

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

### Préambule

La société Waycom est un prestataire de services à valeur ajoutée dans le secteur des solutions IP sur mesure.

Les services souscrits par le Client sont soumis aux présentes Conditions Générales de Service.

### Article 1 : DEFINITIONS

Les termes suivants sont définis et ont le sens décrit ci-après au singulier comme au pluriel :

« **Bien** » désigne un bien matériel vendu, loué ou mis à la disposition du Client par Waycom ou un tiers, propriétaire dudit Bien. Les équipements déployés par Waycom sont des « Biens ».

« **Bon de Commande** » : désigne le Devis émis par Waycom et accepté par le Client. Le Bon de Commande prime sur les Conditions Particulières de Service et les Conditions Générales de Service.

« **Client** » désigne toute personne physique ou morale ayant souscrit au Service exclusivement pour les besoins de son activité professionnelle et dont l'identité est précisée dans la rubrique « raison sociale » et qui possède un numéro de SIREN. Le Client peut aussi être une association ou une personne publique.

« **Conditions Générales** » désigne les présentes Conditions Générales. Elles s'appliquent par défaut à tout Bon de Commande. Des extraits des présentes Conditions Générales figurent au verso de chaque facture.

« **Conditions Particulières** » désigne les Conditions Particulières applicables aux Services pour lesquels le Client a opté. Elles décrivent les modalités d'exécution du Service souscrit. Les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales en cas de contradiction avec les dispositions de ces dernières.

« **Contrat** » désigne par ordre de prédominance décroissante, l'ensemble constitué par le Bon de Commande, les Conditions Particulières des Services du Prestataire et les Conditions Générales de Services du Prestataire. En cas de contradiction entre l'une des dispositions de l'un des documents précités avec un autre, il est convenu que le document de rang supérieur prévaudra.

« **Date d'activation du Service** » : désigne la date à laquelle Waycom, estimant que le Service désigné au Bon de Commande est apte à être délivré conformément au Contrat, adressera au Client une notification d'activation du Service.

« **Devis** » : désigne le document émis par Waycom en réponse à une demande du Client. L'acceptation tacite ou expresse du Devis par le Client génère le Bon de Commande.

« **Heure ouvrable** » désigne la période de 9 h à 18 h les jours ouvrables.

« **Heure ouvrée** » désigne la période de 7 h à 20 h les jours ouvrés.

« **Jours ouvrables** » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tout jour férié en France.

« **Jour ouvré** » désigne tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout jour férié en France.

« **Le Prestataire** » désigne la société Waycom, l'une de ses filiales, un de ses partenaires ou encore un de ses sous-traitants.

« **Les Parties** » désigne le Prestataire et le Client pris ensemble. Le Prestataire et le Client sont individuellement dénommés la ou une « Partie ».

« **Période Initiale** » désigne la période correspondant au nombre de mensualités figurant sur le Bon de Commande et pendant laquelle Waycom délivrera les Services au Client. La période initiale débute au jour de la Date d'Activation du Service. A compter de la date de reconduction du Contrat, la période d'engagement est dénommée « Durée d'Engagement ».

« **Service** » désigne le service pour lequel le Client a opté, tel que mentionné au Bon de Commande.

« **Utilisateur** » désigne toute personne que le Client désignerait, sous sa seule responsabilité, comme utilisateur du Service et pour lequel il aura obtenu l'agrément de Waycom. L'Utilisateur n'est pas le titulaire du Contrat mais se portera garant du paiement des sommes dues par le Client : Waycom se réserve le droit de solliciter de l'Utilisateur le paiement des sommes qui lui seraient dues par le Client.

## **Article 2 : OBJET**

Le présent Contrat a pour objet de définir les obligations de chacune des Parties ainsi que les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le Service.

L'ensemble des services délivrés par Waycom sont soumis aux Conditions Générales applicables selon leur nature, *in extenso*, ainsi qu'aux Conditions Particulières convenues le cas échéant.

## **Article 3 : CONDITIONS PREALABLES D'ACCES AU SERVICE**

3.1. Le Client reconnaît avoir, préalablement à la souscription du Service, vérifié l'adéquation du Service avec ses besoins. Il reconnaît également avoir reçu toutes les informations et les conseils du Prestataire afin de souscrire le Contrat en connaissance de cause.

3.2. Conditionnent l'accès au Service :

- le respect des prérequis techniques établis par le Prestataire pour l'accès au Service.

