

## PUBLICATION CONDITIONS GÉNÉRALES OBS SA

### 1 – DEFINITIONS

Les mots définis au présent article, au singulier ou au pluriel, ainsi que tous les autres mots définis par une majuscule au sein des présentes Conditions Générales, ont la signification suivante :

**Bon de Commande** : désigne tout formulaire par lequel le Client passe commande à OBS de Fournitures.

**Bénéficiaire** : désigne toute Société Affiliée désignée par le Client susceptible de bénéficier d'une Fourniture

**Client** : désigne la personne morale titulaire du Contrat domicilié en France conclu avec OBS, pour ses besoins professionnels, telle qu'identifiée sur le Bon de commande et/ou la Proposition commerciale.

**Conditions Générales** : désigne le présent document, socle de la négociation commerciale, décrivant les conditions générales de réalisation des Fournitures par OBS SA sis 1 Place des Droits de l'Homme, 93210 SAINT-DENIS La Plaine, France (ci-après dénommée « OBS ») pour les besoins du Client.

**Conditions Spécifiques OBS SA** : désigne le document annexé aux Conditions Générales détaillant les conditions spécifiques applicables le cas échéant selon la nature des Fournitures commandées. Elles sont accessibles sur <https://www.orange-business.com/sites/default/files/cs-obs-sa-fr-05-20.pdf>

**Contrat** : désigne l'accord conclu entre OBS et le Client constitué des documents listés à l'article Documents contractuels.

**Descriptif de Service** : désigne le document décrivant le Service vendu au Client par OBS.

**Date de Mise en Service** : désigne la date de mise en exploitation des Services par OBS

**Équipement** : désigne tout équipement Matériel ou Logiciel ainsi que sa documentation associée, au titre du Contrat et identifié au Contrat:

- **Matériel** : désigne tout matériel (en ce compris ses logiciels système) construit, fabriqué ou produit par un Fournisseur tiers;
- **Logiciel** : désigne tous les programmes d'ordinateur ou système informatique équivalent composés de séries d'instructions permettant d'exécuter un processus ou convertible dans un format exécutable par un ordinateur et fixé sur un support d'expression physique et sous tout format de code ainsi que la documentation associée.

**Fournisseur** : désigne les fournisseurs d'OBS, à savoir les fabricants des Équipements, les éditeurs de Logiciels et/ou plus généralement tous prestataires de service et partenaires d'OBS.

**Fourniture** : désigne toute vente et/ou mise à disposition d'Équipements et/ou Prestations de services et/ou Services fournis par OBS conformément au Contrat.

**Jour/Heure** : désigne sauf précision contraire tout jour/heure ouvré(e) légalement travaillé(e) en France.

**Livrable** : désigne les informations, documentation, Équipements, délivré(s) au Client par OBS au titre du Contrat.

**Partie** : désigne OBS et/ou le Client.

**Prestation de Services** : désigne toute prestation exécutée par OBS au titre du Contrat, et consistant notamment en des prestations d'assistance technique, de conseil, de déploiement, d'intégration, d'infogérance, de configuration, de paramétrage, d'installation, d'exploitation, de maintenance, de gestion à distance, d'hébergement et/ou de supervision.

**Proposition Commerciale** : désigne la proposition adressée par OBS en réponse à la demande du Client et précisant la nature, le prix et les conditions de réalisation des Fournitures demandées par le Client.

**Résultat** : désigne les études, développements Logiciels spécifiques créations, réalisées par OBS pour les seuls besoins du Client et identifié(e)s comme tel au Contrat.

**Service**: désigne :

- **Services Récurrents** : tous Services packagés multi-clients ou spécifiquement élaborés pour le Client et facturés périodiquement au Client sous forme d'abonnement ou à l'usage dans les conditions définies au Descriptif de Services et/ou la Proposition commerciale.
- **Services non récurrents** : tous Services packagés multi-clients ou spécifiquement élaborés pour le Client et facturés ponctuellement au Client dans les conditions définies dans la Proposition commerciale et/ou le Descriptif de Service.

**Société Affiliée** : désigne pour une Partie, toute entité qui, à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou ultérieurement, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous le même contrôle que l'une des Parties. Dans le cadre du Contrat, le terme « contrôle » de même que les expressions dérivées telles que « contrôlée par » et « sous le même contrôle » sont définis par référence aux dispositions de l'article L 233-16 II du Code de Commerce.

**Utilisateur** : désigne les personnes physiques utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

### 2 – OBJET - CHAMP D'APPLICATION – COMMANDE (MODIFICATION/ANNULATION)

2.1 Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et commerciales auxquelles OBS délivre les Fournitures au Client.

2.2 Chaque commande est réputée conclue par le Client en son nom propre et pour ses besoins propres ou ceux des Bénéficiaires.

2.3 Toute commande de Fourniture devra faire l'objet d'un Bon de commande.

2.4 Toute modification ou annulation en tout ou partie d'une commande ne sera prise en compte que sous réserve i) d'une demande écrite du Client 10 jours calendaires avant la date prévue de livraison ou d'exécution des prestations et ii) d'un paiement, avant la date prévue de livraison, d'un dédit correspondant à 70% de la valeur hors taxes de la Prestation de Services et/ou 100% de la valeur hors taxes des Equipements.

