

# Conditions Générales de Vente des services

## Préambule

IBROWSE souhaite établir une coopération à long terme avec ses clients et leur fournir un ensemble complet de solutions. Les clients désirent bénéficier de l'expertise, de la compétence et du savoir-faire spécifique d'IBROWSE. Afin de simplifier cette coopération, les parties décident de signer un contrat.

Le contrat est conclu entre :

La société iBrowse, société à responsabilité limitée (SARL), au capital de 110 250,00 Euros, dont le siège social est situé au 15/17, rue Marsollier, 75002 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 493 712 194 et représentée par M. Jonathan ANGEL, en qualité de Gérant.

ci-après dénommée **IBROWSE**

D'UNE PART,

et

La société qui commande des services à IBROWSE et dont les coordonnées sont précisées dans la commande.

ci-après dénommée le **CLIENT**

D'AUTRE PART,

conjointement désignées les **PARTIES** et individuellement la **PARTIE**.

Le contrat, ci-après dénommé le **CONTRAT** est défini par les documents suivants, par ordre de priorité décroissante :

- la commande,
- l'éventuel avenant,
- l'éventuel mandat de représentation du CLIENT,
- les éventuelles conditions spécifiques au pays,
- les engagements de service,
- les conditions particulières du ou des services souscrits,
- la politique d'utilisation acceptable,
- les annexes aux conditions générales de vente des services,
- les présentes conditions générales de vente des services.

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

Le CONTRAT constitue l'intégralité des engagements entre les PARTIES en ce qui concerne le ou les services fournis, et remplace toutes les négociations, déclarations et accords oraux et écrits.

Il est conseillé au CLIENT de conserver les présentes conditions générales de vente.

## Table des matières

Préambule	1
1 Définitions	2
2 Tarifs	3
3 OFFRE	3
4 Ouverture de compte CLIENT	3
5 COMMANDE	3
6 Gestion globale des services	3
7 Installation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE	3
8 Activation des services	3
9 Facturation	3
10 Durées	4
11 Paiement	4
12 Modification des tarifs	4
13 Obligations d'IBROWSE	4
14 Obligations du CLIENT	5
15 ÉQUIPEMENT CLIENT	5
16 Maintenances	5
17 Support Client	6
18 PORTAIL	6
19 Responsabilités	6
20 Force Majeure	6
21 Assurance	7
22 Suspension	7
23 Modifications	7
24 Conditions d'utilisation	7
25 Audit externe	7
26 Résiliation	7
27 Développement durable	8
28 Propriété intellectuelle	8
29 Non-renonciation	8
30 Notifications par le CLIENT	8
31 Cession du CONTRAT et sous-traitance	8
32 Confidentialité	8
33 Publicité	9
34 Relations des PARTIES	9
35 Tiers bénéficiaire	9
36 Droit applicable	9
37 Loi Informatique et Libertés	9

Les présentes conditions générales de vente, ci-après dénommées **CGV SERVICES**, ont pour objet de définir les droits et les obligations des PARTIES dans le cadre de la vente de services. Les titres des articles sont utilisés pour plus de commodité et ne doivent pas influencer sur l'interprétation des clauses.

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des CGV SERVICES et déclare les accepter comme faisant partie intégrante du CONTRAT. Le seul fait de passer commande comporte l'acceptation sans réserve des présentes CGV SERVICES.

Toutes clauses ou conditions émanant du CLIENT, non acceptées par écrit par IBROWSE seront considérées comme nulles.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGV SERVICES serait réputée invalide et non écrite en vertu du droit applicable par une instance compétente, cela n'aurait aucun effet sur les autres dispositions. Dans ce cas,

les PARTIES doivent négocier de bonne foi une nouvelle clause, qui, dans les limites imposées par la loi, préservera au maximum l'esprit de la clause d'origine.

## 1 Définitions

Les termes suivants, écrits en majuscule au sein du CONTRAT, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

**OFFRE** : l'offre commerciale, le devis, la proposition ou la cotation émis par IBROWSE à l'intention du CLIENT.

**BON DE COMMANDE** : l'OFFRE signée ou validée électroniquement par le CLIENT ou tout autre format de bon de commande émis par le CLIENT, faisant explicitement référence à l'OFFRE et préalablement agréé par IBROWSE.

**COMMANDE** : le BON DE COMMANDE soumis à IBROWSE par le CLIENT et accepté par IBROWSE.

**LIGNE CONTRACTUELLE** : Une COMMANDE peut comporter une ou plusieurs LIGNES CONTRACTUELLES. Une LIGNE CONTRACTUELLE correspond à la souscription d'un ou de plusieurs services. Chaque LIGNE CONTRACTUELLE correspond à un CONTRAT.

**SECTION** : Les LIGNES CONTRACTUELLES regroupées au sein d'une même SECTION de la COMMANDE peuvent présenter des interdépendances opérationnelles; par exemple : la livraison d'un service réseau dépendant de la livraison d'un circuit faisant partie d'une autre LIGNE CONTRACTUELLE de la même SECTION.

**ABONNEMENT** : le coût récurrent associé à une LIGNE CONTRACTUELLE.

**FAS** (Frais d'Accès au Service) ; les frais éventuellement facturés par IBROWSE pour la mise en œuvre d'un service.

**DATE DE DEBUT DE FACTURATION** : la date à laquelle l'ABONNEMENT commence à être facturé.

**MINIMUM DE FACTURATION** : le montant spécifié dans la COMMANDE et représentant le montant mensuel minimum facturable par IBROWSE.

**SEUIL DE FACTURATION** : le montant pris en compte par IBROWSE pour déclencher une facturation. IBROWSE se réserve la possibilité de le modifier à sa convenance.

**TERME INITIAL** : la durée minimale pendant laquelle un service est fourni, telle que définie dans la COMMANDE.

**PÉRIODE DE RENOUVELLEMENT** : la période de douze (12) mois pendant laquelle un service est tacitement reconduit au-delà du TERME INITIAL.

**ELIGIBLE** : lorsque l'ensemble des éléments administratifs, legaux, techniques et économiques prérequis à la livraison et à l'activation d'un service, sont satisfaits.

**FOURNISSEUR** : Entreprise qui fournit des services ou des produits (circuits, prestations, etc.) à IBROWSE.

**ADMINISTRATEUR** : en charge de l'administration de la configuration d'un service pour le SITE.

**EXPLOITANT** : en charge de la gestion opérationnelle d'un service pour le SITE.

**UTILISATEUR** : celui qui utilise un service.

**RÉSEAU** : l'infrastructure centrale du réseau d'IBROWSE.

**POINT OF PRESENCE (POP)** : un point de présence du RÉSEAU.

**SITE** : le lieu mentionné sur la COMMANDE où un service est utilisable.

**CIRCUIT** : le câble (cordon, cross-connect, rocade, etc.) ou le circuit (ADSL, VDSL, EFM, fibre optique, etc.) fourni par IBROWSE afin de raccorder le SITE à un POP.

**CIRCUIT CLIENT** : le câble (cordon, cross-connect, rocade, etc.) ou le circuit (ADSL, VDSL, EFM, fibre optique, etc.) fourni par le CLIENT afin de raccorder le SITE à un POP.

**RACCORDEMENT POP** : le câble (cordon, cross-connect, rocade) utilisé par IBROWSE pour mettre en œuvre les différents raccordements à l'intérieur de ses POPs.

**CIRCUIT PRIMAIRE** : le circuit défini dans la COMMANDE pour être utilisé par défaut et sauf mention particulière, par le ou les services du SITE.

**CIRCUIT SECONDAIRE** : lorsqu'il existe, le ou les circuits qui ne sont pas définis comme CIRCUIT PRIMAIRE et qui peuvent être utilisés par le ou les services du SITE en cas d'indisponibilité du CIRCUIT PRIMAIRE.

**SERVICE PRIORITAIRE** : en cas d'indisponibilité du CIRCUIT PRIMAIRE, un service qui est prioritaire dans l'utilisation du CIRCUIT SECONDAIRE lorsque celui-ci existe. Un service est défini comme SERVICE PRIORITAIRE dans les conditions particulières du service. Un service peut être défini comme SERVICE PRIORITAIRE dans la COMMANDE.

### ÉQUIPEMENT IBROWSE :

- l'équipement appartenant à IBROWSE ou à un FOURNISSEUR ; et
- mis à disposition du CLIENT par IBROWSE ou par un FOURNISSEUR ; et
- installé sur le SITE par IBROWSE, par un FOURNISSEUR ou par le CLIENT ; et
- géré à distance par IBROWSE ou par un FOURNISSEUR.

