

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICE

Les présentes conditions sont conclues entre : La société Univr, SAS Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1000€, RCS Narbonne-Siret : 834 6496 830 0028 - APE : 6202A, dont le siège est situé : 3 avenue de la Coupe - 11100 Narbonne, représenté par M. Nicolas Marty, ci-après dénommé « UNIVR »,

et d'autre part, toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services proposés par UNIVR, ci-après nommé le « CLIENT ».

### Définitions

Les termes ci-dessous définis, pris indifféremment au pluriel comme au singulier, auront entre les parties la signification suivante :

- « Sauvegarde & PRA » : gestion de la sauvegarde des données du Client et Plan de Reprise d'Activité ;
- « Conditions particulières » : documents accompagnant les présentes Conditions générales de services et permettant de commander les services de UNIVR ;
- « Contrat » : ensemble composé des documents contractuels cités à l'article documents des présentes Conditions générales de service ;
- « Incident » : interruption non planifiée ou dégradation de la qualité d'un service, dans le périmètre pris en charge par UNIVR aux Conditions du contrat, en dehors du dysfonctionnement lié à l'interruption du service internet du Client, à une réduction de son débit, à un défaut du réseau de téléphonie ;
- « Jours et heures ouvrés » en principe, jours et heures travaillés du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures, hors jours fériés du calendrier français ; sur option, le Client peut choisir un support utilisateur jusqu'à 7j/7 et 24h/24 ; si l'option est choisie, elle est précisée dans les Conditions Particulières ;
- « Maintenance » : service ayant pour finalité générale le maintien du niveau de fiabilité et de performance du système intégré, ainsi que la minimisation des indisponibilités ;
- « Mise à niveau » ou « mise à jour » : progiciel comportant les corrections des incidents et/ou améliorations ;
- « Patch correctif » : développement informatique apportant une ou plusieurs corrections à un logiciel ou un matériel ;
- « Infrastructures informatiques » : ensemble des appareils et logiciels sur lequel les services managés par UNIVR sont fournis ;
- « Infrastructures téléphoniques » : ensemble des appareils et logiciels téléphoniques sur lequel les services managés par UNIVR sont fournis ;
- « Priorité » : situation dans laquelle UNIVR met en oeuvre les moyens techniques nécessaires pour répondre selon une rapidité exprimée par les délais de réponse des engagements de niveau de service aux demandes du Client en cas d'incident ou pour une demande de service conformément aux Conditions générales de service ;
- « Priorité critique » : priorité mise en oeuvre exclusivement en cas d'incident parce que la production du Client est interrompue ;
- « Priorité haute » : priorité mise en oeuvre exclusivement en cas d'incident parce que la production du Client est altérée sans solution de secours et/ou de contournement ;
- « Priorité moyenne » : priorité mise en oeuvre en raison d'un incident non bloquant ou d'une solution de secours et/ou de contournement possibles ;
- « Priorité basse » : priorité relative à une simple demande de service en dehors des situations d'incident ;
- « Professional service automation » ou « PSA » : outil d'optimisation des opérations et processus d'assistance avec gestion des tickets ;
- « Remote monitoring and management » ou « RMM » : outil de supervision et de gestion à distance de l'infrastructure informatique ;

- « SaaS » ou « Software as a service » : logiciel mis à disposition à distance en mode service ;
- « Service » : ensemble des prestations et livrables fournis par UNIVR ;
- « Service managé » : ensemble de l'activité opérationnelle de gestion d'une infrastructure informatique, en tout ou partie, confiée par le Client à un partenaire externe fournisseur de services ;
- « Solution de sécurité » : solution anti-virus et anti-ransomware professionnel permettant au Client de bénéficier d'une protection optimisée pendant la durée du contrat sur un périmètre défini ;
- « Système informatique » : système informatique du Client, comprenant l'infrastructure informatique et /ou de téléphonie dans le périmètre des services de UNIVR ainsi que tous les progiciels, logiciels spécifiques, matériels et serveurs, réseaux locaux (LAN) ;
- « Télémaintenance » : procédure qui permet à l'équipe support de UNIVR d'intervenir à distance, à l'aide d'outils, dans l'environnement concerné du Client (ou un environnement identique préparé par le Client), pour diagnostiquer les anomalies détectées ;
- « Utilisateur » : personne physique utilisant un appareil ou logiciel de l'infrastructure informatique ou de téléphonie gérée par UNIVR.

### 1. Objet, acceptation, opposabilité, durée

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles UNIVR s'engage avec le CLIENT. Les services proposés par UNIVR concernent l'achat, la vente, la location, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au sein des locaux d'UNIVR ou au sein des locaux du Client), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils ; la conception et la réalisation de sites internet et de logiciels ; l'exploitation d'un centre d'accès à internet, ainsi qu'à différents matériels informatiques et bureautiques.

Le CLIENT reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu d'UNIVR tous les conseils et informations nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par UNIVR sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site internet <https://www.uni-vr.net>. Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande, comme indiqué sur les devis, fiches d'intervention et factures signés par le CLIENT préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le CLIENT auprès UNIVR implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

UNIVR se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes Conditions générales à tout moment. Elles s'appliquent alors aux commandes passées postérieurement à leur mise en ligne. En tout état de cause, la version des Conditions générales de vente opposable au Client est celle acceptée par celui-ci au moment de la validation de sa commande. Les documents figurant en ligne acceptés lors de la commande prévalent sur toutes les versions papier de date antérieure. Les Conditions générales de vente sont accessibles en permanence à l'adresse internet suivante <https://www.uni-vr.net/cgv>. Le Client peut accéder aux Conditions générales archivées en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse : [contact@uni-vr.net](mailto:contact@uni-vr.net). Le Client reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes Conditions générales de vente ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document. Seule la version en vigueur des Conditions générales de vente au jour de la commande aura valeur juridique entre les parties.

Les présentes Conditions générales s'appliquent pendant une durée indéterminée à compter de la signature des Conditions particulières jusqu'à résiliation du contrat entre UNIVR et le Client.

## 2. Documents

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

- le contrat signé entre les parties ;
- les présentes Conditions générales de service ;
- les Conditions particulières du service valant bon de commande ;
- les annexes du contrat.