## **Article 4 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION**

Pour souscrire au Service, le Client devra au préalable fournir :

- le ou les formulaires, entièrement remplis, nécessaires à la souscription du Service,
- un extrait de registre du commerce et des sociétés datant de moins de trois mois pour les sociétés et/ou toutes entreprises immatriculées à un tel registre,
- tout document comportant les mentions légales requises pour la désignation de la personne morale pour les personnes morales de droit public,
- les statuts dans le cas où le souscripteur est une association,
- un justificatif d'identité du souscripteur, personne physique habilitée à souscrire le Contrat en son nom ou au nom de la personne morale ou tout document justifiant de attestant de la qualité pour agir du souscripteur personne physique,
- un relevé d'identité bancaire, accompagné de l'autorisation de prélèvement,
- un dépôt de garantie ou une avance sur consommation dès lors que la situation financière du Client le justifie.

Dans le cas où le Client serait déjà enregistré dans la base-client de Waycom, Waycom pourra dispenser le Client d'avoir à fournir tout ou partie de ces documents. Il appartient cependant au

Client de fournir ces documents s'il a été affecté de changements pouvant avoir une incidence sur l'exactitude des renseignements antérieurement fournis.

## **Article 5 : DEVIS**

Le Devis est émis sous réserve de validation de la demande par le Prestataire, notamment par application des dispositions des paragraphes ci-après.

### **5.1. Validation administrative**

A compter de l'émission des besoins par le Client, le Prestataire procède à la validation des éléments administratifs du Contrat.

Le Client devra ainsi avoir, dans les 7 jours de l'émission des besoins :

- communiqué au Prestataire les éléments administratifs nécessaires à la souscription (telles que précisées à l'article précédent),
- remis au Prestataire la ou les fiches des prérequis techniques signée(s) par lui lorsque le Prestataire l'aura requis,

Le délai de 7 jours ouvrés pourra être prorogé en cas de dossier incomplet, le Client étant invité à fournir les pièces manquantes.

### **5.2. Validation technique**

Le contrat est soumis à la condition résolutoire d'éligibilité du Client au Service, ce que le Prestataire vérifiera concomitamment à la validation administrative susmentionnée.

L'émission du Devis par le Prestataire vaudra levée de la condition résolutoire liée à l'éligibilité.

### **5.3 Validation financière**

Concomitamment à l'émission du Devis, le Prestataire pourra solliciter, le cas échéant, à un dépôt de garantie. Le paiement de cette somme conditionne l'opposabilité du Devis au prestataire.

Il pourra également solliciter une garantie bancaire ou la délégation de l'Utilisateur.

Une fois les validations administratives, techniques et financières effectuées par le Prestataire, ce dernier émettra le Devis.

## **Article 6 : EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES ET DE CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE**

Les Services sont soumis aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières de Service de Service du Prestataire en vigueur au jour de la signature du Bon de Commande.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses Conditions Générales et ses Conditions Particulières de Service à tout instant sans être tenu d'en avertir le Client.

Des commandes nouvelles qui se rattacheront directement à une commande antérieure, dont elles constitueraient une extension ou un complément seront soumises aux Conditions Générales de Service gouvernant le commande initiale.

Le rattachement sera expressément mentionné sur le devis émis par le Prestataire.

## **Article 7 :       DEPLOIEMENT /INSTALLATION**

7.1. Une fois le Bon de Commande émis par le Client, le Prestataire procède au déploiement et à la mise en œuvre du Service.

Le déploiement du Service peut impliquer des délais de réalisation.

Les dates de délivrance figurant au Devis sont données à titre indicatif.

7.2. Le Client prendra toute mesure pour permettre aux équipes de Waycom de déployer ce que requis aux fins de délivrer le Service commandé.

Il s'oblige notamment à permettre aux équipes du Prestataire, ou à un sous-traitant mandaté par le Prestataire et justifiant de son identité, l'accès à ses locaux, aux jours et heures ouvrés du Client, pour permettre l'installation de tous équipements et logiciels nécessaires au bon fonctionnement des Services. Les frais d'installation sont exclusivement à la charge du Client.

Tout refus par le client (i) de collaborer et de prendre les mesures utiles ou nécessaires, en son pouvoir, pour permettre l'installation et/ou l'activation des services et/ou (ii) de signer un éventuel procès-verbal alors que la livraison et le déploiement des Biens est conforme au contrat (a) engage la responsabilité du client envers Waycom, (b) peut entraîner la résiliation du service aux torts exclusifs du client si bon semble à Waycom et mettre à sa charge, en complément, l'ensemble des frais engagés par Waycom pour délivrer la prestation.

Sont notamment visés, sans que cela soit limitatif, le temps passé par les collaborateurs techniques et/ou administratifs de Waycom ayant travaillé sur le compte Client, les débours, les frais engagés auprès d'opérateurs, les pénalités dues aux fournisseurs consécutives à ce désengagement etc. .... sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Le Client supportera entièrement les risques et périls de cette résiliation.