### 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat conclu entre le Client et OBS pour une Fourniture, se compose, par ordre de priorité décroissante :

1. du Bon de Commande,
2. du Descriptif de Service et/ou de la Proposition Commerciale, ainsi que leurs éventuelles annexes,
3. des présentes Conditions Générales, et de ses Conditions Spécifiques OBS SA

Le Client ne peut en conséquence se prévaloir d'une quelconque stipulation de ses propres conditions générales et/ou particulières, des correspondances et/ou des propositions commerciales antérieures relatives au même objet que le Contrat, ainsi que tout écrit ou discussion contraire.

### 4 - DUREE ET DATE D'EFFET

Sauf dispositions contraires prévues au Contrat, le Contrat prend effet à compter de l'acceptation du Bon de Commande ou à défaut le commencement de l'exécution de la Fourniture pour la durée suivante :

- Pour un Service Récurrent le Contrat est souscrit :
  - Soit pour une durée indéterminée assortie, le cas échéant, d'une durée minimale d'engagement débutant à la Date de Mise en Service telle que précisée au Contrat. Au-delà, chacune des Parties peut résilier à tout moment tout ou partie du Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation ».
  - Soit pour une durée déterminée, automatiquement reconduite pour des durées équivalentes, sauf résiliation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties, par notification expresse respectant un préavis minimal de 90 jours avant la fin de la période en cours..
- Pour les autres types de Fourniture, par défaut, le Contrat est souscrit pour la durée nécessaire à la réalisation de la Fourniture.

### 5 – OBLIGATIONS DES PARTIES

#### 5.1 Obligations d'OBS

**5.1.1 Généralités:** OBS est tenue d'une obligation de moyen dans l'exécution du Contrat, à l'exception des engagements de qualité de service qui seraient stipulés dans le Contrat et pour lesquels une obligation de résultat serait expressément prévue. En cas de non-respect de la qualité de services les pénalités prévues le cas échéant constituent pour le Client, une indemnité forfaitaire définitive et excluent toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif.

Pour assurer le maintien de la qualité de service, OBS peut être amenée à réaliser des interventions susceptibles d'affecter temporairement l'exécution du Contrat, et s'efforcera, dans la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces interventions seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la Fourniture au Client, OBS devra prévenir le Client au minimum un Jour avant la date d'intervention, par tous moyens, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles des perturbations. Si, à la demande du Client et après étude, l'intervention programmée a lieu à une heure non ouvrée, les frais supplémentaires en résultant sont à la charge du Client. Les perturbations dues à des interventions programmées ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas engager la responsabilité d'OBS ni faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service d'OBS.

**5.1.2 Obligation de conseil et d'information :** OBS fournit toutes les informations et conseils nécessaires pour permettre au Client de conclure le Contrat en connaissance de cause, dans la limite du périmètre des Fournitures et de l'environnement du Client. Cette obligation s'inscrit dans le cadre des objectifs et besoins précis et documentés que le Client a communiqué à OBS pour l'établissement du Contrat. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation à ses besoins de la Fourniture fournie par OBS, eu égard aux informations communiquées par OBS. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable du choix des Fournitures, ayant reçu d'OBS les conseils et informations nécessaires et suffisants sur leurs conditions d'utilisation, capacités et limites de performance, et, en sa qualité de professionnel, de l'usage et des interprétations qu'il fait des documents et données qu'il consulte, des résultats qu'il obtient, des conseils et actes qu'il en déduit et/ou émet.

**5.1.3 Respect des standards du marché :** OBS mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition afin de fournir au Client des Fournitures conformes aux standards, règles et usages de la profession, et aux réglementations en vigueur en France.

**5.1.4 Respect des dispositions en vigueur chez le Client :** Lorsque l'exécution du Contrat nécessite l'intervention du personnel d'OBS dans les locaux du Client ou d'un tiers, le personnel d'OBS s'engage à respecter toutes les dispositions de discipline générale en vigueur chez le Client ou ce tiers et notamment les consignes d'hygiène et de sécurité, les horaires de travail de l'établissement, communiquées à OBS.

#### 5.2 Obligations du Client

**5.2.1 Accès aux locaux, équipements et à l'information :** Le Client s'engage à (i) collaborer avec OBS et avec les personnes mandatées par elle et qui justifient de leur qualité, notamment en leur communiquant toutes les données, informations, ressources et assistance (y compris l'accès aux documents, systèmes, locaux) dans les mêmes conditions que pour son propre personnel, les contraintes particulières susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement technique et informatique et sur les Fournitures, OBS n'étant pas tenue d'évaluer ou de vérifier la qualité des informations communiquées, (ii) mettre à disposition d'OBS les équipements et autres prérequis définis au Contrat ainsi que l'environnement technique raisonnablement nécessaire à la réalisation des Fournitures, (iii) ne pas modifier le raccordement des Équipements mis à sa disposition par OBS, ne pas les déplacer, ni intervenir d'une quelconque manière sur celui-ci sans le consentement préalable et écrit d'OBS.

**5.2.2 Intervention sur site du Client :** Pour toute intervention d'installation, d'exploitation ou de maintenance d'une Fourniture, le Client s'engage à mettre à la disposition d'OBS les moyens nécessaires à l'intervention, et doit notamment le cas échéant, fournir à OBS l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation de l'intervention au plus tard 15 jours avant la date d'intervention d'OBS.