**CUSTOMER PREMISES EQUIPMENT (CPE)** : l'ÉQUIPEMENT IBROWSE sur lequel l'UTILISATEUR se connecte pour utiliser un ou des services IBROWSE.

**POINT DE DÉMARCATIION** : le connecteur, la prise RJ45, le port de communication d'un équipement, le point d'accès Wifi, le VLAN particulier, etc. sur lequel IBROWSE met à disposition un service pour les UTILISATEURS. Le POINT DE DÉMARCATIION est fonction de la configuration et des services que le CLIENT a souscrit auprès d'IBROWSE. Il est possible qu'un service soit mis à disposition sur plusieurs POINTS DE DÉMARCATIION d'un même SITE. La mise à disposition d'un service sur un POINT DE DÉMARCATIION peut être optionnelle et dépendante de la souscription à un service complémentaire.

**DESSERTE INTERNE** : le câble (cordon, cross-connect, rocade, etc.) et/ou le circuit (ADSL, VDSL, EFM, fibre optique, etc.) que le CLIENT fournit et/ou met en œuvre sur le SITE afin de :

- raccorder l'arrivée physique du CIRCUIT à l'ÉQUIPEMENT IBROWSE ; et/ou
- raccorder un équipement du FOURNISSEUR à un équipement d'IBROWSE ; et/ou
- raccorder différents ÉQUIPEMENTS IBROWSE entre eux ; et/ou
- se connecter au POINT DE DÉMARCATIION

**ÉQUIPEMENT CLIENT** : l'équipement et/ou le logiciel du CLIENT, d'un fournisseur ou d'un partenaire du CLIENT :

- utilisé par le CLIENT pour se connecter au service ; et/ou
- hébergé par IBROWSE.

**HEURES DE BUREAU** : de 09h00 à 18h00, heures de Paris (France), du lundi au vendredi, hors jours fériés.

### HEURES ÉTENDUES :

- de 08h00 à 9h00 et de 18h00 à 22h00, heures de Paris (France), du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- De 9h00 à 22h00, heures de Paris (France), les weekends et les jours fériés.

**INCIDENT MINEUR** : une panne ou un problème dégradant un service sans conséquence importante sur l'activité du CLIENT.

**INCIDENT MAJEUR** : une panne ou un problème dégradant de façon substantielle un service ou ayant des conséquences importantes sur l'activité du CLIENT.

**INTERRUPTION PROGRAMMÉE** : une interruption de service, après notification d'IBROWSE et dans le cadre d'une maintenance préventive.

**MAINTENANCE D'URGENCE** : lorsqu'une menace pour le bon fonctionnement du service est détectée, IBROWSE peut effectuer une maintenance afin de prévenir des manquements éventuels dans la fourniture du service.

**CAS DE FORCE MAJEURE** : un événement exceptionnel auquel on ne peut faire face. Cet événement doit être « imprévisible, irrésistible et extérieur ».

**LATENCE** : ou délai de transit, désigne le temps nécessaire à un paquet pour passer d'un point à un autre d'un réseau.

**TAUX DE PERTE DE PAQUETS** : pourcentage de paquets perdus lors de l'acheminement entre deux (2) points d'un réseau.

**PLATEFORME\_VOIP** : Ensemble des équipements, des logiciels et des interconnexions avec d'autres opérateurs, en dehors des équipements déployés sur le SITE, mis en œuvre par IBROWSE afin de supporter les différentes fonctionnalités de téléphonie sur IP.

**PLATEFORME\_INTERNET** : Ensemble des équipements, des logiciels et des interconnexions avec d'autres opérateurs, en dehors des équipements déployés sur le SITE, mis en œuvre par IBROWSE afin de supporter les différentes fonctionnalités de son Autonomous System (« système autonome » ; AS47866).

**TELDESK** : Applicatif informatique développé par IBROWSE, accessible via l'Internet à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe, qui en fonction des droits associés à l'identifiant utilisé, permet :

- a. à l'ADMINISTRATEUR\_VOIP de paramétrer et d'administrer la configuration du SITE,
- b. à l'EXPLOITANT\_VOIP de piloter l'utilisation des postes téléphoniques du SITE.

## 2 Tarifs

La liste de prix d'IBROWSE ne constitue pas une OFFRE. Elle est donnée à titre indicatif et peut être modifiée unilatéralement et sans information préalable. Il revient au CLIENT de s'informer des tarifs en vigueur.

Les frais non indiqués dans la COMMANDE ou autrement sont convenus par écrit entre les PARTIES. Tous les paiements sont effectués dans la monnaie indiquée dans la COMMANDE.

Toutes les sommes s'entendent hors TVA ou toute autre taxe applicable. Les taxes sont ajoutées à la facture et sont payables par le CLIENT au taux en vigueur.

## 3 OFFRE

Toute OFFRE s'entend sous réserve :

- que le SITE soit ELIGIBLE pour le ou les services concernés; et
- de la disponibilité des éventuels équipements nécessaires à la mise en œuvre du ou des services; et
- de l'absence de contrainte bloquante.

L'OFFRE est valable pour la durée indiquée dans l'OFFRE, ou à défaut dans une limite fixée à trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de l'OFFRE.

### 3.1 Validation électronique de l'OFFRE

L'OFFRE peut être validée par le CLIENT au moyen d'un outil électronique mis à disposition par IBROWSE et nécessitant l'utilisation d'identifiants fournis par IBROWSE ; l'enregistrement par IBROWSE de l'historique des événements survenus fait foi. Cette validation électronique a, entre les PARTIES, la même valeur qu'une signature manuscrite.

## 4 Ouverture de compte CLIENT

IBROWSE se réserve le droit d'ouvrir un compte CLIENT. Le compte CLIENT sera ouvert après validation par IBROWSE des informations demandées au CLIENT, de son RIB et de son extrait Kbis de moins de trois (3) mois.

## 5 COMMANDE

Sauf si IBROWSE notifie son refus au CLIENT et sous réserve qu'IBROWSE valide la demande d'ouverture de compte CLIENT, la commande est acceptée et le CONTRAT est réputé formé à la première des trois dates suivantes :

- la date à laquelle IBROWSE accepte la commande via la signature du BON DE COMMANDE ou par tout autre moyen,
- en cas de silence de la part d'IBROWSE, sept (7) jours calendaires après la date de réception du BON DE COMMANDE par IBROWSE,
- la date à laquelle IBROWSE commence à fournir le ou les services conformément aux termes du BON DE COMMANDE.

Si pour accepter le BON DE COMMANDE, IBROWSE a besoin d'informations supplémentaires, IBROWSE contacte le CLIENT dès que raisonnablement possible. Si ces informations l'impliquent, IBROWSE informe le CLIENT des modifications concernant les prix et les délais.

Les codes produits mentionnés dans la COMMANDE ne sont pas contractuels.

## 6 Gestion globale des services

Le CLIENT peut être le titulaire d'un ou de plusieurs CONTRATS, souscrits à l'aide d'une ou de plusieurs COMMANDES couvrant l'ensemble des services qu'il a souscrit auprès d'IBROWSE.

Le CLIENT est conscient que des services souscrits à l'aide de différentes COMMANDES peuvent présenter des liens de dépendance opérationnelle et fonctionnelle à prendre en compte dans la gestion globale (résiliations, évolutions, etc.) de l'ensemble des contrats qu'il a souscrit auprès d'IBROWSE.

Exemple : les services de téléphonie sur IP qui ne peuvent pas fonctionner sans les services CIRCUITS, etc.

## 7 Installation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE

Des ÉQUIPEMENTS IBROWSE peuvent être nécessaires afin de pouvoir utiliser certains services.

Par défaut, l'installation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE est à la charge du CLIENT.

L'installation par IBROWSE ou par un FOURNISSEUR peut :

- être incluse dans le service,
- faire l'objet d'une prestation complémentaire au CONTRAT.

## 8 Activation des services

Un support technique est disponible durant les HEURES DE BUREAU pour aider le CLIENT à mettre en place et à tester le ou les services du CONTRAT.

Au-delà de deux (2) heures et dans le cas où le dépassement n'est pas imputable à IBROWSE, les temps de diagnostic et de configuration supplémentaires peuvent être facturés conformément à la liste de prix d'IBROWSE.

## 9 Facturation

### 9.1 Frais d'accès au service (FAS)

Dans le cas où ils existent, des FAS sont facturés au CLIENT conformément aux termes de la COMMANDE.