Le retard d'activation ou d'installation imputable au client l'oblige à régler une indemnité égale à 1/30ème de la mensualité figurant au bon de commande, par jour de retard à compter de l'expiration prévue de la période de livraison des matériels ou du service.

7.3. De manière générale, il appartient au Client de s'assurer que son site, ses locaux, son matériel téléphonique et informatique sont configurés de manière à ce que le Prestataire puisse procéder à l'installation et à la mise en œuvre du service.

7.4. En cas d'installation d'équipements chez le client, il lui appartient de fournir un environnement adéquat.

A ce titre, le Client devra dès lors que cela s'avère nécessaire, mettre à disposition des équipes du Prestataire et de toute personne mandatée par lui et cela sans que cette liste ne soit limitative :

- des emplacements suffisants et aménagés pour recevoir les équipements,
- une alimentation électrique avec prise de terre, protégée et sécurisée en 230V/10A située à moins d'un mètre de l'emplacement prévu pour le déploiement du matériel,

Une liste complémentaire des prérequis d'installation sera fournie par Waycom selon les nécessités liées au Service.

7.5. A la demande du Client, le Prestataire pourra fournir aux frais du Client les prérequis techniques en les lui délivrant, après acceptation d'un nouveau Devis.

7.6. Le Client a l'obligation d'informer le Prestataire et ses personnes mandatées de l'existence et de l'emplacement des canalisations (eau, gaz, électricité...), des éventuelles servitudes, ainsi que de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où les équipes du Prestataire devront accéder pour procéder à l'installation.

## **Article 8 : ACTIVATION DU SERVICE /PROCES-VERBAL D'INSTALLATION DES BIENS**

Une fois le déploiement effectué, le Prestataire procède à la mise en œuvre du Service.

Les Services sont prestés au profit du Client à compter de leur mise à disposition matérialisée par une confirmation d'activation du Service adressée par courrier électronique au Client, à l'adresse électronique communiquée par ce dernier.

Cette notification constitue le point de départ de la Période Initiale.

Pour le cas où Waycom déploierait des Biens chez le Client, ce dernier s'engage à ratifier un procès-verbal d'installation du matériel.

Dans le délai de 48 heures visé en article 10.1.1., le Client devra procéder aux tests de fonctionnement du Service et émettre toute réserve ou contestation en cas de dysfonctionnement, même partiel.

A défaut de réserve ou de contestation, le Service délivré et/ou le Bien mis à disposition est réputé conforme au Bon de Commande.

## **Article 9 : EQUIPEMENTS ET BIEN LOUE**

9.1. Si des matériels ou des logiciels ne sont pas fournis par Waycom, le Client s'engage à n'utiliser que des équipements conformes à la réglementation et aux prérequis techniques du Prestataire.

9.2. Le matériel mis à disposition ou loué au Client reste la pleine et entière propriété de Waycom. Il en va de même en cas de vente dudit Bien au Client, qui jusqu'au jour de son complet paiement est empreint d'une clause de réserve de propriété.

Waycom reste propriétaire de l'ensemble des matériels et logiciels non vendus au client et notamment ceux constituant son infrastructure technique ou permettant son administration, notamment les matériels et logiciels mutualisés, les outils d'administration de plateforme, ainsi que l'ensemble des outils et matériels utilisé dans la délivrance de services ou la mise à disposition d'équipements mutualisés.

Si un Bien appartenant à Waycom est installé dans les locaux du Client, ce dernier en est fait gardien au sens du Code civil dès sa livraison ; il devra laisser en place toute signalétique de propriété apposée sur ceux-ci attestant de la propriété du Prestataire ou de toute autre personne désignée par le Prestataire.

Le Client veille sur le Bien mis en sa possession physique, l'assurant si nécessaire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, et s'engage à faire respecter le droit de propriété du propriétaire. Notamment, en cas de tentative de saisie du Bien, le Client devra élever toute protestation et avertir sur-le-champ le Prestataire ou la personne désignée par le Prestataire comme en étant ou en étant devenue propriétaire. Toute opération juridique sur le Bien est interdite au Client sauf accord exprès et préalable du propriétaire dudit Bien.

## Article 10 : DUREE - SUSPENSION - RESILIATION

### 10.1. durée- expiration

10.1.1. Le contrat prend effet au jour de la signature du Devis qui fait alors office de Bon de Commande.

Compte tenu des éventuels délais d'installation ou d'activation, la durée totale du contrat peut être supérieure à la durée pendant laquelle le Service est presté. Cependant, le Client ne sera redevable que du nombre de mensualités figurant aux Conditions Particulières, outre les autres frais convenus.

10.1.2. Les Services seront prestés, et le Client s'acquittera de leurs prix, pour une Période Initiale correspondante au nombre de mensualités mentionné au Bon de commande, à compter de leur mise à disposition matérialisée par la confirmation d'activation non-contestée par le client sous 48 heures.

