titre de la Souscription à des Services AlyaCom et formé des dispositions contractuelles suivantes :

- Les présentes Conditions Générales,
- Les éventuelles Conditions Particulières et/ou spécifiques applicables aux Services AlyaCom,
- Le Bulletin de Souscription ou le Bon de commande avec les conditions tarifaires et contractuelles associées,
- La Description des Services établie et mise à jour par AlyaCom, contenue soit dans les Conditions Particulières, soit au sein du catalogue d'AlyaCom dit «Catalogue» ou de fiches descriptives des offres AlyaCom dites «Fiches produits».

Lorsque le Contrat est souscrit dans le cadre d'un marché public qui l'exige, la proposition (ou mémoire) technique et financier établie par AlyaCom et remise au Client, si cette proposition est fournie au titre de la Souscription à un Service AlyaCom.

**Équipement(s) d'AlyaCom** : désigne toute application logicielle ou tout autre équipement mis à disposition par AlyaCom dans le cadre de la fourniture de ses Services et Solutions.

**Équipement(s) du Client** : désigne tout matériel informatique, de Communications électroniques et logiciel ainsi que tout autre équipement prérequis, existant ou ajouté, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des équipements d'AlyaCom. Les Équipements du Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

**Gestionnaire** : désigne le représentant légal du Client dûment habilité par lui et agissant en son nom et pour son compte, chargé de l'administration et du suivi de l'exécution des Contrats, ainsi que de la Souscription des Services. Cette mission pourra faire l'objet, selon les conditions proposées par AlyaCom, de délégation auprès de Sous-gestionnaires.

**Sous-gestionnaire** : désigne le représentant du Client dûment habilité par lui et délégué par le Gestionnaire, chargé en tout ou partie de l'administration et du suivi technique de l'exécution des Contrats, ainsi que de la Souscription des Services au nom et pour le compte du Client.

**Mise en service** : désigne le point de départ de la fourniture de chaque Service, tel que défini par AlyaCom au sein du Contrat.

**Partie(s)** : désigne AlyaCom et/ou le Client.

**Service(s) AlyaCom ou Service(s)** : désigne les applications logicielles de Communications électroniques fixes et/ou mobiles de la gamme AlyaCom, pouvant être souscrits par le Client auprès de AlyaCom, au titre d'un ou plusieurs Contrats.

**Site(s)** : désigne un établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

**Souscription** : désigne l'acceptation par le Client du Contrat AlyaCom, par la signature d'un Bulletin de Souscription ou tout autre moyen proposé par AlyaCom (notamment via Internet, par téléphone, etc.).

**Terminal** : désigne un terminal de Communications électroniques certifié par AlyaCom et compatible avec la réception des Services AlyaCom. Selon les Services souscrits, les Terminals pourront être mis à disposition par AlyaCom dans le cadre de la fourniture des Services ou pourront être acquis par le Client à certaines conditions agréées par AlyaCom.

**Utilisateur** : désigne une personne physique, salariée ou agent du Client et non titulaire du Contrat AlyaCom, jouissant de l'utilisation du Service souscrit par le Client.

### 2. Objet

2.1 Les présentes conditions générales (ci-après dénommées « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les termes et modalités de Souscription et de fourniture des Services AlyaCom. Le Client souscrit un ou plusieurs Services à titre principal (dénommé « Service principal ») auquel le Client peut ajouter des Services accessoires, désignant, en fonction des conditions de Souscription proposées par AlyaCom, des Services complémentaires ou Services optionnels ou Options (ci-après ensemble dénommés « Services complémentaires »), gratuits ou payants, qui sont, soit automatiquement accessibles, soit accessibles à la demande.

2.2 Les présentes Conditions Générales sont applicables à toute Souscription de Services, étant entendu qu'en cas de nouvelle Souscription de Services, la version des Conditions Générales en vigueur à la date de cette nouvelle Souscription s'appliquera automatiquement à l'ensemble des Contrats AlyaCom du Client.

### 3. Conditions de Souscription

3.1 Par la Souscription aux Services, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve les termes et conditions du Contrat AlyaCom et déclare que les Services souscrits répondent à ses besoins. Chaque Contrat AlyaCom remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties relatifs au même objet et constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard aux Services qu'il concerne.