### 9.2 ABONNEMENT

L'ABONNEMENT est facturé au CLIENT conformément aux termes de la COMMANDE.

### 9.3 Principe

Sauf exception dûment documentée et approuvée par IBROWSE, la facturation est bimestrielle, terme à échoir et est émise au cours des mois de février, avril, juin, août, octobre et décembre.

Dans le cas où le CLIENT ne bénéficie pas du ou des services sur un bimestre complet, la facturation est calculée au prorata temporis.

Les premiers mois des nouveaux services qui n'ont pas été facturés une première fois sont facturés à terme échu.

Les FAS sont facturés à terme échu.

Dans le cas où il est défini et lorsque nécessaire, IBROWSE facture le MINIMUM DE FACTURATION.

### 9.4 DATE DE DÉBUT DE FACTURATION

Sauf cas particulier, la DATE DE DEBUT DE FACTURATION correspond à la date la plus tardive entre :

- la date à laquelle le dernier service de la LIGNE CONTRACTUELLE a été activé ; et
- la DATE PRÉVISIONNELLE DE DÉBUT DE FACTURATION lorsqu'elle est précisée dans la COMMANDE.

### a. Cas de la fourniture de plusieurs CIRCUITS

Sauf indication contraire dûment stipulée dans la COMMANDE :

- dans le cas de CIRCUITS basés sur la même technologie, la DATE DE DEBUT DE FACTURATION est définie à partir de la date à laquelle le premier CIRCUIT est activé ; ou
- dans le cas de CIRCUITS basés sur des technologies différentes, la DATE DE DEBUT DE FACTURATION est définie à partir de la date à laquelle le CIRCUIT PRIMAIRE est activé ; ou
- dans le cas où un CIRCUIT SECONDAIRE est activé nettement plus tôt qu'un CIRCUIT PRIMAIRE et que le CLIENT demande l'activation d'autres services via ce CIRCUIT SECONDAIRE dans l'attente de l'activation de l'ensemble des services du CONTRAT, IBROWSE facture un montant réduit pour l'utilisation des services disponibles à compter de la date définie à partir de la date à laquelle le CIRCUIT SECONDAIRE a été activé; IBROWSE informe le CLIENT du montant réduit et de la date de début de cette facturation.

### b. Cas de l'installation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE par le CLIENT

Lorsque des ÉQUIPEMENTS IBROWSE sont fournis et que leur installation est à la charge du CLIENT, la DATE DE DEBUT DE FACTURATION est définie à partir de la date la plus tardive entre :

- la date de livraison des ÉQUIPEMENTS IBROWSE sur le SITE ; et
- la DATE DE DEBUT DE FACTURATION définie conformément aux termes du paragraphe (a).

### c. Cas de l'installation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE par IBROWSE

Lorsque des ÉQUIPEMENTS IBROWSE sont fournis et que leur installation est à la charge d'IBROWSE, la DATE DE DEBUT DE FACTURATION est définie à partir de la date la plus tardive entre :

- la date de l'installation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE par IBROWSE ou par un FOURNISSEUR ; et
- la DATE DE DEBUT DE FACTURATION définie conformément aux termes du paragraphe (a).

Dans le cas où les ÉQUIPEMENTS IBROWSE sont installés par le CLIENT avant l'intervention d'IBROWSE ou du FOURNISSEUR, la DATE DE DEBUT DE FACTURATION est définie à partir de la date la plus tardive entre :

- la date de livraison des ÉQUIPEMENTS IBROWSE sur le SITE ; et
- la DATE DE DEBUT DE FACTURATION définie conformément aux termes du paragraphe (a).

**9.5 Manquements du CLIENT**

Dans le cas où l'installation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE ou l'activation d'un service :

- est retardée à la demande du CLIENT, ou
- est entravée en raison d'un acte volontaire, d'une négligence ou de tout manquement aux obligations en vertu du présent CONTRAT de la part du CLIENT ou d'une tierce partie sous sa responsabilité, ou
- s'avère incomplète du fait du CLIENT (problème avec une DESSERTE INTERNE, etc.)

la DATE DE DEBUT DE FACTURATION est définie sur la base de la date à laquelle le service aurait été activé par IBROWSE si la demande ou le manquement du CLIENT n'avait pas eu lieu.

**9.6 Facture électronique**

IBROWSE se réserve le droit de communiquer au CLIENT ses factures dans un format électronique (fichier au format PDF, etc.) et par voie électronique (courriel, lien internet, etc.) Le CLIENT accepte de recevoir ses factures dans ce mode de fonctionnement.

**10 Durées**

Le ou les services sont fournis pour le TERME INITIAL qui commence à la DATE DE DEBUT DE FACTURATION.

Le CONTRAT reste pleinement en vigueur et soumis aux présentes CGV SERVICES :

- jusqu'à la date d'expiration ou de résiliation du service activé en dernier, ou
- jusqu'à la date correspondant aux dispositions prévues dans l'article 26.

Sauf résiliation selon les conditions de l'article 26, à la fin du TERME INITIAL, la fourniture du ou des services est tacitement prolongée pour une durée égale à la PÉRIODE DE RENOUVELLEMENT.

**11 Paiement**

Sauf indication contraire, par écrit :

- les factures sont payables dans les trente (30) jours après la date d'émission de la facture, et
- le règlement s'effectue par prélèvement automatique.

Dans le cas d'un paiement par prélèvement automatique le CLIENT fournit à IBROWSE un mandat SEPA valide, en complément de ses coordonnées bancaires.

Dans le cas d'un paiement par virement bancaire, le CLIENT effectue son règlement sur le compte bancaire indiqué sur la facture.

**11.1 Garantie de paiement**

IBROWSE se réserve le droit d'exiger le paiement d'un acompte ou d'une autre forme de garantie, d'un montant maximum égal :

- à quatre fois la moyenne de facturation mensuelle durant le dernier semestre ; ou
- à quatre fois la moyenne estimée de facturation mensuelle pour les douze (12) mois à venir.

La garantie peut être utilisée à tout moment contre toutes sommes restant impayées ou en retard par le CLIENT. Dans ce cas :

- le CLIENT s'engage à renouveler la garantie dans les plus brefs délais, ou
- le CLIENT s'engage à régler un nouveau montant pour la garantie conformément à un nouvel accord validé avec IBROWSE, ou
- IBROWSE se réserve le droit d'exiger le paiement d'un nouveau montant pour la garantie.

La garantie ou le solde de celle-ci, sera retourné au CLIENT après la résiliation ou l'expiration du CONTRAT, une fois que tous les montants dus à IBROWSE et restants impayés seront déduits.

**11.2 Encours**

L'encours éventuellement accordé est une faculté d'IBROWSE, qui se réserve le droit de le modifier à tout moment et sans préavis.

**11.3 Retard ou défaut de paiement**

En cas de retard de paiement, la pénalité de retard, dont le taux est fixé à trois fois (3) le taux d'intérêt légal, est exigible sans qu'un rappel soit nécessaire. Les sommes dues par le CLIENT porteront intérêt jusqu'au complet paiement.

Le paiement des factures s'effectue de la plus ancienne à la plus récente.

Conformément aux articles L.441-6 et D.441-5 du Code de Commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40,00 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

**11.4 Contestation**

Si le CLIENT conteste une partie d'une facture, le règlement de la partie non contestée doit s'effectuer conformément aux modalités des articles cités précédemment.

Dans le cas où le CLIENT conteste une facture, ou une partie d'une facture, il doit présenter à IBROWSE une réclamation écrite dans les quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à compter de la date de réception de la facture par le CLIENT. Le CLIENT renonce à tout droit de contester les factures au-delà de ce délai de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires.

Dans le cas où la contestation est recevable par IBROWSE, IBROWSE procédera à la mise en place d'un avoir ou au remboursement du montant correspondant.

Dans le cas où la contestation n'est pas recevable par IBROWSE, le CLIENT règlera immédiatement le montant dû ainsi que l'ensemble des frais afférents au traitement de la contestation qu'IBROWSE lui facturera en sus. Par ailleurs le montant correspondant à la contestation se verra appliquer les modalités décrites dans l'article 11.3.