Lorsqu'un Bien est le support de Service, il est mis à disposition du Client jusqu'à l'expiration de la Période Initiale ou de la Durée d'Engagement: le loyer est dû tout au long de cette période même si le Service n'était activé que postérieurement au déploiement dudit Bien.

10.1.3. A défaut de dispositions contraires émanant d'un document de rang supérieur, au terme de la Période Initiale, le Contrat se reconduira automatiquement, tacitement et indéfiniment pour des périodes identiques (« la Durée d'Engagement ») sauf si l'une ou l'autre des Parties s'opposait à ce renouvellement avant l'arrivée du terme en cours, par lettre recommandée avec accusé de réception, et en respectant le préavis figurant sur le Devis.

### 10.2. Suspension ou dégradation du service par le Prestataire

10.2.1. Le Prestataire pourra suspendre ou dégrader, de plein droit, tout ou partie des Services, à titre conservatoire après mise en demeure restée infructueuse pendant sept (7) jours :

- si le Client ne respecte pas une des clauses du Contrat, notamment son obligation de paiement,
- si le Client est insolvable ou fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire,
- si l'utilisation d'un Service révèle un comportement non raisonnable et/ou abusif du Client,

Si le Prestataire est informé que le Service est utilisé à des fins illégales ou illicites et que les informations qui lui sont communiquées démontrent cette illégalité ou cette illicéité, la suspension interviendra, à titre conservatoire, sans préavis. Waycom mettra le Client en demeure de fournir des observations et prendra alors les mesures qui s'imposent au regard des explications communiquées. *De mention expresse, la présente clause prime sur les autres clauses du Contrat prévoyant des délais supérieurs.*

Le Prestataire notifiera au Client les manquements reprochés et le mettra en demeure de se conformer à ses obligations. Le délai de sept (7) jours court à compter de la première présentation ou de la réception de la notification susmentionnée.

La suspension ou la dégradation de tout ou partie des Services est sans préjudice de l'éventuelle obtention de dommages et intérêts, même si le Contrat n'était pas résilié.

10.2.3 Les frais de rétablissement des Services suite à leurs suspensions ou à leur dégradation pour une cause imputable au Client sont à la charge exclusive de celui-ci.

### 10.3. Résiliation par le prestataire

10.3.1. Dans tous les cas où la suspension est encourue et si les causes de cette suspension ne sont pas corrigées ou n'ont pas disparues quinze (15) jours après mise en demeure, Waycom pourra, si bon lui semble, résilier le Contrat ou le Service pour lequel le manquement est constaté, aux torts du Client.

Le Prestataire notifiera au Client les manquements reprochés et le mettra en demeure de se conformer à ses obligations.

Le délai de 15 jours court à compter de la première présentation ou de la réception de la notification des manquements.

10.3.2. La résiliation du contrat ou d'un service par Waycom aux torts du Client entraîne la déchéance immédiate des termes des créances restant à courir liées à ce contrat ou à ce service et l'exigibilité immédiate de toutes les sommes prévues au Bon de Commande.

10.3.3. Le Client défaillant est seul responsable des conséquences que la résiliation du Contrat ou d'un service peut avoir sur les autres contrats ou services souscrits, et notamment l'absence de délivrance ou la baisse de qualité des prestations, ce qui ne remettra pas en cause l'ensemble de ses obligations de paiement desdits contrats ou services maintenus.

#### 10.4. Effet de la résiliation

##### 10.4.1. Résiliation induite des contrats dépendants

La résiliation du contrat de service entraîne résiliation du contrat de location du Bien qui serait affecté à la réalisation des prestations, avec toutes les conséquences que cela peut avoir, notamment en termes de responsabilité.

La résiliation du contrat de location du Bien entraîne la résiliation du contrat de service auquel était affecté le Bien, avec toutes les conséquences que cela peut avoir, notamment en termes de responsabilité.

##### 10.4.2. Conséquences financières de la résiliation

La résiliation du Contrat ou d'un Service, aux torts exclusifs du Client, emporte :

- déchéance des termes de toutes les mensualités prévues au Contrat ou liées au Service résilié,
- le droit pour le Prestataire d'obtenir le versement d'une indemnité équivalente à 10% des sommes désormais échues du fait de la résiliation,
- le droit pour le Prestataire d'obtenir l'indemnisation du préjudice que cette résiliation lui cause.

### **Article 11 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

#### 11.1. Information du prestataire

11.1.1 Avant la signature du Bon de Commande, le Client s'engage à fournir à Waycom toutes les informations relatives à l'étendue de ses besoins, aux contraintes spécifiques liées à son organisation, à son environnement technique et informatique susceptibles d'avoir une incidence sur la livraison et la délivrance du Service.