3.2 Dans le cadre de la Souscription aux Services, le Client s'engage à fournir les pièces et justificatifs que AlyaCom sera susceptible de lui demander. Le Contrat AlyaCom ne sera valablement formé et n'entrera en vigueur que lorsqu'AlyaCom aura confirmé au Client son acceptation du Contrat par écrit ou à défaut en commençant à exécuter le Service souscrit.

Le Contrat AlyaCom et/ou la Souscription à certains Services pourra être refusée au Client, pour motif légitime, notamment lorsque le dossier de Souscription sera incomplet ou aura été altéré, en cas de scoring (notation) défavorable du Client, en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre d'un contrat le liant à AlyaCom, etc.

3.3 Lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public qui le permet et en application du Code des marchés publics, le Client est habilité à souscrire aux Services pour lui-même ou pour le compte de tout service qui lui est attaché, des personnes publiques ou privées avec qui il a formé un groupement de commande en application du Code des marchés publics. Le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits et pouvoirs nécessaires à l'effet de signer un Contrat AlyaCom en qualité de service centralisateur ou de coordonnateur du groupement.

3.4 La Mise en service ne pourra intervenir que si l'ensemble des conditions de Souscription sont remplies.

3.5 Les obligations et garanties expressément contenues dans les Contrats AlyaCom sont les seules acceptées par AlyaCom au titre de la fourniture de ses Services et se substituent à toute autre déclaration et/ou garantie expresse ou tacite auxquelles le Client pourrait faire référence.

### 4. Prise d'effet et durée

4.1 Le Contrat AlyaCom prend effet dès la Souscription, sous réserve de la validation du dossier de Souscription par AlyaCom. Sauf dispositions spécifiques, seule la Mise en service des Services entraînera leur facturation.

4.2 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement attachée à chaque Service souscrit (ci-après dénommée « Période minimale d'engagement » ou « Période initiale »). Sauf dispositions spécifiques, cette Période minimale d'engagement court à compter de la Mise en service de chaque Service. Par défaut, et sauf dispositions dérogatoires du Contrat, la Période minimale d'engagement sera de trois (3) ans. Selon les Conditions Particulières applicables à chaque Service, cette Période minimale d'engagement peut être ou non tacitement reconduite. La Souscription d'un Service complémentaire peut être attachée à une Période minimale d'engagement appliquée sur ce Service complémentaire ou sur le Service principal auquel le Service complémentaire est associé.

### 5. Obligations d'AlyaCom

AlyaCom s'engage à mettre en œuvre les moyens pour assurer la permanence, la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services, dans le respect des normes professionnelles applicables. A ce titre AlyaCom est soumis à une obligation de moyen.

### 6. Obligations du Client

Le Client mettra à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services et à l'exécution du Contrat AlyaCom. Le Client fournira à AlyaCom toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour la Souscription des Services et l'exécution du Contrat. Les Equipements du Client, ainsi que leur environnement doivent être conformes à la réglementation en vigueur. Le Client n'utilisera que des équipements conformes aux spécifications d'AlyaCom. Le Client s'engage à informer AlyaCom dans les plus brefs délais de toute évolution de son activité, notamment de nature à modifier durablement ses flux de communications, de toute modification des informations le concernant portées sur tout élément du Contrat AlyaCom et, en particulier, de tout changement de coordonnées postales, électroniques, bancaires ou d'adresse de facturation. Cette information devra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de ladite évolution.

## 7. Conditions financières

### 7.1 Tarifs

7.1.1 Les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application, (ci-après dénommés ensemble « Tarifs »), sont exprimés Hors taxes et sont précisés dans chaque Contrat AlyaCom. Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables aux marchés publics, les Tarifs peuvent faire l'objet de variations dont le Client sera informé. Cette information précisera la date d'application des nouveaux Tarifs.