**12 Modification des tarifs**

IBROWSE se réserve le droit de réviser les tarifs :

- a. au cours du TERME INITIAL, afin de répercuter une modification tarifaire effectuée par un FOURNISSEUR et impactant le coût d'un service, ou en cas de changement de la loi applicable, de décision ou d'acte réglementaire qui affecteraient les coûts d'un service, pourvu qu'IBROWSE notifie par écrit le CLIENT, dans la mesure du possible, au plus tard quatre-vingt dix (90) jours calendaires avant que toute modification des tarifs prenne effet et que les modifications apportées aux tarifs reflètent raisonnablement l'augmentation des coûts.
- b. à tout moment après le TERME INITIAL, à sa discrétion, à condition de notifier le CLIENT par écrit au moins quatre-vingt dix (90) jours calendaires avant que toute révision des tarifs ne prenne effet.

En cas d'augmentation des tarifs en application de l'alinéa (a) du paragraphe précédent, le CLIENT n'a aucun droit de résiliation, mais il peut demander un audit par un tiers indépendant afin de confirmer que les modifications en question reflètent raisonnablement les changements de nature juridique ou commerciale conformément à l'article correspondant.

En cas d'augmentation des tarifs en application de l'alinéa (b) du paragraphe précédent, le CLIENT peut résilier les services concernés le jour précédent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, à condition que le CLIENT ait informé IBROWSE par notification écrite qu'il n'accepte pas les tarifs révisés dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la communication des tarifs révisés.

**13 Obligations d'IBROWSE****13.1 Obligations relatives à l'activation des services**

IBROWSE fournira et activera le ou les services conformément aux modalités décrites dans le CONTRAT, à condition :

- qu'IBROWSE ait reçu du CLIENT toute la documentation, l'assistance et les informations techniques qu'IBROWSE juge nécessaires pour la mise en œuvre du ou des services; et
- que la fourniture du ou des services soit jugée techniquement faisable par IBROWSE; et
- qu'IBROWSE ait vérifié et validé que le SITE est ELIGIBLE à recevoir le ou les services.

IBROWSE déploiera des efforts raisonnables pour fournir le ou les services conformément au calendrier prévu. Cependant tous les délais sont indicatifs et le temps ne constitue pas une condition essentielle. IBROWSE peut changer le calendrier à sa discrétion, en notifiant le CLIENT avec un préavis raisonnable, et, en particulier :

- lorsqu'un acte délibéré, une négligence ou un manquement à ses obligations de la part du CLIENT; ou
  - lorsque des difficultés techniques; ou
  - lorsque le retard d'un fournisseur tiers,
- sont à la source d'un retard par rapport aux délais prévus.

Lorsqu'IBROWSE est incapable de fournir le service conformément aux délais estimés, IBROWSE en informe le CLIENT par écrit.

**13.2 Obligations relatives au fonctionnement des services**

Le CLIENT reconnaît qu'IBROWSE ne s'engage pas à fournir des services entièrement exempt d'interruptions, de pannes ou de risques d'indisponibilité, bien qu'IBROWSE fasse preuve de la prudence et de la compétence voulues.

Pendant toute la durée du CONTRAT, IBROWSE s'engage :

- à fournir les services avec compétence et avec un niveau de soin raisonnable, et ce dans le respect des normes nationales et internationales applicables; et
- à déployer des efforts raisonnables pour respecter les taux de disponibilité défini dans les engagements de service; et
- lorsque des ÉQUIPEMENTS IBROWSE ont été déployés sur SITE, conformément aux modalités décrites dans l'article 16 : à déployer des

efforts raisonnables pour, en fonction des cas, remplacer, faire parvenir sur SITE ou faire remplacer les équipements défectueux.

## 14 Obligations du CLIENT

### 14.1 Obligations d'information

Le CLIENT s'engage à fournir à IBROWSE des informations administratives et de facturation complètes (notamment : nom de la société, adresse physique, adresse électronique, numéro d'enregistrement, TVA intra-communautaire, nom et adresse d'un contact, coordonnées bancaires, formulaire de prélèvement automatique, etc.), avant ou immédiatement après l'émission du BON DE COMMANDE.

Le CLIENT s'engage à informer IBROWSE par écrit de toute modification concernant les informations susmentionnées. IBROWSE ne saurait être tenu responsable des conséquences que pourrait subir le CLIENT et/ou des tiers dans l'hypothèse où le CLIENT aurait omis de notifier à IBROWSE une modification quelconque.

Si les informations fournies par le CLIENT sont inexactes ou incomplètes, IBROWSE peut facturer au CLIENT des frais administratifs équivalents aux coûts subis par IBROWSE pour procéder aux rectifications nécessaires.

### 14.2 Obligations relatives à l'activation des services

Lorsque l'activation d'un service nécessite l'installation d'ÉQUIPEMENTS IBROWSE, le CLIENT doit :

- héberger les ÉQUIPEMENTS IBROWSE en respectant les instructions raisonnables communiquées par IBROWSE, ainsi que les préconisations environnementales d'IBROWSE ; et/ou
- organiser l'accès au SITE pour les éventuels intervenants ; et/ou
- fournir à IBROWSE et/ou aux FOURNISSEURS les informations dont ils peuvent avoir besoin.

Lorsque l'installation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE est effectuée par le CLIENT, le CLIENT déploie tous les efforts raisonnables afin de procéder à cette installation et afin de ne pas retarder l'activation du ou des services du CONTRAT.

Dans le cas où une intervention supplémentaire sur le SITE par le FOURNISSEUR et/ou IBROWSE est consécutive au manquement de la part du CLIENT de fournir un environnement conforme aux préconisations environnementales d'IBROWSE pour l'installation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE, IBROWSE pourra facturer au CLIENT le coût de cette intervention supplémentaire et la facturation du service pourra précéder son activation.

Le CLIENT notifiera à IBROWSE toute installation non conforme à la COMMANDE ou tout dysfonctionnement, dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la date à laquelle le service est activé. IBROWSE remédiera aux carences et/ou aux dysfonctionnements décelés et cela sera la seule réparation offerte au CLIENT pour toutes les carences et/ou les dysfonctionnements initiaux du service. Dans le cas où les dysfonctionnements ne pourraient pas être raisonnablement réparés, IBROWSE remboursera le CLIENT au prorata des frais payés pour le service en question.

### 14.3 Obligations relatives à l'utilisation des services

Pendant toute la durée du CONTRAT, le CLIENT s'engage :

- à utiliser les services en respectant les conditions des présentes CGV SERVICES ; et
- à être en possession des autorisations et licences nécessaires pour l'utilisation des services ; et
- à respecter toutes les instructions et les procédures concernant l'utilisation des services, émises par IBROWSE ; et
- à fournir une assistance raisonnable à IBROWSE dans le cadre de la fourniture, de l'activation et de l'exécution des services ; et
- à avoir fait toutes les démarches nécessaires et avoir tous les droits pour permettre à l'UTILISATEUR d'utiliser le ou les services sur le SITE ; et
- à avoir fait toutes les démarches nécessaires et avoir tous les droits pour permettre à l'ADMINISTRATEUR et à l'EXPLOITANT de configurer et d'utiliser un service pour le SITE.

IBROWSE ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences des manquements du CLIENT.

Les PARTIES conviennent de coopérer pour la fourniture des services. A cet effet le CLIENT fournira à IBROWSE les documents, les informations et l'assistance technique jugés nécessaires pour la mise en œuvre des services par IBROWSE.

### 14.4 Obligations relatives aux identifiants

Lorsqu'IBROWSE fournit des identifiants et/ou des mots de passe au CLIENT, le CLIENT est responsable de leur conservation et de leur confidentialité.

IBROWSE peut suspendre l'accès ou changer le mot de passe qui permet l'accès à un service, immédiatement après avoir reçu une notification de la part du CLIENT concernant la perte, le vol ou l'altération de son mot de passe.

Le CLIENT doit rapidement notifier IBROWSE de toute utilisation frauduleuse ou de toute violation de sécurité, connues ou soupçonnées, de son service.

Le CLIENT est responsable de toute activité réalisée avec l'identifiant et le mot de passe, réalisée par le CLIENT ou pas, jusqu'à la notification à IBROWSE de la demande de désactivation ou de modification. L'enregistrement par IBROWSE de l'historique des événements survenus fait foi.