En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation. En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres. Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il sera fait application de critères de rang selon les principes suivants :

- obligation par obligation ;
- ou, à défaut, alinéa par alinéa ;
- ou, à défaut, article par article.

## 3. Maître d'œuvre

UNIVR à la qualité de maître d'œuvre des services fournis par elle. UNIVR détermine les moyens et ressources qu'elle doit mettre en oeuvre pour la réalisation des services à sa charge. UNIVR apportera tout le soin et toute diligence nécessaire à l'exécution des services faisant l'objet du présent contrat. UNIVR s'engage à conseiller le Client dans l'hypothèse où cette dernière émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles, en cours d'exécution des présentes. La maîtrise d'œuvre impliquant la maîtrise effective des choix par le maître d'œuvre, le Client assumerait seule la responsabilité des conséquences dommageables de ses choix, effectués contre l'avis motivé de UNIVR.

## 4. Obligations de UNIVR

UNIVR mettra tous les moyens en oeuvre pour fournir les Prestations conformément aux Conditions décrites dans le contrat et ses éventuelles annexes, conformément aux délais contractuels, avec toute la diligence et le professionnalisme requis pour leur bonne exécution. UNIVR détermine les moyens et ressources qu'elle doit mettre en oeuvre pour la réalisation des services à sa charge. UNIVR apportera tout le soin et toutes diligences nécessaires à l'exécution des services faisant l'objet du présent contrat. UNIVR s'engage à conseiller le Client dans l'hypothèse où cette dernière émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles, en cours d'exécution d'un service.

UNIVR s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1. UNIVR s'engage notamment à informer au mieux le CLIENT de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants d'UNIVR, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, UNIVR ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

La responsabilité d'UNIVR ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraîneraient le mauvais fonctionnement ou le non-fonctionnement de l'équipement du CLIENT et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, UNIVR ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du CLIENT, quelle qu'en soit la raison.

L'hébergement des sites internet conçus par UNIVR engage la responsabilité de l'hébergeur choisi par le CLIENT : en aucun cas UNIVR ne pourra être tenu responsable de problèmes d'hébergement.

UNIVR se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail chez le CLIENT risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

## 5. Obligations du Client

Il appartient au Client de :

- Informer et obtenir l'accord de UNIVR pour tout ajout ou modification d'un logiciel ou matériel ;
- Se mobiliser et de faire ses meilleurs efforts pour faciliter la tâche de UNIVR et en particulier, se concerter dans les meilleurs délais avec UNIVR dans le but de faire face à toutes situations imprévues ou qui nécessiteraient des arbitrages ;
- S'assurer de la disponibilité de ses collaborateurs, en particulier durant les différentes phases des Prestations ; Faire une utilisation du service de télécommunication conforme à la réglementation applicable, en particulier au titre de la lutte contre la piraterie informatique, le spamming et le démarchage téléphonique, en outre, le Client s'interdira d'accéder à un port de concentration, un réseau ou un Backbone internet autre que celui de UNIVR ou de l'opérateur fournissant le service.

Le matériel, les logiciels et les données du CLIENT ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du CLIENT. Le CLIENT reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le CLIENT est informé que les prestations d'UNIVR (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du CLIENT d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le CLIENT s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, clé USB, liens de téléchargements, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. UNIVR n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le CLIENT est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations d'UNIVR dans les locaux du client et notamment les frais d'électricité, de connexions à internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par UNIVR sont et demeurent à sa charge.

En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un CLIENT, en particulier de données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité d'UNIVR pour être déposé auprès des services de police compétents. UNIVR poursuivra en justice par un dépôt de plainte le CLIENT propriétaire de ces données illégales.

## 6. Accès et construction du service

Lorsque les produits et services l'exigent en phase construction, les étapes suivantes seront mises en oeuvre.

### Audit préalable de l'environnement technologique

UNIVR réalisera, si nécessaire et dans les Conditions précisées aux Conditions particulières, un audit au préalable afin d'inventorier l'ensemble des éléments du système informatique du Client. Dans ce cas, après examen du contexte Client, un rapport précisera les spécificités techniques applicables pour le compte du Client afin d'ajuster le coût du service à la situation du Client. Si le rapport d'audit conclut à l'impossibilité technique de la réalisation envisagée, alors de plein droit, UNIVR pourra résoudre le contrat sans indemnité, compensation ou droit à dommages et intérêts d'aucune sorte, à aucun titre pour le Client. Les sommes convenues pour la réalisation dudit audit ou de tout autre service préalable, versées ou restant à payer, demeurent acquises à UNIVR.

### Déploiement du service

UNIVR mettra en place et confiera l'environnement technologique nécessaire à l'exécution de ses services conformément aux Conditions particulières.

## 7. Gestion de l'environnement technologique

### État des lieux et prérequis

Le Client doit fournir à UNIVR un état des lieux de son système, objet des prestations, complété du plan de sécurité de ce système, du plan de reprise et continuité d'activité et, a minima, du dernier rapport de sauvegarde. L'en-

semble du système doit répondre aux prérequis des éditeurs ou tiers prestataires, ce que le Client accepte. Le Client s'engage également à mettre à disposition des outils à jour des licences correspondantes sur lesquels UNIVR peut intervenir. En cas de non-respect de ces prérequis, mettant en péril l'ensemble des services et prestations, UNIVR peut, de plein droit, mettre un terme à la commande et/ou à l'ensemble du contrat, sans préavis.

### Présentation de la gestion de l'infrastructure informatique

UNIVR assure la gestion de l'infrastructure informatique en mettant en oeuvre tout ou partie des services suivants, conformément aux Clauses Particulières :

- supervision de l'infrastructure informatique ;
- inventaire des appareils et logiciels de l'infrastructure informatique et gestion des entrées et sorties des appareils de l'infrastructure informatique ; gestion des droits administrateur ;
- suivi et gestion des mises à jour ;
- contrôle technique des températures des CPU et de l'état des disques durs, de la charge mémoire et des processeurs ;
- mise en place d'un portail dédié à l'analyse et aux rapports, ouverture et suivi des incidents.