7.1.2 Sauf accord spécifique ou tarifs forfaitaires négociés, les frais de déplacements des ingénieurs et techniciens d'AlyaCom sont à la charge du client. Ils sont facturés aux tarifs en vigueur au moment du déplacement sur la base des référentiels suivants :

- Les repas sont pris en charge sur la base des frais réels.
- L'hôtel est pris en charge sur la base des frais réels.
- Le kilométrage voiture est pris en charge sur la base d'un véhicule de 5CV fiscaux.
- Les locations éventuelles de voitures sont prises en charge sur la base d'un véhicule de classe A ou B.
- Le train est pris en charge sur la base d'un trajet 2ème classe.
- L'avion est pris en charge sur la base d'un trajet en classe économique.

### 7.2 Facturation

AlyaCom éditera des factures précisant les Tarifs ou toute autre somme due au titre des Services souscrits et/ou utilisés par le Client et ses Utilisateurs par Compte de facturation. Lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public, le Client fournira à AlyaCom les coordonnées du comptable assignataire. Les factures sont exigibles aux conditions et modalités décrites dans les Conditions Particulières applicables à chaque Service souscrit ou à défaut, à la date de Mise en service des Services. Les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'établissement (ou dans le délai global de paiement prévu par le Code des marchés publics, lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public). Toutefois, après en avoir avisé le Client, AlyaCom se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité ou d'émettre des factures intermédiaires. AlyaCom se réserve le droit de n'émettre qu'une (1) seule facture par période de 2 ou 3 mois si le montant d'une facture mensuelle ne dépasse pas vingt-cinq euros hors taxes (25 € HT). AlyaCom pourra adresser les factures sous format papier ou électronique.

### 7.3 Modalités de paiement

7.3.1 Le paiement s'effectue, par prélèvement automatique ou par tout autre mode de paiement accepté par AlyaCom (ou par mandat administratif lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public). En cas de scoring défavorable du Client ou si le montant mensuel prévisionnel de chaque facture au titre d'un Contrat AlyaCom du Client est inférieur à cinq cents (500) euros hors taxes, AlyaCom se réserve le droit de subordonner la Mise en service du Service à un paiement par prélèvement automatique. Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le Client est irrévocablement acquis à AlyaCom et non remboursable. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. AlyaCom pourra, sous réserve d'en informer le Client, opérer le paiement par compensation des sommes qu'ils se doivent mutuellement au titre des contrats conclus entre eux, ce que le Client accepte expressément.

7.3.2 Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à AlyaCom des impôts, droits ou taxes ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de Souscription d'un Service, entraînera un ajustement corrélatif des prix pour qu'AlyaCom perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans le Contrat AlyaCom.

### 7.4 Défaut de paiement

7.4.1 Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'AlyaCom ne serait pas en tout ou partie honoré, les frais divers, notamment de recouvrement, liés à l'impayé sont facturés au Client. Les sommes restant dues à AlyaCom par le Client sont :

- majorées d'intérêts de retard sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée,
- et éventuellement augmentées des frais qu'AlyaCom aurait engagés aux fins du recouvrement de l'impayé.

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral. En cas de litige, les sommes facturées au Client restent exigibles par AlyaCom, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais. S'il est débouté et s'il a retenu une partie de ses paiements, le Client paiera, en plus des sommes dues, des intérêts de retard dus.

7.4.2 Le non-paiement, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par AlyaCom au titre de l'ensemble des Contrats AlyaCom en cours, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment par AlyaCom.

7.4.3 De plus, en cas de non-paiement par le Client des sommes dues, AlyaCom se réserve également le droit de prendre des mesures conservatoires sur l'ensemble ou une partie des Services souscrits par le Client, telles que la suspension ou la limitation d'accès aux Services, l'accès aux Services avec une limitation d'encours. Le Client reconnaît que tout envoi par AlyaCom ou les prestataires mandatés par elle d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt la prescription relative au paiement des sommes dues au titre des Services.

7.4.4 Toute contestation du Client, relative aux Tarifs et factures AlyaCom devra être formalisée par lettre recommandée avec accusé de réception motivée et étayée, reçue par AlyaCom dans un délai maximum de douze (12) mois à compter de la date d'émission des factures en cause.