### 14.5 Obligations relatives aux ÉQUIPEMENTS IBROWSE

Le CLIENT garantit qu'il :

- hébergera les ÉQUIPEMENTS IBROWSE en respectant les instructions raisonnables données par IBROWSE ;
- ne déplacera, ni ne modifiera, ni ne délocalisera, ni n'interférera d'aucune manière avec les ÉQUIPEMENTS IBROWSE ;
- fera en sorte qu'aucune personne autre qu'un représentant autorisé d'IBROWSE ne puisse réparer, entretenir ou plus généralement s'occuper des ÉQUIPEMENTS IBROWSE ;
- ne louera pas, ni ne vendra ou transférera aucun ÉQUIPEMENT IBROWSE, ni ne créera ou permettra la création d'une hypothèque, gage, nantissement ou autre servitude ou sûreté devant être placé sur un ÉQUIPEMENT IBROWSE.

Le CLIENT s'assurera que tout tiers ayant accès au SITE respectera les dispositions du présent Article.

Le CLIENT aura la garde, tel que ce terme est défini notamment aux articles 1915 et 1927 du Code civil français, des ÉQUIPEMENTS IBROWSE pendant toute la durée du CONTRAT.

### 14.6 Sécurité

Il appartient au CLIENT, à ses partenaires ou à ses fournisseurs de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger les matériels et équipements du CLIENT de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux. A ce titre, la responsabilité d'IBROWSE ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.

### 14.7 SITE

Le CLIENT déclare avoir fait toutes les démarches nécessaires et avoir tous les droits l'autorisant à demander à IBROWSE de livrer le ou les services sur le SITE. IBROWSE ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences des manquements du CLIENT.

### 14.8 Contact sur SITE

Le CLIENT communique à IBROWSE les coordonnées d'un contact, qualifié, qui pourra se rendre disponible pour accompagner les intervenants d'IBROWSE et/ou des FOURNISSEURS sur le SITE lorsque nécessaire.

IBROWSE se réserve le droit de facturer au CLIENT, les frais induits par l'annulation ou le report d'un rendez-vous sur SITE imputables au CLIENT ou à son contact sur site.

## 15 ÉQUIPEMENT CLIENT

Le CLIENT doit :

- obtenir, installer, connecter, entretenir et réparer tout équipement, logiciel, sources d'alimentation nécessaires pour utiliser le ou les services ; et
- veiller à ce que l'ÉQUIPEMENT CLIENT soit conforme aux normes techniques et aux réglementations applicables.

Le CLIENT est seul responsable de s'assurer que l'ÉQUIPEMENT CLIENT est compatible avec les exigences d'IBROWSE et qu'il continue d'être compatible avec les niveaux de révision subséquents des éventuels ÉQUIPEMENTS IBROWSE et des services fournis par IBROWSE ; IBROWSE n'est pas responsable de la disponibilité, de la capacité ou de l'état de l'ÉQUIPEMENT CLIENT.

### 16 Maintenances

IBROWSE est responsable de la maintenance des services. Dans le cas où le CLIENT signale un problème à IBROWSE, IBROWSE produit tous les efforts raisonnables pour prendre les mesures nécessaires et donner les conseils appropriés pour restaurer le fonctionnement normal des services.

Afin qu'IBROWSE puisse investiguer les causes d'un problème, le CLIENT doit fournir à IBROWSE tous les renseignements jugés nécessaires par IBROWSE. IBROWSE effectue la maintenance des services conformément à ses délais usuels.

IBROWSE peut être amené à planifier une maintenance préventive, pouvant entraîner une INTERRUPTION PROGRAMMÉE du ou des services. Dans ce cas IBROWSE communiquera au CLIENT un préavis, au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant l'INTERRUPTION PROGRAMMÉE.

Dans le cas d'une MAINTENANCE D'URGENCE, IBROWSE notifie le CLIENT dès que cela est raisonnablement possible.

IBROWSE déploiera des efforts raisonnables pour minimiser les perturbations de service résultant des INTERRUPTIONS PROGRAMMÉES ou des MAINTENANCES D'URGENCE. Le CLIENT doit coopérer avec IBROWSE, à tout moment, en ce qui concerne les maintenances de toutes natures et de toutes durées.

IBROWSE se réserve le droit de facturer au CLIENT les frais liés à une maintenance si elle résulte :

- du manquement du CLIENT à se conformer au CONTRAT ou à d'autres obligations lui incombant vis-à-vis d'IBROWSE,
- d'un problème lié à l'environnement sur le SITE (température, humidité, alimentation électrique, etc.)
- de la panne d'un ÉQUIPEMENT IBROWSE raccordé à une source électrique non protégée,
- des dommages accidentels ou volontaires causés par le CLIENT ou une tierce partie sous sa responsabilité,
- de la négligence ou d'une utilisation abusive, anormale ou frauduleuse de la part du CLIENT ou une tierce partie sous sa responsabilité,
- d'une déconnexion ou d'une mauvaise manipulation des ÉQUIPEMENTS IBROWSE par le CLIENT ou une tierce partie sous sa responsabilité,
- d'un problème identifié après la maintenance comme étant en dehors du domaine de responsabilité d'IBROWSE.

Lorsqu'une maintenance impactant un service est effectuée par un FOURNISSEUR, IBROWSE notifie le CLIENT en conséquence et dans les plus brefs délais.

## 17 Support Client

Le CLIENT peut contacter le Support Client d'IBROWSE au sujet d'un service, à partir du moment où ce service a déjà fonctionné sur le SITE.

Avant de signaler un incident, le CLIENT ou son représentant doivent s'assurer que le dysfonctionnement ne provient pas d'équipements dont ils sont responsables.

Les interventions du Support Client d'IBROWSE concernent la maintenance des configurations existantes (hors changements de configuration, etc.) : prise en compte et qualification des demandes ; ouverture des tickets de dérangement ; identification des problèmes ; confirmation des dysfonctionnements ; résolution, suivi et escalade des problèmes ; clôture des tickets de dérangement.

Les informations (numéros de téléphone, adresse courriel, identifiants, etc.) et les modalités spécifiques à chaque service, nécessaires pour joindre le Support Client, sont communiquées au CLIENT par IBROWSE.

IBROWSE se réserve le droit de facturer conformément à la liste de prix d'IBROWSE, le traitement des demandes adressées au Support Client qui ne sont pas du ressort d'IBROWSE ou qu'IBROWSE estime abusives.

### 17.1 Types d'incident, horaires et différents niveaux de support

Le CLIENT peut joindre le Support Client en fonction du type d'incident et pendant des plages horaires qui dépendent du niveau de support souscrit :

	SUPPORT STANDARD	SUPPORT ÉTENDU	SUPPORT ÉTENDU +	SUPPORT PREMIUM
<b>Assistance téléphonique</b>	Pendant les HEURES DE BUREAU	Pendant les HEURES DE BUREAU	Pendant les HEURES DE BUREAU	24/7/365
<b>INCIDENT MINEUR</b>	Pendant les HEURES DE BUREAU	Pendant les HEURES DE BUREAU	Pendant les HEURES DE BUREAU + les HEURES ÉTENDUES	24/7/365
<b>INCIDENT MAJEUR</b>	Pendant les HEURES DE BUREAU	Pendant les HEURES DE BUREAU + les HEURES ÉTENDUES	Pendant les HEURES DE BUREAU + les HEURES ÉTENDUES	24/7/365

### 17.2 Niveau de support par défaut

Par défaut et sauf mention dans les conditions particulières ou dans la COMMANDE, les services bénéficient du niveau de Support Standard

### 17.3 Options niveaux supérieurs de support

Le CLIENT peut souscrire à un niveau de support supérieur pour chacun des services qu'il contractualise auprès d'IBROWSE. Chaque niveau de support est contractué en plus du service auquel il se rapporte.

IBROWSE se réserve le droit de ne pas proposer certains niveaux de support pour un service donné.

## 17.4 Interventions

Certaines interventions (remplacement d'un ÉQUIPEMENT IBROWSE, modification de configuration, renumérotation VoIP, etc.) peuvent impliquer une facturation de la part d'IBROWSE, après validation d'un devis par le CLIENT.

Sauf accord contraire écrit et validé par IBROWSE, les interventions sur les infrastructures du SITE (câblages, électricité etc.) sont du seul ressort et de la seule responsabilité du CLIENT.

## 18 PORTAIL

Accessible via Internet : <http://www.ibrowse.com/customer-login/>.

Le PORTAIL fournit au CLIENT des informations et des statistiques sur l'utilisation de certains services.

La sécurité de l'accès est assurée par l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe dédiés au CLIENT.

Les informations fournies par le PORTAIL, le sont à titre d'information. En aucun cas IBROWSE ne pourra garantir que ces informations sont valables au titre des engagements de service.