11.1.2. Le Client s'engage à informer ultérieurement le Prestataire sans délai de toutes les modifications, volontaire ou involontaires, pouvant avoir une incidence sur l'exécution du contrat.

Tous les frais induits par une modification de la situation du client sont à sa charge, selon les tarifs publics de Waycom à cette date.

11.1.3. En cas de déménagement de l'un des sites du Client, ce dernier s'engage à en informer préalablement le Prestataire au moins trois (3) mois avant la survenance effective dudit déménagement. Les frais techniques engendrés par le déménagement pour la poursuite des services sont à la charge exclusive du Client, le Prestataire émettant une facture justificative des diligences réalisées, au regard de son tarif public en vigueur et des autres coûts induits, à la date du déménagement. Le déménagement du Client n'est pas une cause de suspension ou de résiliation du contrat sauf si ce déménagement empêchait structurellement le Prestataire de rendre les Services. Dans cette hypothèse, l'ensemble des coûts induits par cette résiliation seront mis à la charge du Client.

## 11.2. Utilisation du Service

11.2.1. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service.

Le Client s'engage à utiliser le Service exclusivement pour ses besoins propres, à l'exclusion de toute revente ou mise à disposition à des tiers.

Cependant, dans les cas où les Services seraient destinés à bénéficier à des tiers, le Client doit impérativement et spécifiquement en informer Waycom préalablement et recueillir l'aval exprès de ce dernier, lequel pourra être soumis à l'obtention de garanties spécifiques.

11.2.2. A cet effet, l'accès au Service est réservé aux seuls Utilisateurs autorisés par le Client. Le Client doit s'assurer qu'aucune personne autre que les Utilisateurs autorisés n'ait accès au Service.

11.2.3. Dans l'hypothèse où l'accès au Service nécessite un code d'accès confidentiel, le code délivré par le Prestataire est strictement personnel au Client, ce dernier étant seul responsable de la conservation du caractère confidentiel. Il est responsable de l'usage qui en est fait et toute opération réalisée avec ce code confidentiel est réputée l'avoir été par le Client ou avec son consentement, sauf cas avéré ou manifeste de fraude.

En cas de perte par le Client ou de vol d'un de ses identifiants ou d'accès non-autorisé, le Client en informera le Prestataire, sans délai et par tout moyen sous réserve d'une confirmation écrite. Le Prestataire procédera alors à leur annulation et à leur remplacement.

Dans l'usage qu'il fera d'Internet, le Client ou tout autre Utilisateur ayant accès au réseau et / ou aux équipements de connexion de Waycom s'engage :

- à ce que les informations et données qu'il souhaite diffuser sur Internet ne soient pas contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs et à la dignité humaine, ne soient pas susceptibles de recevoir une qualification pénale, ne constituent pas des atteintes aux droits de propriété intellectuelle, aux droits de propriété, au droit au respect de la vie privée, ne constituent pas une violation du régime du droit de la presse et plus largement ne constituent pas une violation de la législation française;
- à ne diffuser via Internet ou à ne reproduire aucun élément, information, donnée ou œuvre de l'esprit qui serait diffusé sur Internet et sur lequel un tiers pourrait avoir un droit de propriété intellectuelle, en dehors des dérogations légales en vigueur et sauf à y être dûment autorisé ;
- à prendre toute mesure pour protéger ses équipements contre les menaces de toutes natures circulant sur les réseaux et notamment les risques liés à l'utilisation par des tiers non autorisés.

- à respecter les règles d'usage, protocoles et standards des réseaux, y compris ceux du Réseau Waycom, dès lors qu'il utilise le Réseau Waycom aux fins de se connecter à d'autres réseaux, comme tous futurs protocoles ou standards qui seraient adoptés pendant l'exécution du Contrat et qui lui seront indiqués par Waycom. Dans ces dernières hypothèses, Waycom se réserve le droit de limiter le passage des communications du Client jusqu'à la mise en conformité des échanges de ce dernier.

- à respecter le code de conduite développé par la communauté des utilisateurs d'Internet, et communément désigné sous le terme générique « netiquette ». Ce code de bonne conduite requiert la politesse, le respect d'autrui et la mesure dans l'expression des idées, tant sur le fond que sur la forme. Le Client s'engage notamment à respecter le principe de secret des correspondances privées dont relèvent les courriers électroniques, à ne pas procéder à l'envoi massif et abusif de courriers électroniques sans sollicitation préalable des destinataires et à utiliser loyalement les ressources du Réseau Waycom en prévenant et s'abstenant de toute utilisation malveillante destinée à perturber ou porter atteinte au Réseau Waycom et aux réseaux des tiers, notamment en générant sciemment des données ayant pour effet de saturer les liaisons ou encore d'épuiser les ressources des équipements.