## 7.5 Garanties

Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables aux marchés publics, AlyaCom se réserve le droit de demander au Client certaines garanties (ci-après « Garanties ») constituées par le versement d'un dépôt de garantie ou par une garantie bancaire à première demande, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts d'AlyaCom en cas de défaillance du Client, d'un montant défini par AlyaCom, soit lors de la Souscription d'un Service, lors de la Mise en service d'un Service, soit en cours d'exécution du Contrat AlyaCom, notamment en cas de survenance de l'un des évènements suivants :

- Changement de mode de paiement et choix d'un autre mode de paiement autre que le prélèvement,
- Changement de délai de règlement,
- Incident de paiement du Client,
- Dégradation de la santé financière du Client,
- Réception du dossier de Souscription incomplet ou non-conforme,
- Nombre total de Souscription de Services par le Client supérieur à dix (10),
- Cession de Contrat.

Les montants des Garanties applicables sont ceux figurant dans le Contrat AlyaCom à la date de survenance des évènements précités. Les Garanties ne sont pas productives d'intérêts. Au cas où le Client n'aurait pas versé la Garantie demandée, la fourniture des Services sera suspendue jusqu'au versement et le Client devra néanmoins continuer à s'acquitter du prix des Services. Les Garanties peuvent se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, y compris les sommes dues avant l'expiration des Contrats AlyaCom. La Garantie est restituée au Client ou une main levée est effectuée, dans un délai de trois (3) mois à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers AlyaCom. Dans cette hypothèse, et pour le cas d'un dépôt de garantie, une compensation pourra être effectuée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie, à la demande du Client effectuée auprès du Service Client AlyaCom, par courrier au moment de l'expiration du Contrat AlyaCom ou à réception de la facture de clôture. A l'issue de cette compensation, si le Client reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à AlyaCom dans les délais prévus. Si en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, AlyaCom procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de la facture de clôture. Lorsque le Client ne demande pas la compensation à l'expiration du Contrat AlyaCom, le dépôt de garantie lui sera restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum d'un (1) mois à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers AlyaCom.

## 8. Assistance/maintenance

Dans le cadre de ses services, Alyacom s'engage à assurer des prestations d'assistance / maintenance logicielles, c'est-à-dire, le dépannage par téléphone, et/ou par l'envoi d'un e-mail, de problèmes rencontrés par l'utilisateur à la manipulation et/ou au fonctionnement des services concernés par le Contrat.

Cette assistance/maintenance est disponible tous les jours ouvrés de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Le client déclare accepter sans réserve les conditions de maintenance et d'assistance décrites ci-dessous.

### 8.1 Durée

Le contrat d'assistance/maintenance est conclu pour une durée de trois (3) ans à partir de la date de la mise en services. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception de l'une ou l'autre partie, trois mois au moins avant échéance.

### 8.2 Engagement du client

Le client s'engage à :

- Etre à jour des règlements vis-à-vis de SANTECH Innovation, siège social d'Alyacom
- Avoir des opérateurs formés à l'utilisation des logiciels concernés
- Respecter les procédures indiquées par le vendeur, l'installateur et le technicien
- Maintenir son matériel en bon état de fonctionnement

### 8.3 Tarification

L'assistance/maintenance sera rémunérée par une redevance de base dont le montant mensuel hors taxes est indiqué sur le bon de commande.

Le contrat de maintenance est payable au moment de la souscription et du renouvellement. A défaut, Alyacom se réserve le droit de suspendre tous services, 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure de paiement notifiée par lettre recommandée. Cette suspension du service ne préjuge pas le droit d'Alyacom de poursuivre le recouvrement de l'intégrité des sommes dues. Il est convenu que la redevance reste due dans son intégralité, même dans le cas où les services n'auraient pas été utilisés par le client, quel qu'en soit le motif.

## 9. Utilisation des Services

9.1 Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur objet et aux dispositions du Contrat AlyaCom. Le Client sera seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés, contrairement à leur destination, à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdites par les lois ou règlements applicables ou en violation des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à AlyaCom ou à tout tiers. S'agissant du contenu ou des caractéristiques des messages ou des données transmis ou reçus ou consultés par le Client et/ou ses Utilisateurs, via les services d'AlyaCom, AlyaCom ne peut, en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages ou données transmis, reçus ou consultés.

9.2 Dans le cas où la responsabilité d'AlyaCom serait recherchée du fait de l'utilisation des Services par le Client, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services, le Client indemnisera AlyaCom de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre AlyaCom, quelle qu'en soit la nature. Le Client se porte garant du respect par son Gestionnaire, ses Sous-gestionnaires et ses Utilisateurs des obligations du Contrat AlyaCom.