### Gestion de la sécurité de l'infrastructure informatique

En prenant en considération le périmètre des services souscrits au bon de commande, le système informatique sera sécurisé en mettant en oeuvre les solutions adéquates de sécurité. Les spécifications de sécurité sont définies en fonction de la sensibilité des appareils et des applications du Client selon les informations qu'il met à disposition de UNIVR. UNIVR ne peut être tenue d'assurer la sécurisation de l'intégralité de l'ensemble d'un système informatique si seule une partie de ce système fait l'objet d'une telle prestation de la part de UNIVR. Ainsi la simple fourniture (y compris sa maintenance) d'un firewall ne rend pas UNIVR comptable de la sécurité de l'ensemble du système du Client, ce que ce dernier reconnaît et accepte. Le Client en cas de modification du périmètre système confié à UNIVR doit immédiatement l'en informer. Le Client doit en toute hypothèse et toute circonstance respecter les recommandations et bonnes pratiques de l'ANSSI.

### 8. Gestion de l'infrastructure de téléphonie (option)

UNIVR assure la gestion de l'infrastructure de téléphonie en mettant en oeuvre tout ou partie des services suivants, conformément aux Clauses Particulières :

- l'inventaire des appareils de l'infrastructure de téléphonie et gestion des entrées et sorties des appareils de cette infrastructure ;
- la supervision de l'infrastructure de téléphonie ;
- le suivi et gestion des mises à jour ;
- la gestion des relations avec l'opérateur de téléphonie fixe et mobile partenaire.

### 9. Assistance technologique (option)

#### Service d'assistance

##### - Assistance utilisateur

UNIVR assistera les utilisateurs des infrastructures technologiques aux Conditions de la procédure sur appel dans le cas d'incident ou de difficulté d'utilisation.

##### - Assistance évolutive

UNIVR mettra à niveau et à jour les infrastructures informatique et téléphonie du Client si les éditeurs des logiciels de l'infrastructure informatique fournissent de telles mises à niveau et/ou mise à jour.

Les coûts supplémentaires qui seraient demandés par l'éditeur en cas de mise à niveau et/ou de mise à jour le cas échéant devront être payés par le Client après information par UNIVR.

#### Relation avec les fournisseurs

Le Client donne mandat à UNIVR afin qu'elle puisse assurer la gestion des relations avec les fournisseurs de service de télécommunication et éditeurs de logiciel convenu entre les parties dans les Conditions particulières pour obtenir notamment toutes les informations qui lui seraient nécessaires pour le compte du Client, des patchs, des mises à jour ou mises à niveau. Ce mandat du Client à UNIVR autorise également cette dernière à transmettre toute

anomalie à l'éditeur ou au fabricant.

### Modalités d'intervention

#### Procédure sur appel

L'assistance fournie par UNIVR est réalisée, dans un premier temps, par le biais d'un service d'assistance téléphonique, puis dans un deuxième temps, de télémaintenance. À partir des informations communiquées par les utilisateurs, UNIVR les assiste afin de trouver une solution à leur difficulté. Les demandes sont reçues les heures et jours ouvrés sans interruption, exception faite des jours fériés légaux en vigueur sur le territoire français. Pour bénéficier du service de télémaintenance, le Client s'engage à se doter, au préalable, des éléments techniques nécessaires, tels qu'un accès internet du type préconisé par UNIVR.

#### Intervention sur site

Au cas où l'assistance téléphonique, puis la télémaintenance n'auraient pas permis d'assister l'utilisateur, le Client peut demander l'intervention sur site de UNIVR. Dans ce cas, le Client s'engage à laisser à la personne effectuant l'assistance, un libre accès à ses locaux, ses logiciels et progiciels, ses fichiers et son matériel.

#### Convention d'objectif de niveau de service

Le service d'assistance informatique est rendu par UNIVR dans les délais d'intervention figurant en annexe du contrat Convention de niveau de service.

### 10. Autorisation d'accès par logiciel de gestion à distance (RMM)

Pour les services en phase d'exploitation, le client accepte l'installation de toute solution applicative de type RMM sur l'infrastructure informatique. Le client accepte sans en être informé que l'outil RMM installé lors de l'entrée en vigueur du contrat soit remplacé par UNIVR s'il le juge nécessaire, par un autre outil similaire conforme à l'état de l'art. Le Client fera son affaire personnelle pour que l'usage d'un tel outil fasse l'objet d'une information auprès de son personnel, conformément à la réglementation en vigueur. Certains logiciels RMM permettent la prise en main sans le consentement de l'utilisateur du poste concerné. Le Client en étant averti, il fait son affaire personnelle de la conformité de l'usage de ce type d'outils auprès de ses collaborateurs notamment au titre de leur conformité en termes de réglementation sur les données personnelles, comme, le cas échéant d'information et/ou consultation des organes représentatifs du personnel.

### 11. Services additionnels UNIVR

UNIVR propose les services additionnels suivants sur la base d'un devis et d'un bon de commande correspondant :

- les services de formation ou d'accompagnement au changement ;
- les services de formation ou de réalisation de développements spécifiques ;
- la maintenance ou assistance qui est mise en oeuvre conformément aux Conditions d'utilisation de l'éditeur du logiciel ou du fabricant de l'appareil concerné ;
- les interventions rendues nécessaires par le non-respect des prescriptions écrites faites par UNIVR au Client au titre de son obligation d'information ;
- les interventions d'UNIVR dues à des dysfonctionnements, anomalies, bogues des matériels et/ou programmes tiers, sur la partie du système informatique dont elle n'assume pas le service ;
- la livraison ou l'échange d'accessoires de pièces du parc informatique ;
- les fournitures de consommables ;
- l'entretien des logiciels ou progiciels ou de tout élément du matériel informatique. La réalisation correspondante est soumise aux conditions de réalisation des dispositions pertinentes des présentes et notamment aux articles 11 et 12.