11.2.5 Le Client est informé et accepte expressément qu'Waycom procède à des contrôles de la bonne utilisation du réseau Waycom et des Services et que la violation de ses obligations dans l'utilisation des Services par le Client ou par tout Utilisateur, peut avoir pour effet de l'exclure de l'accès à un, plusieurs ou à la totalité des services de Waycom.

11.2.6. De manière générale, en cas de non-respect des dispositions relatives à l'utilisation du Service, le Prestataire se réserve le droit en cas d'utilisation anormale, abusive ou inappropriée, de restreindre l'usage du présent service, voire de résilier purement et simplement le contrat suite à une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de deux jours ouvrés après la date de réception ou de première présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception tout en pouvant exiger les indemnités de résiliation du Contrat, telles que définies à l'article 10.2 des présentes Conditions Générales de Services.

De convention exprès, le délai de deux jours susmentionné prévaut, pour les cas visés au présent article sur les délais de 7 et 15 jours mentionnés aux articles « SUSPENSION PAR LE PRESTATAIRE » et « RÉSILIATION PAR LE PRESTATAIRE ».

### 11.3. Accès aux locaux /frais de maintenance

Le Client s'oblige à permettre aux équipes du Prestataire, ou à un sous-traitant mandaté par le Prestataire et justifiant de son identité, l'accès à ses locaux afin de procéder à la maintenance évolutive, préventive ou correctrice éventuelle de tous équipements et logiciels nécessaires au bon fonctionnement des Services.

Notamment, le refus d'accès (i) dégage le Prestataire des conséquences des défaillances que la maintenance aurait pu solutionner ou prévenir et/ou (ii) oblige le Client à régler au Prestataire les sommes que ce dernier aura engagé, et notamment, le temps passé par ses collaborateurs techniques et/ou administratifs ayant travaillé sur le compte Client et les frais de déplacement des techniciens, débours, frais engagés auprès d'opérateurs, pénalités dues aux fournisseurs consécutives à ce désengagement etc. .... sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Sont exclusivement à la charge du Client et ne sont pas inclus dans les tarifications et abonnements versées mensuellement par le Client, les frais de maintenance: (i) évolutive (ii) préventive liée à la mise en conformité de l'installation, entretien semestriel des équipements, etc.....

Par ailleurs, les frais de maintenance correctrice sont à la charge du Client si l'intervention du Prestataire était déclenchée suite au comportement défaillant du Client. A ce titre, le Client s'interdit d'intervenir (ou de faire intervenir un tiers non expressément et spécialement agréé par le Prestataire) les matériels et/ou logiciels remis ou concédés par le Prestataire ou non encore intégralement payé au propriétaire.

## **Article 12 :     RESPONSABILITE**

La responsabilité de Waycom est limitée à l'administration de son propre réseau et de ses propres infrastructures.

Elle ne peut être engagée en cas de suspension définitive ou temporaire du service pour des impératifs techniques ou de blocage des réseaux de télécommunications ou du fait des tiers, notamment en cas de réalisation de travaux de maintenance ou d'amélioration du(des) réseau(x) ; en cas de force majeure; si l'entretien, la gestion ou le paramétrage des installations éventuellement réalisées pour le Client n'est pas assuré par le Prestataire ; en cas de non-respect par le Client de ses obligations ; en raison de la nature ou du contenu des messages ou d'information acheminés sur le réseau ; pour des prestations assurées par des tiers ; pour des actes ou omissions résultant d'une disposition légale ou d'un commandement de la loi ou d'une décision d'une juridiction ayant autorité de la force jugée ou exécutoire par provision.

En tout état de cause, la responsabilité des Parties exclut les dommages indirects et, conventionnellement, les dommages et pertes d'exploitation ou d'informations et les dommages causés aux tiers. La responsabilité de Waycom est limitée à 12 fois le Prix Mensuel du Service défaillant tel que mentionné au Bon de Commande.

Le paiement des éventuelles pénalités de service est libératoire.

## **Article 13 :     ÉLÉMENTS FINANCIERS**

### 13.1. Sommes dues par le Client

L'acceptation d'un Devis constitue un Bon de Commande et rend le Client redevable du paiement des sommes qui y sont mentionnées.

Le Prestataire se réserve la possibilité, selon les Services, de solliciter du Client un prépaiement et/ou un dépôt de garantie (selon un montant qui sera fixé par le Prestataire). Le dépôt de garantie ne produit pas d'intérêts.

### 13.2. : Réévaluation des sommes dues

Les tarifs et sommes dues à Waycom sont réévalués de plein droit et sans préavis, le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, en fonction de l'évolution de l'indice Syntec.