9.3 AlyaCom se réserve le droit, en cas d'injonction d'une autorité publique, administrative ou judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement en tout ou partie de ses Services.

9.4 Lorsqu'AlyaCom acheminera des messages ou données envoyés et/ou reçus sur des serveurs de sociétés tierces, la responsabilité d'AlyaCom est limitée à l'acheminement des messages ou données. AlyaCom ne peut être tenue responsable des restrictions d'accès dépendant de la politique des sociétés tierces, ainsi que des incompatibilités pouvant provenir des normes utilisées par celles-ci.

## 10. Evolutions

### 10.1 Evolutions à la demande du Client

Le Client peut demander une évolution de son Contrat AlyaCom, auxquels sont associés les Services souscrits, conformément aux conditions proposées par AlyaCom et sous réserve de faisabilité et/ou de disponibilité. Dans tous les cas, AlyaCom se réserve le droit de réclamer une confirmation par courrier de la modification demandée par le Client. Pour être valable, toute demande de modification de Service devra être confirmée par AlyaCom par tout moyen (courrier, courrier électronique, télécopie ou, tacitement, par la mise en œuvre de la modification demandée).

### 10.2 Evolutions des Services

10.2.1 Les dispositions du Contrat AlyaCom et les Services sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution. Lorsque cette évolution constitue une modification substantielle du Contrat AlyaCom et/ou d'un Service, portant préjudice au Client, celui-ci peut résilier le Service concerné, et ce, durant les deux (2) mois qui suivent l'entrée en vigueur de l'évolution. Dans ce cas de résiliation, les redevances restant dues jusqu'à l'expiration de la Période minimale d'engagement du Service concerné ne seront pas exigées par AlyaCom. Il est précisé que toute évolution d'un Service complémentaire, ne pourra ouvrir droit au bénéfice des dispositions du présent article que pour ce Service complémentaire et en aucun cas pour le Service principal qui lui est associé. Au-delà du délai de deux (2) mois, l'évolution sera réputée acceptée par le Client en l'état pour les Services concernés et au titre de l'ensemble de ses Contrats AlyaCom.

10.2.2 En toute hypothèse, le Client reconnaît devoir accepter, sans compensation, ni droit à résiliation les évolutions et/ou modifications des dispositions du Contrat AlyaCom et des Services, lorsque les évolutions et/ou modifications en cause sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité légale, réglementaire, judiciaire ou administrative.