### 12. Exclusion du service UNIVR

Sont exclus du service :

- ajout ou modification d'un logiciel ou d'un matériel sans information et accord de UNIVR;
- les interventions rendues nécessaires pour réparer les dommages provenant d'incendies, d'explosions, de catastrophes naturelles, de dégâts des eaux, de faits de guerre, d'émeutes et/ou d'attentats ;

- les interventions rendues nécessaires pour réparer des détériorations provoquées par un usage abusif, des négligences ou erreurs de manipulation du Client ;
- le non-respect de l'une des obligations prévues au contrat ;
- le déplacement ou l'installation de nouveau matériel informatique en dehors du périmètre des services de UNIVR ;

### 13. Gestion préventive de l'environnement technologique

UNIVR assure la maintenance préventive à distance et sur place des infrastructures du Client en effectuant le suivi du cycle de vie des infrastructures de l'environnement technologique concerné par son périmètre.

À moins que les Conditions particulières en disposent autrement, le nombre de visites sur site est limité à une visite par an. Ces services de maintenance préventive sont précisés dans les Conditions particulières.

### 14. Recette

Tout service est réputé recetté à la livraison après signature du procès-verbal de recette. Toute réserve est traitée dans les Conditions de l'assistance prévues aux présentes.

### 15. Assistance à la gestion de projet

UNIVR pourra effectuer des services de gestion de projet commandés par le Client à partir d'un cahier des charges. Le prix et la définition des services fournis pour la gestion de projet dépendent de l'envergure du projet mis en oeuvre par le Client. Ainsi la gestion de projet devra faire l'objet d'un contrat spécifique entre UNIVR et le Client.

### 16. Conseil au dirigeant

UNIVR fournit un service de conseil au dirigeant du Client. Ce service permet de proposer des évolutions et de mettre en place des solutions complémentaires dans le système informatique du Client pour le rendre plus performant et permettre de donner selon les choix opérés par le dirigeant, à l'infrastructure informatique et téléphonie du Client une orientation plus stratégique pour l'entreprise.

### 17. Gestion de la documentation de l'environnement technologique

Dans le cadre de son service, UNIVR peut mettre à disposition une plateforme en ligne sur laquelle le Client peut détenir la documentation de l'environnement technologique relative notamment aux procédures standards, à la base de connaissance et aux manuels techniques du Client. Ce service est soumis pour son utilisation aux Conditions générales de l'éditeur disponibles directement sur la plateforme.

### 18. Plan de reprise d'activité / plan de continuité

La définition des plans de reprise d'activité comme de continuité d'activité (PCA/PRA) relève de la responsabilité exclusive du Client sauf assistance de UNIVR dans leur formalisation et/ou mise en oeuvre. UNIVR ne peut intervenir que dans la limite des prestations et services convenus au bon de commande. Il n'est apporté, le cas échéant, aucune garantie sur l'efficacité et les délais de mise en oeuvre des PCA/PRA.

### 19. Sauvegarde externalisée Principes généraux

UNIVR propose des solutions de sauvegardes locales et externalisées afin de permettre au Client de reprendre dans les meilleurs délais son activité en cas de sinistre. Cette prestation est assurée par serveur ou par poste, dans les conditions et limites prévues au bon de commande.

Les métriques de ces services externalisés sont fixées par les éditeurs des services concernés. Les conditions d'utilisation de ces éditeurs doivent, selon les cas, être acceptées avant ou, au plus tard, au moment de l'accès au service.

### Périmètres de service

La sauvegarde externalisée du poste de travail ou serveur est délivrée en mode SaaS. Des frais de mise en service s'appliquent. Les tests de restaura-

tion restent sous la seule responsabilité du Client.

Le Client peut souscrire à titre complémentaire un contrôle régulier et une assistance pour l'effectivité des sauvegardes comme l'assistance à récupération des données avec garantie de temps d'intervention de J+1. Le Prestataire ne peut garantir l'effectivité des sauvegardes et/ou restaurations tant en complétude qu'en intégrité, le Client et ses utilisateurs en étant directement et personnellement comptables. Dans tous les cas, le Client est alerté sur la nécessité de souscrire une police d'assurance de type « cyber-risques » couvrant la perte et l'altération de données.

### 20. Données à caractère personnel Formalité préalable

Chacune des parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

#### Garantie

Chacune des parties garantit l'autre partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, notamment en matière de flux transfrontières hors de l'Union européenne.

#### Droit des personnes

En application de la réglementation protectrice des données à caractère personnel, les personnes physiques dont les noms sont utilisés par chacune des parties peuvent faire l'objet d'un droit de questionnement, d'accès, de modification et de rectification auprès de chaque partie concernée par la demande, à l'adresse de leur siège social respectif, à défaut de précisions particulières figurant sur les documents de collecte de données à caractère personnel.

#### Utilisation

Chacune des parties concède à l'autre partie la possibilité d'utiliser les données à caractère personnel échangées à des fins professionnelles et à des fins de prospection par voie électronique, tant pour elle-même que pour les partenaires liés contractuellement.

#### Sous-traitance RGPD

Les parties sont tenues de respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données ou « RGPD ») applicable à compter du 25 mai 2018 et la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées (ci-après la « réglementation applicable sur la protection des données personnelles »). Conformément à la réglementation applicable sur la protection des données, le Client est qualifié de « Responsable de traitement » et UNIVR est amenée à traiter des données à caractère personnel pour le compte et sur les instructions du Client, est qualifiée de « Sous-traitant ».

Le Client, s'agissant des données à caractère personnel dont il est responsable et notamment celles auxquelles UNIVR aurait accès au titre de l'exécution des services, est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client s'engage en outre à :

- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par UNIVR ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par la réglementation applicable sur la protection des données personnelles de la part de UNIVR ;
- Superviser le traitement.