## 19 Responsabilités

Chaque PARTIE assume la responsabilité pour les dommages et pertes directs subis ou encourus par l'autre PARTIE résultant de ses propres actions ou de sa négligence ou celle de ses employés ou mandataires impliquant une violation des obligations énoncées dans le CONTRAT. Rien dans le présent article ne donne aux PARTIES des droits ou des remèdes qu'ils n'auraient pas autrement. Dans tous les cas et sous réserve du paragraphe suivant :

- la responsabilité d'IBROWSE au regard du service sera limitée à un montant maximum équivalent à douze (12) redevances mensuelles du service suivant le tarif indiqué dans la COMMANDE.
- la responsabilité du CLIENT au regard du service particulier sera limitée à un montant maximum équivalent à la somme la plus élevée des deux montants suivants :
  - a. vingt-quatre (24) redevances mensuelles facturées ou facturables au titre de la COMMANDE dans le cadre duquel la responsabilité découle.
  - b. les sommes payées ou payables pour le TERME INITIAL ou la PÉRIODE DE RENOUVELLEMENT en cours selon le cas.

Sous réserve du paragraphe précédent, les PARTIES ne seront en aucun cas responsables envers l'autre PARTIE :

- ni des dommages ou des pertes indirects consécutifs ou non,
- ni des dommages et des pertes directs ou indirects d'activité, de production, de temps d'opération, de données, d'économies anticipées, de clientèle, d'opportunité, de profits ou de gains,
- ni des dommages ou des pertes résultant de la destruction des données, de l'interruption d'activité, du gaspillage financier ou ayant pour origine une faute imputable à un tiers.

La responsabilité des PARTIES en cas de fausses déclarations, de dommages corporels ou de décès résultant de leur propre négligence ou de celle de leurs employés ou mandataires qui agiraient dans le cadre de leurs fonctions, ne sera pas limitée ou exclue.

Le CLIENT doit veiller à ce que tous ses fichiers électroniques soient dupliqués de manière adéquate, documentés et sauvegardés à tout moment pendant toute la durée du service. IBROWSE n'est pas responsable de l'échec du CLIENT à reproduire de manière adéquate, à documenter ou à sauvegarder ses fichiers et ne peut être tenu responsable pour les données ou les fichiers perdus, corrompus ou endommagés pendant toute la durée du service.

La responsabilité d'une PARTIE ne peut être exclue ou limitée en vertu d'une indemnité ou d'une garantie expressément indiquée dans les présentes CGV SERVICES ou dans une commande.

Le CLIENT est responsable des dommages et des pertes éventuels subies par lui-même ou une tierce partie et résultant du dysfonctionnement d'un ÉQUIPEMENT IBROWSE déployé sur le SITE.

Les dispositions du présent article survivront à l'expiration ou la résiliation du CONTRAT pour quelque raison que ce soit.

## 20 Force Majeure

La responsabilité des PARTIES ne saurait être recherchée en cas d'un retard ou de violation d'obligations en vertu du CONTRAT résultant directement ou indirectement de causes échappant au contrôle raisonnable d'une PARTIE (CAS DE FORCE MAJEURE), y compris : la suspension, l'interruption ou la réduction de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des réseaux publics de télécommunications, un acte ou une omission du gouvernement ou d'autre autorité compétente, des restrictions légales ou réglementaires, terrorisme, guerre, émeute, grève, conflit de travail, difficulté, retard ou échec dans la fabrication, la production ou la fourniture par des tiers d'un service ou

d'équipement résultant d'un CAS DE FORCE MAJEURE, des conditions météorologiques extrêmement défavorables, des catastrophes naturelles, incendies, effondrements ou tremblements de terre, une épidémie ou une pandémie.

Chacune des PARTIES notifiera l'autre par écrit, dans le plus bref délai, à propos de tout CAS DE FORCE MAJEURE et prendra des mesures raisonnables afin d'atténuer les effets du CAS DE FORCE MAJEURE.

Pendant toute la durée du présent CONTRAT, tout CAS DE FORCE MAJEURE, tel que défini ci-dessus, suspendra les obligations nées dudit contrat tant que cette force majeure durera.

Toutefois, lorsqu'un tel CAS DE FORCE MAJEURE continue d'empêcher l'une des PARTIES de se conformer aux dispositions du CONTRAT pour plus de cent-vingt (120) jours calendaires, chaque PARTIE peut, sans responsabilité supplémentaire, mettre fin au CONTRAT ou au service concerné en adressant une notification écrite à l'autre PARTIE.

## 21 Assurance

Chaque PARTIE doit maintenir une police d'assurance adéquate, et ce pour un montant en adéquation avec la nature du service, pendant toute la durée du CONTRAT afin de se prémunir contre les risques découlant des obligations mises à sa charge en application du CONTRAT.

En particulier, le CLIENT s'assurera que la police d'assurance qui couvre les risques du SITE, couvre l'ensemble des risques liés à l'hébergement des ÉQUIPEMENTS IBROWSE (CPE, etc.) sur le SITE (dommages causés aux ou par les ÉQUIPEMENTS IBROWSE : perte, vol, incendie, inondation, etc.)

Sur requête, chaque PARTIE fournira à l'autre un certificat d'assurance attestant la souscription des garanties.

## 22 Suspension

IBROWSE peut, sans préjudice de tout autre droit découlant du CONTRAT, suspendre le CONTRAT, ou une partie de celui-ci :

- si le CLIENT ne respecte pas ses obligations en vertu du CONTRAT.
- si toute somme payable à IBROWSE reste totalement ou partiellement non réglée à la date où elle est exigible, quinze (15) jours après une mise en demeure.
- si l'utilisation d'un service varie considérablement de sorte qu'IBROWSE soupçonne raisonnablement une utilisation abusive du service ;
- si l'action d'un UTILISATEUR perturbe le bon fonctionnement du service ou des infrastructures d'IBROWSE.
- dans tous les cas où IBROWSE dispose du droit de résilier le CONTRAT et si le CLIENT ne régularise pas sa situation dans les quinze (15) jours calendaires suivant la réception d'une notification de la part d'IBROWSE concernant la suspension prévue du CONTRAT.

Si le CLIENT n'arrive pas à régulariser sa situation dans les quinze (15) jours calendaires après la suspension, IBROWSE, sans préjudice de tout autre droit ou remède en vertu du CONTRAT, peut résilier le CONTRAT ou le service impacté, aux torts exclusifs du CLIENT, à sa discrétion, avec effet immédiat, en notifiant par écrit le CLIENT.

Lorsqu'IBROWSE est tenu de suspendre un service afin de se conformer à une instruction émise par le gouvernement, les tribunaux, un régulateur ou une autre autorité compétente, une telle suspension peut être appliquée immédiatement sans responsabilité pour IBROWSE. Dans un tel cas IBROWSE doit, dès que raisonnablement possible (et lorsqu'il est légalement possible de le faire) informer le CLIENT à propos de la suspension du service.

Si le CONTRAT ou un service sont suspendus en raison d'un manquement du CLIENT, le CLIENT reste responsable, continue à payer toutes les redevances pendant la période de suspension et rembourse IBROWSE pour toutes les dépenses engagées à la suite de la suspension. Après une suspension suite à un manquement du CLIENT, IBROWSE peut facturer des frais raisonnables correspondant à une remise en service.

Le CLIENT garantit expressément qu'il accepte les conséquences de cette clause et les frais résultant de leur manquement et qu'il ne fera aucune réclamation contre IBROWSE en cas d'application de ladite clause.

## 23 Modifications

Pour qu'elle soit valide, et sous réserve du paragraphe ci-dessous, toute modification du CONTRAT doit être convenue par écrit et signée par un représentant autorisé de chaque PARTIE.

Nonobstant la clause précédente, IBROWSE se réserve le droit de modifier le CONTRAT ou un service à tout moment sans le consentement préalable écrit du CLIENT lorsque cette modification est non substantielle ou est faite dans le but :

- de se conformer aux exigences légales; ou
- de se conformer aux modifications de conditions d'un opérateur tiers, impactant la fourniture d'un service ; ou

- d'intégrer de nouvelles fonctionnalités à un service qui ne portent pas atteinte à l'utilisation de ce service par le CLIENT.

Les modifications effectuées en vertu du paragraphe ci-dessus entrent en vigueur après notification écrite au CLIENT.

Le CLIENT peut demander la modification des caractéristiques d'un service (débit, interface, protocole, etc.) Après une étude de faisabilité, IBROWSE se réserve le droit de refuser la modification ou de facturer la modification demandée conformément à la liste de prix d'IBROWSE.