## 11. Responsabilité

11.1 La responsabilité d'AlyaCom ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

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

11.3 La responsabilité d'AlyaCom ne saurait par ailleurs être engagée :

- En cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui serait imposées à AlyaCom par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- En cas de non-respect par le Client, son Gestionnaire, ses Utilisateurs des prérequis et Spécifications techniques des Services souscrits,
- En cas de mauvaise utilisation des Services par le Client, son Gestionnaire, ses Utilisateurs et/ou leurs correspondants,
- En cas d'inadéquation aux Services des Equipements du Client. En particulier de l'utilisation par le Client de terminaux mobiles non certifiés par AlyaCom ou achetés sur des marchés parallèles,
- En cas de mauvaise installation ou paramétrage, ou d'utilisation non-conforme, des Equipements d'AlyaCom et/ou des Terminaux et/ou des accessoires, par le Client, son Gestionnaire, ses Utilisateurs,
- En cas de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de Communications électroniques fournis par le ou les exploitant(s) des réseaux auxquels sont raccordés les Services d'AlyaCom. En cas de perturbation d'indisponibilité, et/ou d'interruption totale ou partielle de tout ou partie des Services proposés ou les moyens de Communications électroniques fournis et exploités par des opérateurs tiers, et plus généralement, en cas de survenance de tout problème, quelle qu'en soit la nature ou l'importance, dont le Client pourrait être victime à cette occasion
- En cas de perturbations ou d'interruptions non directement imputables à AlyaCom ou imputables à AlyaCom, lorsque les perturbations sont causées par des travaux d'amélioration, de réparation ou d'entretien des Moyens de Communications électroniques des opérateurs mobiles,
- En cas de coupure générale des alimentations électriques sur un Site du Client,
- En cas de détériorations ou de pertes de fichiers ou de documents liés à l'utilisation des Services par le Client, ce dernier s'engageant à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations,
- En cas de manquement aux obligations de confidentialité incombant au Client, à son Gestionnaire et ses Utilisateurs,
- En cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services par AlyaCom, pour motif légitime,
- En cas d'utilisation non conforme à leur usage des Equipements d'AlyaCom, par le Client et/ou son Gestionnaire et/ou ses Utilisateurs,
- En cas d'utilisation des Services consécutive à une divulgation, perte ou vol des codes d'accès liés aux Services fournis par AlyaCom et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée (une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque Carte SIM, etc.),
- En cas d'interruption des services accessibles via le réseau Internet,
- En cas de dysfonctionnement des Services de quelque nature que ce soit (tel que par exemple les virus) causé par et/ou suite à l'utilisation de services fournis par des sociétés tierces, notamment via le réseau Internet,
- Au titre des informations et documents communiqués au Client, et de l'interprétation que ce dernier peut en faire, dès lors que ces informations et documents n'ont qu'une valeur indicative et ne présentent pas de valeur contractuelle,
- En cas de litige opposant, dans le cadre du Contrat AlyaCom, le Client, le Gestionnaire et/ou un Sous-gestionnaire et/ou un Utilisateur,
- En cas de force majeure, telle que définie aux présentes Conditions Générales.

11.4 De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre AlyaCom plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur. Les Contrats AlyaCom ne fournissent pas et ne sont pas destinés à fournir à des tiers de droit de recours, de réclamation, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit.

11.5 Les Conditions Particulières applicables à chaque Service pourront apporter des précisions supplémentaires quant au principe et à la mise en œuvre de la responsabilité de AlyaCom.

11.6 Nonobstant toute autre stipulation du Contrat AlyaCom, la responsabilité totale cumulée d'AlyaCom, au titre du Contrat AlyaCom, ne pourra pas excéder, par Contrat, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de cinq mille (5.000) euros.

## 12. Force majeure

12.1 AlyaCom ne sera pas responsable des dommages, retards, non-exécution ou exécution partielle pouvant être interprétés par un tribunal français comme un cas de force majeure. En outre, de convention expresse, seront considérés comme des cas de force majeure :

- un dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des Moyens de Communications électroniques des opérateurs et/ou de fournisseurs auxquels les Moyens de Communications électroniques d'AlyaCom sont raccordés,
- les évènements naturels (foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries, etc.),
- actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toutes réglementations applicables aux Services,
- les faits de guerre, émeutes, attentats, sabotages, vols, vandalismes, explosions, actes de tiers, les conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs d'AlyaCom,
- l'ordre d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle des Moyens de Communications électroniques utilisés par AlyaCom.

12.2 Si un cas de force majeure empêche AlyaCom d'exécuter une obligation essentielle au titre d'un Contrat pendant une période de plus de trois (3) mois consécutifs, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. A défaut d'accord sur une telle solution dans un délai d'un (1) mois suivant l'expiration de la période de trois (3) mois suscitée, chacune des Parties pourra résilier le Service concerné par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre des Parties. Par dérogation aux présentes Conditions Générales, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

## 13. Suspension

13.1 AlyaCom se réserve le droit de suspendre, de limiter ou de restreindre partiellement ou complètement, l'accès aux Services ou de résilier tout ou partie des Services, après en avoir avisé le Client, par tout moyen notamment :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client prévues au Contrat AlyaCom,
- en cas de non versement ou de non mise à disposition de la Garantie ou dans l'attente de leur règlement ou en cas de dépassement de la limite d'encours,
- en cas de réception par AlyaCom du dossier de Souscription incomplet ou non-conforme,
- en cas de défaut de règlement des sommes dues à l'échéance et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée et transmise à AlyaCom par lettre recommandée avec accusé de réception,
- en cas d'utilisation non conforme des Services notamment en cas de violation des dispositions légales ou réglementaires, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs ou en cas d'agissements de nature à perturber les Moyens de Communications électroniques d'AlyaCom ou le réseau Internet et ses services,
- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client,
- et plus généralement, lorsque le Contrat AlyaCom le prévoit.