Les Conditions particulières précisent l'objet et la durée du traitement, la nature et la finalité du traitement, le type de données à caractère personnel traitées, ainsi que les catégories de personnes concernées par le traitement réalisé par UNIVR pour le compte du Client. UNIVR ne peut agir que sur instruction du Client et s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires au respect par elle-même et par son personnel de ces obligations et notamment, sauf instruction contraire du Client, à :

- ne pas traiter, consulter les données ou les fichiers contenus à d'autres fins que l'exécution des services qu'elle effectue pour le Client au titre des présentes ;
- ne pas insérer dans les fichiers des données étrangères ;
- ne pas consulter ou traiter de données autres que celles concernées par les services, et ce, même si l'accès à ces données est techniquement possible ;
- ne pas divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données concernées ;
- ne pas prendre copie ou stocker, quelles qu'en soit la forme et la finalité, tout ou partie des informations ou données contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés ou recueillies par elle au cours de l'exécution du contrat ;
- informer immédiatement le Client si, selon elle, une instruction constitue une violation de la réglementation applicable sur la protection des données personnelles.

Les parties conviennent de définir la notion d'instruction comme étant acquies lorsque UNIVR agit dans le cadre de l'exécution des présentes.

UNIVR s'engage à prendre toute mesure utile afin de garantir que les personnes physiques agissant sous son autorité et ayant accès aux données personnelles ne les traitent pas, excepté sur instruction du Client, à moins d'y être obligées par une disposition impérative résultant du droit communautaire ou du droit d'un État membre de l'Union européenne applicable aux traitements objet des présentes. UNIVR veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité des données ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

Pour la réalisation des prestations mobilisant de la donnée personnelle, conformément à l'article 32 du RGPD, UNIVR a pris des mesures de sécurité conformes à l'état de l'art. Il appartient au Client de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité offertes par UNIVR sont en adéquation avec le niveau de précaution que le Client doit prendre au regard de son obligation de sécurité des données à caractère personnel dont il est responsable, et que les garanties présentées par UNIVR à cet effet sont suffisantes.

UNIVR s'engage à maintenir les mesures de sécurité et de confidentialité des données tout au cours de l'exécution des présentes. En tout état de cause, en cas de changement de ces mesures elle s'engage à les remplacer par des mesures d'une performance équivalente et à en informer immédiatement le Client.

UNIVR s'engage à notifier au Client, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de donnée à caractère personnel soit toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données. Cette notification doit préciser, dans la mesure du possible, la nature et les conséquences de la violation des données, les mesures déjà prises ou celles qui sont proposées pour y remédier. UNIVR s'engage à collaborer activement avec le Client pour qu'il soit en mesure de répondre à son obligation réglementaire et contractuelle. Il revient uniquement au Client, en tant que responsable du traitement, de notifier cette violation de données à l'autorité de contrôle compétente ainsi que, le cas échéant, à la personne concernée.

UNIVR dispose d'une autorisation générale pour sous-traiter, au sens de la réglementation applicable en matière de données personnelles, tout ou partie des services, notamment vers un pays qui n'est pas situé dans le cadre de l'Union européenne. Les sous-traitants choisis par UNIVR seront contractuellement tenus de respecter les mêmes obligations en matière de protection des données que celles prévues au titre du contrat.

UNIVR fournit au Client une assistance raisonnable afin de permettre :

- la gestion des demandes des personnes concernées par les traitements tendant à l'exercice de leurs droits ;
- la réalisation de toute analyse d'impact lié aux traitements du contrat que le Client déciderait d'effectuer, afin d'évaluer les risques qu'un traitement fait peser sur les droits et libertés des personnes et d'identifier les mesures à mettre en oeuvre pour faire face à ces risques, et la consultation de l'autorité de contrôle ;

- plus généralement, le respect des obligations pesant sur le Client au regard de la réglementation applicable sur la protection des données personnelles, telles que notamment ses obligations de notification à l'autorité de contrôle et de communication d'une violation de données aux personnes concernées. Le Client prendra à sa charge les coûts raisonnables occasionnés par cette assistance.

À la fin d'un service, UNIVR doit restituer ou supprimer toutes données à caractère personnel à première demande du Client. Les parties s'appuieront sur les clauses contractuelles types pour les transferts de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers en date du 5 février 2010 (2010/87/UE) et leurs éventuelles modifications ultérieures en cas de transfert vers un pays situé hors de l'Union européenne ou qui n'est pas reconnu comme fournissant un niveau adéquat de protection.

## 21. Personnel

### Non-embauche

Sauf accord écrit entre le Client et UNIVR, le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de la société UNIVR pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de douze (12) mois à compter de la cessation des relations contractuelles.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations, celle-ci s'engage à verser à la société UNIVR une pénalité égale à douze (12) mois du dernier salaire brut mensuel de la ou des personnes en cause.

### Travail dissimulé

En application des principes de base du développement durable, le Client comme le prestataire s'interdisent de recourir au travail dissimulé, conformément aux articles L. 8221-2 et L. 8221-5 du Code du travail, et plus généralement s'engagent à respecter l'ensemble de ses obligations définies dans le même Code.

## 22. Collaboration

Les parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de leurs relations. Le Client s'engage à maintenir une collaboration active et régulière en remettant à la société UNIVR l'ensemble des éléments qu'elle a demandés.

La société UNIVR s'engage, par ailleurs, à communiquer toutes les difficultés dont elle pourrait prendre la mesure, au regard de son expérience, au fur et à mesure du projet, afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la réussite de l'ensemble.

Les parties s'engagent à se tenir réciproquement informées des actions effectuées, dans le cadre d'activités ne relevant pas du présent projet, qui seraient susceptibles à leur connaissance d'avoir une incidence sur le bon déroulement des services.

## 23. Garantie éditeur ou fabricant

Sauf stipulation contraire, le Client ne dispose d'aucune autre garantie que celle proposée par l'éditeur ou le fabricant du logiciel ou de l'appareil concerné. Ainsi seule la garantie fabricant ou éditeur s'applique à l'infrastructure informatique et de téléphonie en cause sans faire obstacle à l'exécution des services prévus au bon de commande.

UNIVR ne propose aucune garantie propre, ni extension de garantie. En revanche, UNIVR effectuera la gestion administrative de la relation entre le Client et le fabricant ou éditeur pour la mise en oeuvre de leur garantie. À ce titre elle ne prend aucune responsabilité relativement à la garantie du fabricant et éditeur.

## 24. Garantie de jouissance paisible

La société UNIVR garantit le Client contre toute action en contrefaçon. Les dispositions précédentes fixent les limites de la responsabilité de la société UNIVR en matière de contrefaçon de droits de propriété intellectuelle du fait de ladite utilisation.