**5.2.3 Usage du Service :** Le Client s'engage à faire un usage des Services commandés (i) pour ses seuls besoins propres et de ceux de ses Utilisateurs dont il est seul responsable et a la responsabilité de les informer des conditions d'utilisation et d'usage des Services fournis, (ii) en conformité avec les stipulations du Contrat et de toutes les recommandations communiquées par OBS et/ou par les Fournisseurs concernés, (iii) dans le respect de toute législation ou réglementation applicable dans les pays où les Fournitures seront utilisées (iv) sans modification de la configuration des Équipements et/ou Services d'OBS sans autorisation préalable d'OBS.

**5.2.4 Autres :** Le Client s'engage à (i) réaliser dans les délais impartis toute intervention à sa charge, (ii) assurer la sécurité de ses identifiants et à ce titre est responsable de tout usage frauduleux des Services qui interviendrait à partir d'un usage de ses identifiants, (iii) prendre toutes dispositions pour maintenir l'accès internet aux Services, le Client étant responsable de cet accès et en reconnaissant les limites, (iv) ne raccorder à son réseau d'entreprise aucun équipement dont les caractéristiques ou le type n'aurai(en)t pas été préalablement validé(es) par OBS, à défaut une déconnexion immédiate par OBS ou le Client sur demande d'OBS pourra intervenir, (v) ne procéder à aucun test de charge, test d'intrusion, ou toute autre vérification similaire, sans accord préalable d'OBS, (vi) s'assurer préalablement à toute intervention d'OBS qu'il a bien réalisé toutes les opérations nécessaires à la protection et à la sauvegarde de ses données, programmes et fichiers informatiques qui sont sous sa responsabilité, et qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité, (vii) s'assurer avant de signaler toute interruption de service que le défaut ne se situe pas sur les équipements dont il a la responsabilité. OBS facturera toute opération de maintenance réalisée, non prévue au Contrat ou dont la cause ne serait pas liée à la Fourniture objet du Contrat. Cette facturation comprend notamment les frais de déplacement et les autres frais justifiés, le temps passé au taux horaire d'OBS ou de ses sous-traitants ainsi que les éventuels frais de remise en état.

### 5.3 Obligations communes des Parties

**5.3.1 Collaboration de bonne foi :** L'exécution du Contrat nécessite une collaboration active et régulière entre les Parties. Chaque Partie fera connaître promptement à l'autre Partie toute difficulté relative à l'exécution du Contrat ou toute modification qui interviendrait dans son organisation (ex : changement de coordonnées sociales ou bancaires).

**5.3.2 Respect des Conditions d'intervention du personnel :** Dans le cadre du Contrat, les Parties s'engagent à respecter les dispositions relatives à la prévention des risques professionnels, à la définition d'un plan de prévention, à la coordination générales des mesures de prévention prévues aux articles R 4511-1 et suivants, R4511-5, R4512-6 du Code du R4513-1 du code du travail.

**5.3.3 Non sollicitation de personnel :** Pendant la durée du Contrat et l'année suivant son expiration, quelle qu'en soit la cause, chaque Partie s'oblige à ne faire directement ou indirectement sauf accord écrit de l'autre Partie, aucune offre d'emploi aux collaborateurs de cette dernière impliqués dans l'exécution du Contrat, même si la sollicitation initiale était formulée par le collaborateur lui-même. Tout non-respect de cette clause par l'une des Parties l'engage à dédommager l'autre Partie de plein droit et sans intervention des tribunaux par une indemnité égale à douze (12) mois de rémunération brute du ou des collaborateurs concerné(s) calculée sur la moyenne des douze (12) dernières rémunérations brutes perçues avant l'expiration du contrat de travail.

## 6 – LIVRAISON, RECETTE, MISE EN SERVICE

### 6.1. Principes généraux

**6.1.1 Planification.** Un planning indicatif pourra être établi par OBS précisant les dates d'exécution de la Fourniture.

**6.1.2 Conditions de replanification.** Une intervention d'OBS reprogrammée à la demande du Client fera l'objet d'une pénalité sur la base de :

- 50 % du prix de l'intervention si le report intervient dans un délai inférieur à 7 jours calendaires précédant la date d'intervention initialement prévue,
- 100 % du prix de l'intervention si le report intervient dans un délai inférieur à 48 heures précédant la date d'intervention initialement prévue,

**6.1.3 Annulation d'intervention.** Une intervention annulée du fait du Client dans un délai inférieur à 7 jours calendaires sera facturée sur la base de : 100 % du prix de l'intervention.

6.1.4 Toute intervention empêchée du fait du Client pourra donner lieu par ailleurs à facturation par OBS des frais engagés (déplacements etc.).

6.1.5 **Recette-Mise en service** : La mise en production sans réserve émise par le Client dans les 8 Jours suivants celle-ci, l'utilisation d'une Fourniture, ou la notification de la Date de mise en service par OBS d'une Fourniture est considérée comme valant recette de ladite Fourniture et ouvrant droit à facturation par OBS de l'échéance correspondante le cas échéant.

Des modalités particulières de recette peuvent être définies au Contrat selon la Fourniture concernée.

## 6.2 Modalités particulières

Les modalités de livraison, réception, et/ou mise en service sont précisées par type de Fourniture dans les Conditions Spécifiques OBS SA et /ou tout autre document contractuel.