Le montant des nouvelles mensualités lui est notifié par le biais d'un recommandé avec accusé-réception.

### 13.3. Date d'émission des factures

Les factures sont émises dans les trois derniers jours de chaque mois.

La première facture est émise entre la 48<sup>ème</sup> heure et la 96<sup>ème</sup> heure suivant la confirmation d'activation, sauf contestation du Client.

Les factures émises pour paiement par chèque sont payables à réception.

Les sommes dues au Prestataire sont portables et non quérables, et facturées, sauf cas le requérant, « terme à échoir ».

### 13.4 Prélèvements

Les paiements sont réalisés par prélèvement automatique, dans la quatrième semaine suivant l'émission de la facture.

Le Client s'interdit de révoquer l'autorisation de prélèvement faite en faveur de Waycom. Il s'engage à maintenir approvisionné les comptes choisis par lui à cet effet, qu'il aura domiciliés auprès d'un établissement bancaire de premier plan, ayant *a minima* un établissement stable en France.

Tout prélèvement rejeté rend le Client redevable d'une somme de 29 euros.

En outre, et de convention expresse, le Prestataire aura la faculté de procéder de plein droit à une compensation avec un prépaiement ou un dépôt de garantie.

### 13.5. Frais de gestion

Toute facture non honorée dans les délais convenus, du fait du Client, donnera lieu, de plein droit à (i) la facturation de frais de gestion d'un montant de 40 euros hors taxes ainsi qu'éventuellement, tous les autres frais raisonnables de recouvrement, (ii) sera génératrice d'un intérêt de retard égal au taux de refinancement de la B.C.E. majoré de 10 points, (iii) donnera lieu à l'application d'une pénalité de 10% et (iv) pourra conduire Waycom à dégrader les services et/ou à suspendre ses prestations et/ou à résilier le contrat.

Les précédentes mentions sont sans préjudice de la faculté du Prestataire de résilier tout ou partie des Services pour lesquels le paiement n'est pas effectif, intérêt de retard inclus, dans les 30 jours de l'exigibilité de la facture.

### 13.6 : Paiement par un tiers.

Waycom se réserve le droit de solliciter du Client une garantie bancaire à première demande dès lors que le compte client présente un solde débiteur.

Dans les mêmes conditions, Waycom pourra également solliciter de l'Utilisateur, le paiement des sommes dues par le Client lorsque les Services prestés par Waycom bénéficient à un Utilisateur : à cet effet, le Client s'engage à déléguer à Waycom ledit Utilisateur et s'engage à obtenir de l'Utilisateur, dans les meilleurs délais, la ratification de tous les documents nécessaires pour satisfaire à cette délégation.

Cette délégation simple n'emporte ni novation ni ne décharge le Client de payer, en premier lieu, les sommes dont il est redevable envers Waycom.

Le défaut d'obtention de la garantie bancaire ou des documents nécessaire à la délégation expose le Client à la résiliation du Contrat, à ses torts.

### 13.7. Contestation des factures

Toute réclamation ou demande d'information concernant une facture doit être adressée au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les quinze (15) jours de sa mise à disposition (ou de sa réception, en cas de facture papier) au Client. Passé ce délai, la facture est considérée comme définitivement acceptée par le Client. En cas de réclamation, le Client sera néanmoins tenu de régler à l'échéance les sommes non contestées.

### 13.8. Tarifs publics

Les tarifs en vigueur sont à disposition du Client et peuvent être demandés auprès du service Clientèle du Prestataire à tout moment.

## **Article 14 : FACTURES ELECTRONIQUES**

Waycom délivre des factures sous format papier et/ou sous format électronique certifié au Client, et le cas échéant à l'Utilisateur délégué.

Les factures sont émises, par défaut, au format électronique.

#### 14.1. Statut de la facture électronique.

La facture est un justificatif fiscal, dont l'émission rend exigible toutes les sommes y figurant selon les modalités convenues entre les parties et qui doit être enregistrée, conservée et archivée par le client.

Elle est opposable à toute personne physique et/ou morale de droit public et/ou privé.

Le Client est informé que seule la facture sous son format électronique constitue un justificatif fiscal. Le Client reconnaît avoir été informé que l'impression de la facture électronique n'est pas opposable juridiquement et ne peut constituer un justificatif fiscal.

Il appartient au Client de se doter de ses propres moyens de conservation et d'archivage des factures délivrées par le Prestataire.

#### 14.2. Consultation des factures

Les factures sont consultables sur demande au service administratif.

#### 14.3. Délivrance d'une facture papier

A titre exceptionnel, le Prestataire pourra délivrer une facture papier dans le cas où la délivrance d'une facture électronique est rendue impossible du fait d'un incident technique et/ou informatique.