## 25. Prix et facturation

Les prix du service sont dus à compter de la date de la signature du procès verbal de recette concerné par le service en cause. Le prix est dû jusqu'à échéance du contrat. La facturation est mensuelle et comprendra en outre les taxes en vigueur au jour de ladite facturation. Les prix est facturé le 1er du mois, terme à échoir à l'adresse indiquée dans les présentes. Si la date de prise d'effet a lieu au cours d'un mois civil les redevances sont calculées, prorata temporis, sur la base du nombre jours calendaires pendant lesquels, au premier mois, le Client a utilisé le service.

Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par UNIVR sont par courriel à l'adresse [contact@uni-vr.net](mailto:contact@uni-vr.net), par téléphone au 04 48 161 161, ou sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : UNIVR 3 avenue de la coupe - 11100 Narbonne. Les tarifs, exprimés en euro toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au CLIENT et validés d'un commun accord entre le CLIENT et UNIVR avant toute intervention.

Toute intervention par UNIVR donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà de la première heure, la facturation s'effectue par tranche d'heures supplémentaires indivisibles. La tarification appliquée pour les interventions est disponible par courriel à l'adresse [contact@uni-vr.net](mailto:contact@uni-vr.net).

En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, UNIVR s'engage à en informer le CLIENT, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, UNIVR facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

Toute prestation commandée par le CLIENT est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation. Au cas où le CLIENT refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la prestation, une indemnité correspondant à un diagnostic serait facturée au CLIENT.

Dans le cadre d'un dépannage à domicile ou dans les locaux du client, si le CLIENT ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le CLIENT s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une heure de travail plus un déplacement.

Si, dans le cadre d'un dépannage (en entreprise, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), UNIVR ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le CLIENT a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic sera facturée au CLIENT.

Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de trois mois du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par la SAS UNIVR.

## 26. Révision de prix

Les redevances sont révisées annuellement selon la formule suivante :

- $P(t) = P(t-1) \times [S(t) / S(t-1)]$ , dans laquelle :
- $P(t-1)$  est le prix de base ou le prix correspondant à la dernière révision ;
- $P(t)$  est le prix après révision ;
- $S(t-1)$  est le dernier indice Syntec connu à la date de signature ;
- $S(t)$  est l'indice Syntec publié à la date de signature du contrat où l'indice correspond à la date de la dernière révision.

La valeur et la date de l'indice d'origine sont spécifiées dans les Conditions particulières. En cas de disparition de l'indice de révision et à défaut d'accord sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de Narbonne pour définir un indice qui s'intégrera dans la formule de révision. Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

## 27. Conditions et modalités de paiement

Le règlement par le CLIENT bénéficiaire d'une prestation d'UNIVR est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par UNIVR : virement bancaire, chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre d'UNIVR et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au CLIENT, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'inter-

vention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention.

Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui ne constitue pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat) de 30% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation, sauf accord contractuel. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

Avant la mise en œuvre de toute prestation, UNIVR se réserve le droit de demander au CLIENT des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamé de dommages et intérêts. UNIVR se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande. En cas de retard de paiement, le CLIENT devra régler une pénalité, calculée à un taux annuel de 12%, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement. Cette indemnité forfaitaire est à régler en sus de la pénalité précitée.

## 28. Intérêts de retard et indemnités de frais

Tout retard ou non-paiement de tout ou partie d'une facture émise par la société UNIVR dans les trente (30) jours suivant son émission, sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, entraînera l'exigibilité de pénalités de retard. Le taux d'intérêt sera celui appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. Ce taux est le taux en vigueur au 1er janvier de l'année en question pour le premier semestre de l'année concernée. Pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1er juillet de l'année en question.

Ces pénalités seront calculées sur le montant TTC figurant sur la facture, et ce, sans préjudice du droit de la société UNIVR à réclamer l'indemnisation de son préjudice lié au retard ou au non-paiement. Les pénalités seront dues à compter du jour suivant la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au jour de son encaissement par la société UNIVR.

Enfin, tout Client en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, fixée à 40 euros. Si les frais de recouvrement étaient supérieurs, la société UNIVR pourrait demander une indemnisation complémentaire sur justification. Toutefois, la société UNIVR ne pourra invoquer le bénéfice de ces indemnités lorsque l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement à son échéance de la créance qui lui est due.

## 29. Réserve de propriété

Conformément à la loi du 3 juillet 1985, UNIVR reste propriétaire des équipements (matériels et/ou logiciels) fournis dans le cadre de la réalisation de la prestation, jusqu'au paiement intégral par le CLIENT de la totalité des sommes dues. À défaut de paiement total ou partiel, UNIVR est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du CLIENT et à ses frais, sans que celui-ci puisse s'y opposer sous quelle que raison que ce soit, la restitution des équipements fournis. Concernant les logiciels, il est rappelé au CLIENT qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré, sauf accord contractuel. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

## Renouvellement et résiliation

Tout contrat est résilié de plein droit à son échéance annuelle, sauf accord contractuel (exemple : tacite reconduction). Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le CLIENT ne pourra prétendre au remboursement par UNIVR des sommes déjà versées et sera redevable du solde du contrat signé.

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas

de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

UNIVR notifiera au CLIENT, par le biais d'un courrier électronique ou postal, avant l'échéance, la demande de renouvellement ainsi que le montant à payer pour le contrat considéré. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier (montant erroné ou incomplet, références requises manquantes, etc..) sera ignoré et UNIVR se réserve le droit du rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par UNIVR.

### Cas des contrats avec tacite reconduction

Les clauses suivantes s'appliquent aux contrats avec tacite reconduction (sauf condition spécifique précisée dans les clauses particulières, le contrat ou le devis) :

- Renouvellement par période de 12 mois.
- Pour toute demande de modification ou de résiliation du contrat, le Client devra en informer UNIVR, par lettre recommandée avec accusé de réception, trois (3) mois avant la date anniversaire.