## 7- INSTALLATION, EXPLOITATION ET MAINTENANCE

Les conditions d'installation, d'exploitation et de maintenance des Fournitures par OBS sont précisées au Contrat, selon le type de Fourniture objet de la commande.

## 8 – PRIX

8.1 Les prix des Fournitures figurent dans la Fiche tarifaire et/ou dans la Proposition commerciale.

8.2 Les prix peuvent être au forfait ou en régie, fermes ou révisables.

Dans l'hypothèse de prix révisables, et selon le type de Services considéré, les prix pourront soit :

- i) être mis à jour mensuellement : en cas d'augmentation des Prix unitaires entraînant une augmentation de la facture du Client, le Client pourra résilier le Contrat conformément aux dispositions figurant à l'article 10.3,
- ii) être révisés à date anniversaire du Contrat par application de la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \frac{S_1}{S_0}$$

où :

P1 = prix révisé

P0 = prix d'origine

S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (dernier publié à la date de signature du contrat)

S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

ou toute autre formule de révision définie au Contrat.

8.3 Les frais de déplacement des intervenants seront facturés en sus au Client sur la base des justificatifs produits par OBS.

8.4 En considération des Services fournis et en particulier des engagements associés (notamment les engagements de qualité de service), les Parties conviennent qu'aucune acceptation d'une exécution imparfaite des Services au sens de l'article 1223 du Code Civil n'est possible, que ceux-ci puissent être utilisés en l'état ou non. Dès lors, aucune réduction du prix ne pourra être sollicitée.

8.5 Les Parties s'engagent à respecter les stipulations fiscales accessibles à partir du lien suivant <https://www.orange-business.com/sites/default/files/clauses-fiscales-fr-05-20.pdf>

## 9 – CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

### 9.1 Conditions de Facturation

Les factures sont émises selon les modalités et périodicité définies au Contrat.

A défaut, la facturation est mensuelle et le calendrier de facturation suivant s'applique :

- Les Services Récurrents sont facturés comme suit : 100% du montant périodique défini au Contrat à compter de la Date de Mise en Service terme à échoir.
- Les Services basés sur une consommation à l'usage sont facturés au réel à terme échu ;
- Les Services non-récurrents et/ou Prestations de Services sont facturés comme suit :
  - o 30% à la commande et 70 % du prix au prononcé de la recette des Services ou remise des Livrables.
- Les Equipements sont facturés comme suit :
  - Vente d'Equipements avec Prestations de services associées : 30% à la commande et 70 % du prix à la livraison des Equipements ; Vente d'Equipement sans Prestations de service associées : 100 % à la commande

### 9.2 Conditions de paiement

9.2.1 Sauf disposition contraire figurant au Contrat, les factures sont payables à 30 jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture. OBS ne pratique pas d'escompte.

9.2.2 Le paiement des factures intervient par chèque, par virement sur le compte indiqué par OBS, ou par prélèvement automatique SEPA sur le compte bancaire ou postal désigné par le Client ou par le tiers payeur dans le Bon de Commande.



9.2.3 Le Client peut désigner, sous sa responsabilité, un tiers en tant que payeur. La désignation d'un tiers payeur vaut simple indication de paiement et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur.

9.2.4 Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant. Toute réclamation suspend l'obligation de paiement de la somme contestée pendant une durée de 30 jours, sous réserve de la justification par le Client de sa réclamation ainsi que du paiement de la partie non contestée de la facture en cas de contestation partielle

9.2.5 En cas de règlement d'un ensemble de factures ou de paiement partiel, le Client s'engage à joindre au paiement le détail de l'affectation des sommes payées. A défaut, OBS déterminera l'ordre d'affectation des règlements.

9.2.6. En cas de défaut de paiement du Client à la date d'exigibilité des factures, les sommes restant dues seront automatiquement majorées d'une pénalité calculée comme suit :

i) application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1er mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1er mars de l'année en cours), majoré de 10 points de pourcentage,

ou ii) si le taux défini au i) venait à être inférieur au taux minimum figurant à l'article L441-6 du Code de Commerce (taux d'intérêt légal multiplié par 3), application de ce dernier,

et iii) sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard.

Le point de départ du calcul desdites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est perçue conformément à l'article D441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, OBS peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

9.2.7 A défaut de paiement des factures par le Client ou par un tiers payeur et après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendaires, OBS a la possibilité de suspendre de plein droit tout ou partie de la Fourniture concernée. Si le non-paiement persiste, les stipulations de l'article « Résiliation/Suspension du Service » sont applicables. En cas de défaillance d'un tiers payeur, le Client est solidairement tenu au paiement des sommes dues par le tiers payeur concerné ainsi que des intérêts de retard visés aux présentes, dans les 15 jours calendaires suivant la date de mise en demeure de paiement d'OBS.

## 10 – RESILIATION / SUSPENSION

### 10.1. Résiliation pour convenance

#### 10.1.1 Services Récurrents

Le Client pourra résilier à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de 90 jours calendaires tout Service Récurrent. La résiliation d'un Service Récurrent entraîne la résiliation de toutes les options souscrites. La résiliation d'un Service Récurrent rendra immédiatement exigible toute indemnité ou frais de résiliation dû par le Client à OBS tel que prévu au Contrat en ce compris le cas échéant les sommes restant dues au titre du Service sur la période d'engagement.