## 24 Conditions d'utilisation

Le CLIENT est responsable du contenu qu'il diffuse à l'aide des services fournis par IBROWSE, conformément à la loi n°2000-719 du 1er août 2000 modifiant la loi no 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication.

Le CLIENT s'engage à utiliser les services conformément à la Politique d'Utilisation Acceptable (PUA) d'IBROWSE.

En cas de non-respect de la PUA, par le CLIENT ou un UTILISATEUR et si le RÉSEAU ou les activités d'IBROWSE ne s'en trouvent pas affectés, IBROWSE peut notifier le CLIENT et lui donner la possibilité d'y remédier.

En cas de non-respect de la PUA par le CLIENT ou par un UTILISATEUR et si le RÉSEAU ou les activités d'IBROWSE s'en trouvent affectés, IBROWSE pourra interrompre le service immédiatement et sans préavis. IBROWSE ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences de cette interruption de service. IBROWSE rétablira le service une fois qu'IBROWSE aura estimé que toutes les violations ont cessé et qu'elles ne se reproduiront pas. Le cas échéant, IBROWSE pourra facturer des frais d'investigation.

Dans le cas où la responsabilité d'IBROWSE serait recherchée à cause du contenu diffusé par le CLIENT ou par une tierce partie sous la responsabilité du CLIENT, à l'aide des services fournis par IBROWSE, le CLIENT :

- s'engage à indemniser IBROWSE de tous les coûts qu'IBROWSE pourrait être amené à supporter ;
- peut demander à se substituer à IBROWSE, afin d'assurer la défense de ce cas.

## 25 Audit externe

Lorsqu'il s'avère raisonnablement nécessaire, conformément aux articles 12 et 26.1, de procéder à un audit externe des dépenses faites par IBROWSE pour des tierces parties, dépenses qui affectent les montants facturés au CLIENT, les PARTIES désigneront un auditeur externe indépendant et IBROWSE permettra à cet auditeur d'accéder à ceux de ses dossiers et comptes qui seront strictement nécessaires pour l'audit de ces dépenses. L'audit doit être soumis à la signature d'un accord de confidentialité en faveur d'IBROWSE et au contrôle préalable du rapport de l'auditeur avant la divulgation au CLIENT afin qu'IBROWSE puisse enlever toute information confidentielle. Les coûts de l'audit externe prévu au présent article doivent être couverts uniquement par le CLIENT.

## 26 Résiliation

Les PARTIES peuvent résilier le CONTRAT. La résiliation du CONTRAT entraîne la résiliation automatique de tous les services fournis dans le cadre du CONTRAT.

### 26.1 Résiliation pour convenance

Chaque PARTIE peut résilier le CONTRAT à la fin du TERME INITIAL ou à la fin d'une PÉRIODE DE RENOUVELLEMENT, en donnant à l'autre PARTIE un préavis écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception, d'au moins quatre-vingt dix (90) jours calendaires.

Le CLIENT peut résilier le CONTRAT à tout moment avant l'expiration du TERME INITIAL ou d'une PÉRIODE DE RENOUVELLEMENT, mais dans ce cas des frais de résiliation sont facturés :

- résiliation avant que le ou les services aient été activés et rendus
  - o les frais non récurrents pour le ou les services annulés; et
  - o les frais supportés par IBROWSE liés à l'installation et/ou à l'annulation du ou des services annulés; dans ce cas, l'article 25 concernant la vérification de la validité des montants par une tierce partie indépendante peut s'appliquer.
- résiliation après que le ou les services aient été activés et rendu utilisables par le CLIENT :
  - o pour le ou les services résiliés, tous les frais dûs mais impayés à la date de la résiliation et ce, quel que soit le motif de la résiliation ; et
  - o un montant égal aux ABONNEMENTS impayés pour le reste du TERME INITIAL ou pour le reste de la PÉRIODE DE RENOUVELLEMENT, sauf si la résiliation du CLIENT a lieu à la suite d'une violation du CONTRAT par IBROWSE ouvrant droit à la résiliation par le CLIENT.

IBROWSE peut résilier le CONTRAT avec effet immédiat, à tout moment, sans aucun frais ou responsabilité envers le CLIENT et sans préjudice de tout autre droit de résiliation :

- si à la suite d'une décision prise par une autorité gouvernementale, administrative, législative ou judiciaire, IBROWSE est empêché d'offrir le service concerné; ou

- lorsque le contrat entre IBROWSE et un FOURNISSEUR, contrat permettant de livrer un service, est résilié bien qu'IBROWSE ait déployé tous les efforts raisonnables (techniques, économiques, contractuels) afin de conserver ce contrat et qu'une telle résiliation affecte la fourniture du CONTRAT au CLIENT; ou
- lorsqu'un SITE n'est pas ELIGIBLE; ou
- lorsqu'un produit ou un service utilisé pour le CONTRAT est supprimé par un FOURNISSEUR; ou
- lorsque le CLIENT ne paie pas intégralement tout montant dû à IBROWSE dans les trente (30) jours calendaires après préavis donné par IBROWSE exigeant le paiement et prévenant le CLIENT de la résiliation en cas de non-paiement.

## 26.2 Résiliation pour faute

Sans préjudice de tout autre droit de résiliation en vertu du CONTRAT, les PARTIES peuvent résilier le CONTRAT par notification écrite à l'autre PARTIE, à leur discrétion et à tout moment, avec effet immédiat:

- en cas de manquement grave de l'autre PARTIE à ses obligations en vertu du CONTRAT auquel elle n'a pas remédié dans les trente (30) jours calendaires après notification et si un tel manquement est réparable;
- si l'autre PARTIE devient incapable de payer ses dettes conformément à la législation relative à l'insolvabilité ou si un liquidateur, administrateur judiciaire, syndic de faillite ou un agent similaire est nommé à l'égard de tout ou partie des actifs de l'autre PARTIE et que cette nomination n'a pas été annulée dans les trente (30) jours calendaires.

Le droit de résilier le CONTRAT est sans préjudice à tout autre droit ou remède des PARTIES, relatif à des droits, obligations ou responsabilités en cours avant la résiliation.

## 26.3 Fin d'utilisation

Après la résiliation :

- le CLIENT doit immédiatement cesser d'utiliser le ou les services concernés ; et
- toutes les factures impayées deviennent immédiatement exigibles et payables en totalité ; et
- tous les frais relatifs aux services qui ont été fournis, mais pour lesquels la facture n'a pas été émise, sont facturés et payables dès réception de la facture.

Dans le cas où un service est utilisé par le CLIENT après la date de résiliation, IBROWSE facturera cette utilisation conformément aux termes du CONTRAT.

## 26.4 Fermeture de compte

La demande de fermeture de compte présentée par le CLIENT, entraînera, après son acceptation éventuelle par IBROWSE, la résiliation automatique de tous les contrats et de tous les services fournis par IBROWSE au CLIENT.

## 27 Développement durable

Conformément au décret DEEE 2005-829 du 20/07/2005, le producteur (constructeur du matériel) est responsable de la gestion des Déchets d'ÉQUIPEMENTS Électriques et Électroniques (DEEE), mis sur le marché à compter du 13 Août 2005. Cette responsabilité concerne l'enlèvement, le traitement et la valorisation, y compris leurs financements, des équipements visés.

A ce titre, le CLIENT doit collecter les équipements électriques et électroniques en fin de vie. Dans certains cas, IBROWSE pourra assister le CLIENT dans les démarches de reprise prévues par le constructeur.

Le CLIENT doit prendre toutes dispositions afin de s'assurer de l'élimination ou du recyclage des emballages non consignés en fonction de la législation et de la réglementation en vigueur. Les emballages consignés ou loués restent propriété d'IBROWSE.

## 28 Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle sur tout logiciel et documentation relative ainsi que tous les droits sur les informations ou les matériels fournis par IBROWSE au CLIENT, en relation avec un service, demeurent la propriété d'IBROWSE ou de ses concédants, selon le cas. IBROWSE concède au CLIENT une licence personnelle, non-exclusive et non-transférable, lui permettant d'utiliser ces droits pendant toute la durée du CONTRAT uniquement dans le but d'utiliser le ou les services.