### 30. Contestation

Les contestations de factures devront respecter les spécifications suivantes :

- Contestations détaillées reposant sur des preuves documentées et communiquées dans un bref délai à compter de la réception des factures ;
- En cas de contestation ne portant que sur une partie des factures, la partie non contestée devra être réglée par le Client dans le délai contractuel visé dans les présentes.

### Loi applicable et réclamations/contestations

Le présent contrat est gouverné par le droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au CLIENT de se rapprocher de la direction UNIVR afin de rechercher et de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable entre les parties, le litige/la contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social d'UNIVR.

Toute réclamation concernant les services fournis par UNIVR doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en se référant au numéro et date de la facture d'achat, au numéro CLIENT, à la référence et la quantité de produit et en exposant les motifs de la demande. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. À défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. La fourniture incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des marchandises livrées. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des marchandises. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou à la mise en marche des appareils. Tout litige opposant le CLIENT à UNIVR n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

### 31. Responsabilité

Les parties conviennent expressément qu'UNIVR est soumis à une obligation de moyens. Le Client est responsable de tous les dommages, causés à ses biens ou aux biens de tiers ou aux tiers à raison des services. Le Client est informé et accepte qu'en cas de souscription par le Client à des services Microsoft ou de tout autre éditeur dans le cloud de type SaaS, le Client est soumis aux Conditions de Microsoft ou de l'éditeur de la solution.

UNIVR ne sera en aucun cas responsable de réparer les dommages indirects ou immatériels subis par le Client, notamment la destruction de logiciels, les frais de reconstitution de dossiers, fichiers, bases de données détruits ou endommagés, les préjudices commerciaux.

UNIVR ne sera en aucun cas responsable de dommages résultant d'un défaut de sauvegarde du Client. UNIVR n'est pas comptable de la sécurité de l'ensemble du système du Client, ce que ce dernier reconnaît et accepte. Le Client doit en toute hypothèse et toute circonstance respecter les recommandations et bonnes pratiques de l'ANSSI. La responsabilité de la société UNIVR ne saurait tout particulièrement être engagée en raison des perturbations ou dommages inhérents à internet ou présentant les caractéristiques d'un événement de

force majeure.

La majorité des services de UNIVR ne fonctionne que si le Client dispose d'une connexion internet qui fonctionne avec un débit suffisant. En cas de ralentissement du service internet du Client ou de débit insuffisant, le niveau de qualité de certains services sera réduit. En cas d'interruption internet, ils seront automatiquement rendus inaccessibles, car ils sont dépendants du réseau internet. Une partie du service est également dépendant du réseau téléphonique, le service concerné peut donc être dégradé lorsque la qualité du service de téléphonie est faible ou interrompue en zone blanche. UNIVR se dégage donc de toute responsabilité à ce titre et n'est pas responsable des dysfonctionnements du service causé par le service internet et réseau téléphonique. La responsabilité de UNIVR est d'un commun accord entre les parties, limitée aux sommes effectivement versées par le Client au titre de la prestation à l'origine du préjudice.

Par dérogation à l'article 1217 du Code civil, les seules sanctions dont bénéficie le Client en cas d'inexécution ou d'exécution imparfaite du contrat par UNIVR sont celles définies au présent contrat, à l'exclusion de toute autre sanction.

### La responsabilité d'UNIVR ne pourra être engagée :

- En cas d'interruption temporaire d'un service pour maintenance ;
- Si le CLIENT n'a pas respecté les prérequis techniques proposés par UNIVR ;
- En cas d'altération des données antérieurement aux sauvegardes effectuées par UNIVR, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du CLIENT ou de toute faute ou négligence du CLIENT ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par UNIVR ;
- En cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels ou logiciels installés chez le CLIENT ou de rupture de la connexion internet entre UNIVR et le CLIENT ou de modification par le CLIENT, sans avis préalable à UNIVR, de son environnement informatique ou de ses matériels empêchant la sauvegarde ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté telle que, non limitativement, sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
- En cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ;
- En cas de force majeure, étant précisé que tout événement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure ;

UNIVR ne répond ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou encore de la perte subie du fait de l'exécution des présentes, que ce soit en intervention atelier ou sur le(s) site(s) du CLIENT, ou à distance.

### 32. Assurances

Le Client atteste avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle du fait de dommages corporels, matériels et immatériels causés au Client et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du contrat. À ce titre, le Client s'engage à acquitter les primes et cotisations afférentes à ladite police d'assurance et de manière générale, à respecter l'ensemble des obligations, afin de couvrir l'ensemble des activités relatives au contrat.

Le Client devra être en mesure de présenter, sur simple demande du Client, une attestation datée et signée de son assureur justifiant une assurance de responsabilité civile professionnelle, dont les primes sont à sa charge, couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels. Cette attestation précisera le montant et l'étendue de la garantie, ainsi que la période de validité des couvertures souscrites. La remise des attestations d'assurance souscrites par le Client à UNIVR ne saurait limiter ou étendre la responsabilité de la société UNIVR. Le Client renonce et s'engage à faire renoncer par ses assureurs à tout recours et toute mise en cause contre UNIVR, excepté en cas de faute lourde et intentionnelle.

### Limite de l'indemnisation :

En tout état de cause, la responsabilité d'UNIVR :

- en cas de perte ou d'altération de données sauvegardées ou restaurées ;
- en cas de non-respect des délais de programmation et/ou de livraison

sera limitée au montant total des sommes versées par le CLIENT à UNIVR au titre du présent contrat. Il est ici rappelé que le CLIENT doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre UNIVR.

### 33. Garanties

À l'exception d'offres promotionnelles, les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par UNIVR sont garanties un mois à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le CLIENT après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, UNIVR décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas UNIVR quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 7.1.

La production conçue par UNIVR est des produits immatériels fournis en l'état au moment du règlement libératoire. UNIVR déclinera toute garantie en cas d'éventuels dysfonctionnements résultants d'une mauvaise utilisation du CLIENT, d'une modification du CLIENT sans autorisation préalable, de négligence ou d'un défaut d'entretien du CLIENT.