#### 10.1.2 Services non-Récurrents

Le Client pourra résilier par lettre recommandée à tout moment un Service non-Récurrent sous réserve du complet paiement du montant total du Contrat.

Selon la Fourniture considérée, les frais de résiliation prévus au 10.1.1 et 10.1.2 sont cumulables.

### 10.2. Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une Partie à une obligation substantielle du Contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre Partie aura la faculté de résilier le Contrat, de plein droit, et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose.

Dans l'hypothèse d'une résiliation pour manquement contractuel d'OBS, les indemnités ou frais de résiliation définis contractuellement ne seront pas dues par le Client.

Les conditions de mise en œuvre de la résolution prévues à l'article 1226 du Code civil (entendue comme étant une résiliation compte tenu de la nature des Fournitures) sont celles définies au présent article.

### 10.3. Résiliation pour modification des conditions contractuelles ou techniques d'un Service Récurrent par OBS

OBS peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture d'un Service Récurrent (notamment suppression d'une composante d'un Service), après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois, avant la date d'entrée en vigueur, sauf disposition contraire. Les modifications sont applicables en cours de Contrat. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix telle que prévue à l'article 8.2), ce dernier peut résilier de plein droit le Contrat, y compris pendant la durée minimale d'engagement et au plus tard 2 mois après la date d'entrée en vigueur de la modification, et ce sans frais de

résiliation ni droit à indemnisation pour le Client. La résiliation sera effective 30 jours suivant la date de notification de la résiliation, sauf accord contraire entre les Parties.

#### **10.4. Résiliation en cas de retrait d'un Service Récurrent par OBS**

Sauf disposition contractuelle contraire, en cas de suppression d'un Service Récurrent dans sa totalité, OBS informe le Client au moins 6 mois à l'avance de la date à laquelle l'arrêt du Service interviendra. L'arrêt du Service entraîne la résiliation du Contrat à la date d'effet du retrait du Service. La suppression du Service ne saurait engager la responsabilité d'OBS et ouvrir droit à des indemnités ou dommages- intérêts au profit du Client. OBS s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement.

#### **10.5 Conséquences de la résiliation**

Par ailleurs, le Client s'engage, à ses frais, à retourner ou détruire, au choix d'OBS, les Equipements et tout autre élément mis à disposition par OBS pour l'utilisation des Services

#### **10.6 Suspension du Service :**

Si le Client n'exécute pas les obligations qui lui incombent aux termes du Contrat et, en particulier en cas de non-paiement par le Client de tout ou partie d'une facture, OBS pourra suspendre tout ou partie de l'exécution d'une Fourniture par notification écrite au Client. En cas de suspension, tout calendrier de réalisation sera automatiquement prolongé d'une durée au moins égale à la durée de cette suspension (y compris le délai nécessaire à la démobilisation et à la remobilisation du personnel d'OBS), et les coûts correspondants seront à la charge du Client.

En dehors de toute inexécution des obligations qui incombent au Client, OBS pourra suspendre un Service Récurrent en informant le Client dans les meilleurs délais, pour des raisons de sécurité, de maintenance, de demande ou décision d'une autorité judiciaire ou administrative. La suspension ne sera pas considérée comme incident et ne pourra pas faire l'objet d'une résiliation pour manquement ou faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service d'OBS, et OBS ne pourra être tenu responsable des éventuels préjudices subis par le Client. Pendant la durée de suspension, OBS continue de facturer le Service.

### **11 – RESPONSABILITE**

Au regard de l'équilibre économique du Contrat, les Parties conviennent de ce qui suit :

**11.1.** La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre Partie.

Les Parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

S'agissant des pertes de données, il est précisé que les coûts de reconstruction des Données pourront donner lieu à indemnisation si la gestion et/ou la conservation desdites Données font partie des prestations fournies par OBS au titre de la Fourniture. Par « coûts de reconstruction », il faut entendre les seuls coûts de réinjection dans les bases de données du Client des Données figurant dans la dernière sauvegarde réalisée par OBS conformément au Contrat (à l'exclusion des coûts de re-collecte des Données définitivement perdues, détruites, corrompues ou altérées du fait du décalage entre la date de cette dernière sauvegarde et celle du dommage).

Le montant cumulé des dommages et intérêts susceptibles d'être dus par une Partie à l'autre Partie dans le cadre du Contrat ne pourra pas excéder :

- par événement et par Fourniture concernée par le manquement : le montant facturé pour cette Fourniture sur les 6 derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice ;
- par année civile, tous événements confondus et par Fourniture concernée : le montant facturé au titre des 12 derniers mois pour la Fourniture concernée par le manquement.

**11.2.** La responsabilité d'OBS ne pourra pas être engagée pour un manquement à ses obligations contractuelles résultant du fait du Client ou du fait d'un tiers autre qu'un sous-traitant ou Fournisseur d' OBS.

**11.3.** Le Client garantit OBS et indemnise cette dernière des conséquences de toute action ou plainte d'un tiers contre elle du fait d'une utilisation non conforme des Fournitures aux stipulations du Contrat.