Le CLIENT ne copiera, modifiera, décompilera, ni n'effectuera d'ingénierie inverse (reverse engineering) sur les logiciels, ni ne créera des travaux dérivés basés sur les logiciels ou toute documentation les accompagnant, sauf dans la mesure où ces actions ne sont pas interdites par le droit applicable. En cas de résiliation ou d'expiration du CONTRAT, le CLIENT retournera immédiatement à IBROWSE toutes les copies de logiciels fournis et ne conservera aucune copie sur un quelconque dispositif de stockage de données.

Le CLIENT indemniserà IBROWSE contre toute réclamation en contrefaçon faite par des tiers et portant sur leurs droits de propriété intellectuelle, résultant :

- de la négligence ou de la violation par le CLIENT ou ses représentants, des obligations découlant du présent CONTRAT, ou
- de la modification non autorisée par IBROWSE des ÉQUIPEMENTS IBROWSE ou d'un service, ou
- de toute utilisation, combinaison ou exploitation d'un service avec des services, logiciels ou matériels non autorisés par IBROWSE.

Sauf disposition contraire des présentes CGV SERVICES ou de la COMMANDE, toutes les garanties, conditions ou autres termes sont exclus dans toute la mesure autorisée par la loi.

Lorsque des ÉQUIPEMENTS IBROWSE sont fournis, IBROWSE garantit que, à sa connaissance, la propriété intellectuelle contenue dans ces équipements ne viole pas les droits de propriété intellectuelle de tiers. Cependant IBROWSE ne saurait être responsable d'aucune réclamation en matière de violation de propriété intellectuelle. Le CLIENT s'engage à ne pas accéder ou reconfigurer les paramètres ou le firmware des ÉQUIPEMENTS IBROWSE, sauf conformément aux instructions spécifiques d'IBROWSE.

## 29 Non-renonciation

Le défaut d'exercice par l'une des PARTIES d'un droit conféré par le CONTRAT n'empêche pas renonciation au dit droit et n'empêche pas l'exercice ultérieur de celui-ci ou de tout autre droit.

## 30 Notifications par le CLIENT

Toute notification par le CLIENT devra être faite par écrit, en français au siège d'IBROWSE. En fonction de son objet elle sera remise en main propre contre décharge, adressée par lettre en recommandé avec accusé de réception, ou envoyée par courriel, facsimilé ou par la poste.

Les notifications remises en main propre sont réputées rendues le jour même ; les notifications envoyées par la poste sont réputées rendues cinq (5) jours ouvrés après leur expédition et les notifications envoyées par courriel ou facsimilé sont réputées rendues à la date de leur accusé de réception.

## 31 Cession du CONTRAT et sous-traitance

Le CLIENT peut céder tout ou partie des droits et obligations découlant du CONTRAT à sa société mère à condition qu'il adresse à IBROWSE une notification préalable.

Le CLIENT peut céder tout ou partie des droits et obligations découlant du CONTRAT à toute autre entité membre de son groupe à condition qu'il obtienne le consentement préalable d'IBROWSE par écrit, consentement qui ne sera pas retardé ou refusé sans motif raisonnable. IBROWSE peut sous-traiter ou céder tout ou partie des droits et obligations découlant du CONTRAT, sans notification préalable.

Toute cession ou sous-traitance ne doit pas affecter les droits et obligations découlant du CONTRAT ou la continuité du CONTRAT.

## 32 Confidentialité

Chaque PARTIE reconnaît par les présentes qu'elle peut avoir connaissance d'informations confidentielles et protégées appartenant à l'autre PARTIE.

Sont des INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, les informations de nature technique ( par exemple : les spécifications fonctionnelles et techniques de produits et de services existants, fonctions, programmes informatiques, méthodes, procédés, idées, savoir-faire et informations similaires), professionnelle (p.ex. recherche et développement, études de marché, production, coûts et bénéfices, plans et modèles d'affaires, informations financières et comptables, documents personnels etc.) et commerciale (p.ex. politique de prix, liste des clients et des fournisseurs) ainsi que les documentations afférentes. Sont également des INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, des informations identifiées comme telles par les deux PARTIES.

Chaque PARTIE accepte en outre de ne pas copier ou divulguer à un tiers les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES sans l'accord écrit de l'autre PARTIE et s'assure que ses sous-traitants respectent également l'obligation de confidentialité.

Chaque PARTIE peut utiliser les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES uniquement en rapport avec la fourniture ou l'utilisation du service.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux INFORMATIONS CONFIDENTIELLES pour lesquelles le destinataire de l'information démontre, de façon jugée satisfaisante par la PARTIE divulgateuse :

- qu'elles étaient déjà connues du destinataire à la date de la divulgation; ou
- qu'elles sont licitement obtenues d'un tiers ; ou
- qu'elles sont tombées dans le domaine public autrement que par négligence ou manquement de sa part aux limitations stipulées dans le CONTRAT ou dans tout autre contrat; ou
- qu'elles ont été développées de manière indépendante et licite; ou

- que leur divulgation a été requise dans le cadre d'une procédure judiciaire, d'une action en justice, de procédures boursières, ou par une autorité administrative. Dans ce cas, le destinataire devra prendre toutes les mesures appropriées pour consulter et prendre en compte les exigences raisonnables de l'autre PARTIE concernant cette divulgation; ou
- qu'un accord écrit ait été donné pour la divulgation.

La clause de confidentialité est applicable pendant toute la durée du CONTRAT et continuera à s'appliquer pour une période de 3 ans suivant sa résiliation.

### **33 Publicité**

Sauf expressément interdit par écrit par l'autre PARTIE, chaque PARTIE aura le droit d'utiliser le nom et le logo de l'autre PARTIE comme une référence aux fins de vente.

IBROWSE se réserve le droit de fournir à ses clients ou à ses clients potentiels, sous une obligation de confidentialité, la liste des noms de ses clients et la description du service qui leur est fourni.

### **34 Relations des PARTIES**

Rien dans le CONTRAT ne doit être interprété comme constituant un partenariat, une agence ou une joint-venture entre les PARTIES dans un but quelconque.

### **35 Tiers bénéficiaire**

Sauf disposition expresse contraire prévue au CONTRAT, les déclarations, garanties, engagements et accords des PARTIES énoncés dans les présentes ne sauraient être interprétés comme conférant des droits ou des avantages à un tiers.

### **36 Droit applicable**

Sauf indication contraire, le CONTRAT est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci. Tous différends relatifs à la formation, la conclusion, l'interprétation ou l'exécution du CONTRAT conclu entre les PARTIES, seront, à défaut de règlement amiable, soumis exclusivement à la juridiction du Tribunal de Commerce de Paris, dans le ressort duquel se trouve le siège d'IBROWSE, quelles que soient les conditions contractuelles et le mode de paiement accepté, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité du défendeur.

En cas de différend relatif au CONTRAT, les PARTIES tenteront de le régler de bonne foi par la négociation. Si les PARTIES n'arrivent pas à résoudre le différend par la négociation, ce dernier devrait être soumis à l'arbitrage. Dans ce cas, toutes les négociations se tiendront en français et tous les montants requis pour le règlement de la situation seront versés dans la devise indiquée dans la commande.

### **37 Loi Informatique et Libertés**

Dans le cadre du CONTRAT et pour l'exécution des services qui y sont prévus IBROWSE pourra être amené à collecter et à traiter des données personnelles concernant le CLIENT et notamment les interlocuteurs désignés par le CLIENT et autorisés par ceux-ci en exécution des présentes. Lesdites données sont destinées à IBROWSE.

IBROWSE s'engage à n'utiliser ces données que dans le seul but de l'exécution du CONTRAT, et à ne permettre l'accès à ces données qu'aux personnes qui ont strictement besoin d'y accéder pour l'exécution du CONTRAT. IBROWSE s'interdit toute autre utilisation de ces données ainsi que toute cession à un tiers à titre gratuit ou onéreux à quelle que fin que ce soit.

Par ailleurs, IBROWSE s'engage à ne pas transférer de données à destination d'une personne physique ou morale, quelle qu'elle soit, installée dans un état hors Union Européenne, sauf accord exprès préalable du CLIENT.

Les personnes concernées bénéficient, conformément à la loi «Informatique et libertés » modifiée, d'un droit d'opposition, ainsi que d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel les concernant auprès d'IBROWSE. Elles peuvent adresser leur demande par courrier au siège d'IBROWSE ou par courriel à l'adresse: [office@ibrowse.com](mailto:office@ibrowse.com).

Les PARTIES s'assureront à tout moment que des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées soient prises contre le traitement non autorisé ou illégal de données personnelles et contre la perte accidentelle, la destruction ou l'altération desdites données.

Les PARTIES s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.