13.2 Le rétablissement des Services souscrits après suspension et/ou limitation et/ou de restriction, du fait du Client, donne lieu à la facturation de frais de remise en service. En cas de suspension et/ou limitation et/ou de restriction des Services souscrits, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu à ses obligations, étant notamment entendu que la suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de leur facturation.

13.3 En outre, AlyaCom sera habilitée à suspendre, limiter ou restreindre les Services pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive, curative ou encore d'extension de ses Moyens de Communications électroniques ou si AlyaCom y est obligée pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente.

## 14. Résiliation

14.1 Chacune des Parties pourra résilier le ou les Services en respectant les présentes Conditions, ainsi que les dispositions relatives aux modalités de résiliation, présentes au sein des Conditions Particulières et / ou spécifiques AlyaCom. AlyaCom se réserve la possibilité de rejeter ou accepter toute demande de résiliation qui ne respecterait pas ces modalités. Sa demande de résiliation effectuée, le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier son ou ses Services, au titre d'un acte de gestion, tel qu'une migration (etc.). La cessation du Contrat AlyaCom, pour quelque cause que ce soit, entraîne la déchéance du terme de toutes les sommes dues et leur exigibilité immédiate.

14.2 La résiliation d'un Service avant expiration de la Période minimale d'engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus au titre des Services pour la période restant à courir jusqu'au terme de la Période minimale d'engagement et ce sans préjudice des sommes que pourrait réclamer AlyaCom au titre de dommages et intérêts en cas de résiliation fautive ou de violation des stipulations du Contrat imputable au Client. En tout état de cause, les conditions et modalités spécifiques de résiliation applicables à chaque Service sont définies dans les Conditions Particulières des Services correspondants.

14.3 En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes d'un Contrat, l'autre Partie pourra signifier à la Partie en défaut une mise en demeure exigeant qu'elle remédie au manquement en question dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception. A défaut de remède dans le délai imparti, l'autre Partie pourra mettre fin au Contrat de Service concerné de plein droit par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre en vertu de la loi et/ou du Contrat. La date d'effet de la résiliation sera la date indiquée sur la seconde lettre recommandée.

14.4 En cas de résiliation ou cessation des Services pour quelque cause que ce soit, le Client cessera immédiatement toute utilisation des Services concernés et remettra sans délai à AlyaCom les Equipements appartenant à AlyaCom. Le Client procédera le cas échéant, à ses propres frais, à toutes les désinstallations nécessaires, notamment aux fins de restitution des Equipements AlyaCom.

14.5 En cas de résiliation, pour quelques causes que ce soient, du Service principal, le ou les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit, sans préjudice de la mise en œuvre des règles applicables aux Périodes minimales d'engagement. A contrario, en cas de résiliation des Services complémentaires, le Service principal se poursuivra dans les conditions du Contrat AlyaCom.

14.6 Lorsque le Client résilie un Service Principal et/ou un Service complémentaire avant la fin de leur Période minimale d'engagement :

- les sommes restant à courir jusqu'à l'expiration de la Période minimale d'engagement deviennent immédiatement exigibles. Il en est de même des avances consenties par AlyaCom au Client.
- les sommes restants dues perdent le bénéfice des éventuelles remises AlyaCom et/ou de la dégressivité, telles qu'indiquées dans la Description des Services AlyaCom.

14.7 A l'issue de la période de un (1) an, le délai de prévenance pour La résiliation d'un Service est fixé à 3 mois.

## 15. Propriété intellectuelle

15.1 Le Client s'engage à respecter l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et autres droits d'AlyaCom et/ou de ses partenaires/fournisseurs sur leurs signes distinctifs (marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes, etc.) et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public, à quelque fin que ce soit, entre les signes distinctifs, propriété d'AlyaCom et/ou de ses partenaires /fournisseurs et les siens. AlyaCom ne consent jamais, au titre d'un Contrat AlyaCom, un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle sous quelque forme que ce soit et de quelque nature que ce soit, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite.

15.2 Le Client autorise AlyaCom à communiquer au public son identité en sa qualité de Client et à le citer comme référence professionnelle. AlyaCom s'engage à ce que cette communication, à des fins strictement professionnelles, s'effectue dans le respect des usages.