### **12 – CONFIDENTIALITE**

**12.1.** Dans le cadre du Contrat, toute information, qui par sa nature est réputée confidentielle, notamment celle relative à la politique commerciale, à la stratégie, à l'activité de OBS et du Client, à la Fourniture, aux outils, méthodes et savoir-faire ainsi que toute information protégée par le secret des affaires, communiquée par une Partie émettrice à une Partie récipiendaire, sur tout support et par tous moyens, devra être maintenue confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la Partie émettrice. Par ailleurs, toute information expressément qualifiée de confidentielle par la Partie émettrice par tous moyens doit être maintenue confidentielle par la Partie récipiendaire.

**12.2.** Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles : (i) les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la Partie ayant eu connaissance de l'information, (ii) celles pour lesquelles la Partie qui les reçoit

peut prouver qu'elle les connaissait déjà préalablement à leur communication, de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité dans le cadre du Contrat, (iii) celles communiquées par un tiers postérieurement à la signature du Contrat et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la Partie à laquelle elles ont été communiquées.

**12.3.** Sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, chaque Partie s'interdit d'utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution du Contrat, et de divulguer les dites informations ou données à tout tiers ou toute personne autre que leurs employés, en dehors des strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution du Contrat., Les Sociétés Affiliées, les fournisseurs et les sous-traitants d'OBS impliqués dans l'exécution du Contrat ne seront pas considérés comme des tiers au sens du présent paragraphe.

**12.4.** Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article « Confidentialité » pendant toute la durée du Contrat et les trois années suivant son extinction.

A l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chaque Partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre Partie et à détruire toutes les copies qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

### 13 – AUDIT

En cas de manquement prolongé ou répété d'OBS à ses obligations au titre de l'exécution du Contrat, notamment s'agissant de la qualité de service telle que définie au Contrat, et afin de vérifier la conformité d'OBS aux engagements de l'article « Protection des Données Personnelles » le Client peut, au maximum une fois par année contractuelle et à ses frais, faire procéder à un audit technique des conditions de fourniture par OBS de tout ou partie de la Fourniture confiée à ce dernier dans le cadre du Contrat. Cet audit peut être effectué soit par une structure d'audit interne au Client, soit par un cabinet tiers indépendant choisi d'un commun accord par les Parties et soumis à une obligation de confidentialité.

Le Client doit, moyennant le respect d'un préavis minimum d'un mois, aviser OBS par écrit de son intention de faire procéder à un audit technique dans les locaux d'OBS, et informer OBS du périmètre de cet audit.

Les Parties conviennent expressément que l'audit ne pourra en aucun cas porter sur les aspects financiers du Contrat.

Avant chaque audit, toutes les parties impliquées signeront un protocole d'accord afin de définir les conditions dans lesquelles l'audit devra être réalisé (date de tenue de l'audit, règles de confidentialité, horaires des interventions, délais...). L'audit doit être effectué pendant les heures ouvrées et ne doit pas dépasser deux Jours.

Dans le cadre de ces audits, OBS fera ses meilleurs efforts pour coopérer de bonne foi avec les auditeurs, dans la limite de ce qui est raisonnablement nécessaire pour l'exécution de l'audit. Elle communiquera aux auditeurs les seules informations strictement nécessaires aux besoins de l'audit, à l'exception de celles relevant du savoir-faire ou du secret des affaires d'OBS ainsi que celles couvertes par une obligation de confidentialité.

Le Client doit s'assurer que le déroulement de l'audit ne perturbe pas l'exécution par OBS de ses obligations au titre du Contrat, ni l'activité d'OBS en général.

En tout état de cause, au cas où les opérations d'audit entraîneraient des interruptions de tout ou partie de la Fourniture, les Parties conviennent que ces interruptions ne seront pas prises en compte dans l'évaluation du respect des engagements de qualité de service d'OBS et que OBS ne pourra en être tenu responsable.

Lors des opérations d'audit, les auditeurs devront se conformer au règlement intérieur d'OBS et à ses règles de sécurité. Ils devront être titulaires d'une assurance responsabilité professionnelle garantissant l'audit, leur responsabilité pouvant être recherchée par OBS en cas de dommage causé à ce dernier.

Le Client s'engage à ce que l'audit ne crée aucun coût à la charge d'OBS. En tout état de cause, dans l'hypothèse où l'audit générerait des coûts à la charge d'OBS, le Client s'engage à les prendre en charge sur présentation des justificatifs fournis par OBS.

De façon générale, tous les documents, informations ou données, quel qu'en soit le support, confiés par OBS aux auditeurs, ont un caractère confidentiel et devront être traités comme tels conformément à l'article « Confidentialité ».

Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître une non-conformité d'OBS par rapport à ses obligations, ce dernier s'engage à mettre en œuvre à ses frais les mesures correctives nécessaires pour remédier à cette non-conformité, et ce dans le délai qui aura été défini en accord entre les Parties.

Le Client reconnaît que le Service peut être audité par tout autre organisme qualifié dans le cadre d'une certification ou en vertu d'une obligation légale (CNIL, ANSSI, etc.). A ce titre le Client autorise OBS à donner à ces organismes l'accès à ses données pour les seuls besoins de l'audit.