## **Article 15 :     DIVERS**

### 15.1. Cession – sous-traitance

Le contrat ne pourra être cédé par le client, en totalité ou en partie, sans l'accord exprès écrit et préalable du prestataire.

Le prestataire pourra librement céder tout ou partie du contrat, et notamment céder toutes créances qu'il détiendrait sur le client.

Il pourra également, céder ou leaser les biens ou encore faire prélever les règlements par un tiers.

Par ailleurs, Waycom pourra librement, en tout ou partie, sous-traiter l'exécution du contrat.

### 15.2. Confidentialité

Chacune des parties s'engage à conserver confidentielles toutes les informations relatives au(x) service(s) et au contrat.

Cependant, sauf refus exprès du client au moment de la signature du contrat, le prestataire pourra faire état à titre de référence commerciale du nom commercial du client, de son logo et de ses distinctifs dans le cadre de publications commerciales et publicitaires, et pour le temps du contrat.

### 15.3. Renonciation

le fait pour les parties de ne pas se prévaloir d'une ou de plusieurs dispositions du contrat ne pourrait en aucun cas impliquer la renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

### 15.4. Nullité - non validité partielle

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

### 15.5. Notification

Toutes les notifications prévues au contrat devront être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par courrier électronique/télécopie confirmé(e) par lettre recommandée avec accusé de réception. Elles ont effet à la date de première présentation pour une lettre recommandée avec accusé de réception, ou la date de confirmation de réception pour les courriers électroniques ou les télécopies.

### 15.6. Données à caractère personnel

Les données relatives au client sont collectées, enregistrées stockées en conformité avec les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. le client dispose du droit d'accès et de rectification prévu par la loi qu'il peut exercer auprès du siège social de Waycom.

Waycom n'assume que l'hébergement des données fournies par le client, selon les instructions de ce dernier qui détermine les moyens et finalités du traitement, Waycom n'intervenant qu'en qualité de sous-traitant. Les données sont hébergées en France.

### 15.7. Force majeure

En cas de force majeure, les obligations de la partie empêchée sont suspendues, ainsi notamment en cas de :

- acte ou omission du gouvernement ou d'autorités supérieures compétentes,

- blocage des réseaux de télécommunications,
- insurrections, guerre civile, guerre, opérations militaires, état d'urgence national ou local, feu, foudre, explosion, inondation, tempête, fait d'un tiers.

Une résiliation pour force majeure, lorsqu'un tel cas dure plus de soixante jours, intervient sans faute de part ni d'autre.

#### 15.8. Convention de preuve

Waycom et le client conviennent que tous les écrits, notamment l'écrit électronique, échangés entre eux ainsi que toutes données, notamment techniques, enregistrées par les équipements de Waycom ou de ses sous-traitants font foi jusqu'à preuve contraire, notamment de la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

En cas de litige – notamment sur le montant d'une facture -, les Parties conviennent, d'une part, que l'utilisation du Service vaut authentification du Client, d'autre part, que la production par le Prestataire et le rapprochement du détail des login tels qu'ils ont été enregistrées sur les équipements du Prestataire valent preuve de l'utilisation du Service et feront foi entre les Parties. Tous les frais engendrés par la réclamation injustifiée du Client sont à la charge exclusive de ce dernier, sur la base du tarif horaire du Prestataire.

#### 15.9. Sauvegardes

Il est rappelé au client qu'il lui appartient, conformément à la loi française, de procéder à des sauvegardes régulières de ses données.

Ces sauvegardes doivent être réalisées, *a minima*, avant l'envoi des données.

#### 15.10. Changements affectant la personne du client

Aucune modification affectant la personne du client, notamment modification dans la répartition du capital social, changement de contrôle - quel que soit le procédé mis en œuvre-, d'adresse du siège, de représentant légal, d'activité, ne pourra avoir pour effet de remettre en cause les engagements du client. Ce dernier reste cependant tenu d'en informer le prestataire de tout changement pouvant affecter l'exécution de toute ou partie des clauses des présentes, notamment le changement d'adresse du siège social.

#### 15.11. Droit et juridiction applicable

**L'INTERPRETATION ET L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT SONT SOUMISES AU DROIT FRANÇAIS A L'EXCEPTION DE SES REGLES DE CONFLIT DE LOIS ET DE LA CONVENTION DE VIENNE SUR LES VENTES INTERNATIONALES DE MARCHANDISES.**

**TOUT DIFFEREND RELATIF AU CONTRAT ETANT DE LA COMPETENCE DU TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE NANTERRE, SAUF EN CE QUI CONCERNE LES INJONCTIONS DE PAYER ET LEURS SUITES QUI POURRONT ETRE PORTEES DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE.**

\*\*\*