15.3 Au titre de la fourniture des Services AlyaCom, le Client bénéficie uniquement d'un droit d'usage sur les Equipements d'AlyaCom qui lui seront mis à disposition ainsi que les livrables et documents. Le Client doit à cet effet strictement se conformer au droit d'utilisation qui lui sera conféré. Le Client bénéficie pour lui, son Gestionnaire et ses Utilisateurs d'un simple droit d'utilisation sur les Equipements d'AlyaCom, personnel, non exclusif et non transférable, au sens du Code de la propriété intellectuelle et dans la limite notamment des droits conférés à AlyaCom par ses partenaires/fournisseurs et pour les seuls besoins de la fourniture des Services.

## 16. Notification - Opposabilité

16.1 Les correspondances entre les Parties sont effectuées par une personne dûment habilitée par la Partie concernée. Les correspondances à l'attention :

- d'AlyaCom devront être adressées au service Client AlyaCom, dont les coordonnées sont mentionnées sur sa facture,
- du Client devront lui être adressées à ses coordonnées indiquées dans le Bulletin de Souscription.

16.2 Les Parties reconnaissent expressément qu'auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité : les lettres simples, télécopie, les messages électroniques échangés entre les Parties dans le cadre de la Souscription et de l'exécution des Services, les courriers postaux et messages électroniques confirmatifs de Souscription ou de modification des Services émis par AlyaCom, les enregistrements téléphoniques du Client opérés par AlyaCom dans le cadre de la Souscription et de l'exécution des Services, la Souscription web.

16.3 Les Parties conviennent que les données techniques émanant des systèmes et Moyens de Communications électroniques d'AlyaCom (telles que les enregistrements de taxation, leurs reproductions sur microfiches, disques optiques, bandes magnétiques etc.) feront foi entre elles et auront la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code civil français jusqu'à preuve d'une erreur manifeste desdits systèmes, notamment afin d'établir la facturation des Services et/ou en cas de réclamation dans le cadre de l'exécution du Contrat. Ces données sont conservées par AlyaCom pendant une durée maximum de douze (12) mois à compter de la date d'émission des Factures non contestées qui leur sont relatives (ou toute autre durée qui pourrait être définie par la loi ou la réglementation). En cas de communication de ces données au Client, ce dernier ne pourra les utiliser à aucune autre fin que la vérification de ses factures.

16.4 Il est précisé que les notifications comportant un préavis, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception, port payé au Service Client AlyaCom. Sauf dispositions contraires, les délais prévus aux présentes courent à compter de la date de première présentation de ladite notification.

## 17. Cession

Ni le Contrat AlyaCom, ni les Services et leurs accessoires ne sont cessibles par le Client, sans l'accord préalable, exprès et écrit d'AlyaCom. AlyaCom pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu des Contrats AlyaCom.

## 18. Loi applicable et attribution de juridiction

Le Contrat AlyaCom est soumis à la loi française et interprété conformément à celle-ci.

En cas de différend entre les Parties né à l'occasion de la conclusion, de l'exécution et de l'interprétation d'un Contrat AlyaCom, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut, le litige sera soumis au Tribunal de commerce de Saint Briec (ou le Tribunal administratif territorialement lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public), même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie.

## 19. Dispositions finales

19.1 Aucune Partie ne sera réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes d'un Contrat AlyaCom, sauf renonciation écrite et signée.

19.2 En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales, le contenu des clauses prévaudra sur leurs titres.

19.3 Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée.

19.4 Les Parties conserveront confidentielles les stipulations des Contrats AlyaCom et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives aux Services et/ou aux Parties (ci-après « les Informations Confidentielles »). Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin que l'exécution des Contrats AlyaCom. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux salariés, fournisseurs, experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître, (v) aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe. Le présent article s'appliquera pendant toute la durée de chaque Contrat AlyaCom et survivra à leur arrivée à terme pendant trois (3) ans. Par ailleurs, le Client reconnaît qu'AlyaCom pourra être amenée à divulguer des informations relatives au Client dans le cadre des dispositions légales en vigueur.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature & Cachet