### 14 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Chaque Partie se conformera avec les stipulations portant sur la Protection des Données Personnelles accessibles à partir du lien suivant <https://www.orange-business.com/sites/default/files/clauses-pdp-fr-05-20.pdf>

### 15 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Pour les besoins du présent article :

- les « **Connaissances antérieures** » : désigne tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, conçus ou créés par ou pour une Partie ou son fournisseur, avant la conclusion du Contrat ou indépendamment de l'exécution de celui-ci, ainsi que toute amélioration de ces éléments, tels que notamment les œuvres de l'esprit, les Logiciels (y compris les Logiciels développés par ou pour une Partie), les produits, les procédés, les inventions, les spécifications techniques ou fonctionnelles, les rapports, les études, la documentation, les données et plus généralement tous les éléments protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection tels que le savoir-faire, le secret des affaires, appartenant à cette Partie ou à son fournisseur.
- les « **Développements Logiciels Spécifiques** » désigne tout Logiciel identifié au Contrat réalisé par OBS ou son Fournisseur au titre du Contrat, pour le compte exclusif du Client à l'exclusion de toute amélioration, correction ou modification de Connaissances Antérieures d'OBS ou de son Fournisseur.

### 15.1 Généralités

Sauf dérogation expresse, le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle autres que la concession des droits nécessaires à l'exécution par OBS de ses obligations au titre du Contrat.

Chaque Partie s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie

### 15.2 Droits de propriété intellectuelle sur les Connaissances Antérieures

Chacune des Parties conserve la propriété exclusive des droits de propriété intellectuelle sur ses Connaissances Antérieures

### 15.3 Droits concédés par OBS pour les besoins du Contrat

Selon la nature de la Fourniture, OBS concède au Client en contrepartie du paiement du prix un droit d'utilisation personnel, non-exclusif, non-cessible, non transférable, pour la France, pour la durée du Contrat, et pour les besoins internes du Client et les finalités du Contrat, sur les Logiciels mis à disposition du Client et/ou ses Utilisateurs par OBS ou fourni au Client et/ou ses Utilisateurs par OBS au titre du Contrat.

En ce qui concerne les Logiciels de tiers mis à disposition par OBS au titre du Contrat, les licences sont consenties conformément aux conditions des licences accordées par les Fournisseurs concernés. Dès lors que la Fourniture comporte des Logiciels de tiers, le Client s'engage à prendre connaissance et à accepter les termes des licences concernées, communiquées par OBS ou accessibles directement auprès desdits tiers.

Par le présent Contrat, le Client est informé que la Fourniture est susceptible d'intégrer des logiciels Open Source et s'engage à accepter les termes desdites licences Open Source.

### 15.4 Propriété des Résultats

Sauf dispositions contraires prévues au Contrat, OBS transfère au Client l'ensemble des droits de propriété intellectuelle des Résultats. Ces droits sont cédés au Client pour tous les pays et ce pour toute la durée légale de protection desdits droits. Lorsque les Résultats comportent des Développements Logiciels Spécifiques, la propriété du code binaire et du code source sera également transférée au Client.

**15.5 Garantie du Client** : Le Client est seul responsable des licences logicielles qu'il installe sur la solution fournie par OBS, y compris lorsqu'il en confie la gestion à OBS, notamment s'agissant du respect des conditions de licence de l'éditeur tiers concerné. Le Client garantit OBS et indemniserà cette dernière des conséquences de toute action ou plainte d'un tiers contre elle du fait d'une utilisation non conforme de la Fourniture.

### 15.6 Garantie d'éviction

15.6.1 OBS déclare au Client être titulaire des droits nécessaires à l'exécution du Contrat y compris le cas échéant le droit de distribuer les licences aux conditions éditeur.

Dans l'hypothèse où tout ou partie des Fournitures serait l'objet d'une réclamation en contrefaçon, OBS pourra, à sa discrétion :

- modifier la Fourniture concernée, si possible en remplaçant les éléments incriminés par des éléments non contrefaisants, fonctionnellement équivalents, sans surcoût ;
- acquérir les droits nécessaires à la poursuite de l'exécution du Contrat; ou
- si aucune de ces solutions n'est envisageable à des conditions raisonnables, les Parties se réuniront pour évaluer l'impact sur l'exécution du Contrat et envisager une solution acceptable pour les Parties, à défaut de quoi le Client pourra résilier le Contrat.

15.6.2 OBS prendra à sa charge toute réclamation intentée contre le Client par un tiers revendiquant la violation d'un droit de propriété intellectuelle se rapportant à une Fourniture au titre du Contrat, sous réserve toutefois que :

- le Client notifie cette réclamation immédiatement à OBS par écrit et lui communique toutes informations nécessaires à cet effet ;
- OBS assure la défense de cette réclamation et dispose de tout pouvoir pour conduire la (les) procédure(s) concernée(s), transiger, négocier ou autrement résoudre ladite réclamation ;
- le Client apporte à ses frais toute sa collaboration à OBS dans le cadre de la défense de cette réclamation ; et
- le Client ne fasse aucune allégation qui pourrait porter préjudice aux moyens de défense invoqués par OBS.

15.6.3 OBS assumera ainsi tous les frais liés à la défense de la réclamation ainsi que le montant de toute transaction ou de tous dommages et intérêts exigibles en application d'une décision de justice exécutoire dans la limite du plafond stipulé à l'article Responsabilité.

15.6.4 La présente garantie ne s'appliquera pas en cas de réclamation découlant (i) de tout élément, produit, service, Logiciels, équipement ou document de tiers (autres que ceux fournis par OBS) (ii) du respect par OBS de spécifications, d'informations techniques ou d'instructions du Client ; (iii) de modifications apportées aux Fournitures par le Client ou par un tiers; (iv) d'un usage des Fournitures par le Client non-conforme à sa finalité, aux spécifications techniques, aux conditions d'utilisation, aux recommandations d'OBS ou du Fournisseur, ou encore aux stipulations du Contrat.



## 16 – REVERSIBILITE

Sauf dispositions contraires prévues au Contrat, les Parties conviennent qu'à l'expiration du Contrat ou en cas de résiliation de tout ou partie de ce dernier, quelle qu'en soit la cause, OBS assurera, si nécessaire, la réversibilité des Services concernés pendant une période maximale de trois (3) mois consistant en la fourniture d'informations techniques relatives aux Services, sous réserve que l'information demandée ne soit pas assimilée à un savoir-faire d'OBS.

Dans le cas où une assistance complémentaire à celle définie ci-dessus serait demandée par le Client, OBS pourra lui remettre une proposition précisant les conditions notamment financières de cette prestation d'assistance complémentaire,

Le Client s'engage de son côté à fournir toute l'assistance requise pour mener à bien la migration des Services. Les conditions du Contrat continueront à s'appliquer jusqu'au terme de la période de Réversibilité, à l'exception des dispositions relatives aux engagements de qualité de service le cas échéant.

## 17 – DISPOSITIONS GENERALES

### 17.1 Assurances

Chaque Partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat.

Au-delà des plafonds visés à l'article « Responsabilité », chaque Partie renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et ses assureurs.

### 17.2 Règles sur le Contrôle du commerce

Les Parties, le Contrat et les activités couvertes par le Contrat doivent impérativement se conformer aux restrictions, interdictions ou licences et autorisations sur le commerce et la finance imposées par les lois et règlements des USA, de l'Union Européenne et de ses états membres et/ou des autres pays concernés (ci-après les « Règles sur le Contrôle du Commerce »).

Chaque Partie déclare et garantit, qu'elle-même, et aucune de ses Sociétés Affiliées, n'ont été ou ne sont soumises à des sanctions commerciales internationales ou embargos ou inscrites sur une liste conservée dans le but de faire respecter les sanctions commerciales internationales ou sujettes à une suspension, révocation ou refus de ses ou leurs capacités ou privilèges relatifs à l'importation ou l'exportation.

Dans le cas où l'une des Parties cesserait, à tout moment pendant la durée du Contrat, de se conformer aux déclarations et garanties ci-dessus, elle notifiera l'autre Partie immédiatement de ce fait. Dans un tel cas, ou si cela était nécessaire pour être en conformité avec les Règles sur le Contrôle du Commerce, l'autre Partie sera autorisée à suspendre ou terminer de plein droit tout ou partie de ses obligations, ou les Fournitures affectées, ou de résilier le Contrat lui-même.

### 17.3 Nullité

Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les Parties resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion du Contrat.

### 17.4 Non-renonciation

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement

### 17.5 Force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure tel que définie à l'article 1218 du Code civil, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat seront suspendues pendant cette période. De façon expresse sont considérés par les Parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la loi et la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, les virus informatiques, les phénomènes d'origines électriques et électromagnétiques qui perturbent les réseaux mobiles, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture d'un Service et toute décision d'une autorité publique non imputable à OBS et empêchant la fourniture d'un Service, en particulier celles relatives au commerce imposées par un organisme ou une autorité nationale ou internationale, ainsi que toutes modifications de celles-ci, et de façon générale les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

### 17.6 Sous-traitance

OBS a le droit de sous-traiter tout ou partie des Fournitures et demeure responsable vis à vis du Client de l'exécution du Contrat

### 17.7 Pouvoir hiérarchique et disciplinaire

Le personnel d'OBS exécutera les prestations sous l'entière responsabilité de ce dernier, et restera en permanence et en toutes circonstances sous son autorité, son pouvoir hiérarchique et son pouvoir disciplinaire. OBS assure, en

sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel intervenant dans l'exécution des prestations prévues au Contrat.

#### **17.8 Cession**

**17.8.1** Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit d'OBS. OBS motivera son refus. Son refus pourra être motivé notamment dans le cas où le Client souhaiterait céder le Contrat à une entité hors de France métropolitaine.

**17.8.2** En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client n'ait été préalablement apuré.

**17.8.3** Concernant les droits et obligations d'OBS au titre du Contrat, celle-ci peut librement en céder ou en concéder tout ou partie à l'une de ses Sociétés Affiliées ou substituer toute Société Affiliée sous réserve que la Société Affiliée concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations.

#### **17.9 Notification**

Toutes les notifications devant être faites dans le cadre du Contrat s'effectueront par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique) aux adresses respectivement indiquées dans le Bon de Commande et/ou dans la Proposition Commerciale.

#### **17.10 Référence commerciale**

Sauf avis contraire notifié à OBS lors de la signature du Contrat, OBS pourra faire état du nom commercial du Client, de son(ses) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales du Client à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication.

#### **17.11 Convention de preuve**

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil c'est-à-dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

#### **17.12 Droit applicable – attribution de compétence**

Le Contrat est soumis à la loi française. Toute difficulté relative à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de commerce de la ville de Paris, auxquels les Parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

#### **17.13 Langue applicable**

En cas de traduction de tout ou partie du Contrat, il est expressément convenu que seule la version française fera foi en cas de difficulté d'interprétation.

## **FIN DES CONDITIONS GENERALES OBS SA**