Les produits commercialisés par UNIVR disposent également d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Le CLIENT devra donc contacter directement UNIVR, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. UNIVR refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. En outre, conformément à la loi, le CLIENT bénéficie également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

Dans le cadre d'un achat d'une unité centrale complète chez UNIVR ou par un partenaire disposant de la Garantie Nationale Étendue et assemblée par un technicien d'UNIVR ou un partenaire disposant de la Garantie Nationale Étendue, outre la garantie constructeur des composants, l'unité centrale bénéficie d'une garantie « UNIVR » valable un an à compter de la date de la transaction. Durant cette période, le CLIENT est libre de contacter UNIVR, qui servira alors d'intermédiaire avec le constructeur, ou de contacter le SAV du constructeur directement.

### 34. Propriété

#### Droits de propriété des parties

Les éléments appartenant à UNIVR et au Client, tel que les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels, les moteurs de recherche, les bases de données, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont leur propriété exclusive ou en sont titulaires de licences. Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments, sans l'autorisation expresse de UNIVR est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. UNIVR bénéficie du droit de reproduction, en ce compris le droit d'adaptation et de représentation des éléments du Client nécessaires à l'exécution des services objets des présentes, et pour ce seul usage, dans les limites temporelle et géographique de l'exécution des services. UNIVR conserve la propriété de ses méthodes, savoir-faire et droits de propriété intellectuelle sur les services.

#### Droits de propriété logiciels tiers

L'exploitation de tous logiciels tiers est soumise aux conditions de licence et/ou aux conditions générales d'utilisation de l'éditeur ou producteur de celui-ci. L'attention du Client est attirée sur le fait que l'acquisition de logiciels d'occasion ou de licences hétéroclites peut comporter des contraintes en termes de métriques applicables, compatibilité avec d'autres licences du même logiciel ou d'autres logiciels de l'éditeur concerné et présenter des contraintes en termes d'activation et/ou de maintenance.

#### Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

UNIVR informe le CLIENT que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation CLIENT, notamment dans le cadre de la communication d'offres commerciales émises par UNIVR. Conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le site internet d'UNIVR ainsi que l'utilisation des données personnelles du CLIENT font l'objet d'une déclaration préalable en cours d'enregistrement auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté. Le CLIENT dispose également d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès de la UNIVR à l'adresse 3 avenue de la coupe - 11100 Narbonne ; cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

UNIVR s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du CLIENT et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

### 35. Validité des modes de communication et archivages des contrats

Sauf lorsqu'un formalisme spécifique est expressément imposé, le CLIENT reconnaît la validité et la valeur probante des courriers électroniques (courriels) échangés avec UNIVR dans le cadre de l'exécution du contrat et leur attribue la même valeur qu'un courrier postal.

UNIVR archive les contrats pendant une durée de dix ans. Le CLIENT peut accéder aux contrats auxquels il a souscrit en faisant la demande par écrit à l'adresse suivante : contact@uni-vr.net.

### 36. Limitation des échanges sur les modifications fonctionnelles, graphiques, contenues dans le cadre d'une réalisation d'une prestation informatique

Sauf formalisme et accord bipartite, les échanges, modifications fonctionnelles, graphiques, contenues, sont limités à 2 (deux) échanges après acceptation du cahier des charges.

Tout échange ou modification en dehors de ce cadre sera facturable, ou donnera lieu d'un avenant au contrat. La gestion de la limitation des échanges s'effectuera en bon père de famille.

### 37. Sous-traitance

UNIVR pourra sous-traiter toute ou partie de ses services.

### 38. Références commerciales

La société UNIVR pourra citer le nom du Client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

UNIVR se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le CLIENT comme référence dans le strict cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité. Toute réserve au droit de publicité devra être notifiée et négociée avant la signature du devis et mentionnée sur la facture.

### 39. Confidentialité

Dans le cadre des présentes, l'ensemble des informations est confidentiel et recouvre toutes informations ou toutes données communiquées par les parties par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations des présentes.



Les parties s'engagent naturellement à :

- traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles de mêmes importances ;
- garder les informations confidentielles et qu'elles ne soient pas divulguées ni susceptibles de l'être directement ou indirectement à tout tiers ;
- ne pas porter atteinte, en aucune façon, aux droits de propriété portant sur les informations confidentielles ;
- éviter que les informations confidentielles ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées, en partie ou en totalité, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas directement liées à l'exécution des présentes.

Les parties conviennent expressément de ne porter atteinte en aucune façon aux droits de propriété portant sur les informations confidentielles. Les parties restent tenues à cette obligation de confidentialité pendant la durée du contrat et pendant les cinq (5) ans qui suivent la fin du contrat, pour quelque raison que ce soit.

#### 40. Résolution-Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties à quelque obligation des présentes non réparé dans un délai de 8 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra prononcer de plein droit la résiliation ou la résolution du contrat sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquelles elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

#### 41. Restitution et réversibilité

##### Restitution

À la fin d'un contrat de location, pour quelque cause que ce soit, le cas échéant, UNIVR procédera à l'enlèvement des appareils. Le Client s'engage à rendre avec leurs emballages d'origine les appareils dans l'état où ils ont été installés, sous réserve du vieillissement d'usage, compte tenu de la période de location en cause. La restitution fait l'objet d'un procès-verbal de restitution signé par les deux parties.

À l'issue du contrat, la non-restitution de tout matériel composant l'infrastructure informatique et téléphonie fera l'objet, huit (8) jours après envoi d'une mise en demeure restée sans effet, d'une facturation de plein droit de la valeur vénale du matériel lors de la mise à disposition de celui-ci sans préjudice de la réparation des dommages subis par UNIVR.

##### Réversibilité

UNIVR fournira à l'issue du contrat un service de réversibilité permettant au Client de reprendre ou faire reprendre ces services. La réversibilité est facturée au tarif en vigueur au moment de sa mise en oeuvre.

#### 42. Force majeure

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les Conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux mois, le contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire des parties.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants :

- la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves internes ou externes, séquestration, occupation des locaux de la société UNIVR, intempéries, tremblement de terre, inondation, dégât des eaux, restrictions légales ou gouvernementales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, les accidents de toutes natures, épidémie, pandémie, maladie touchant plus de 10% du personnel de la société UNIVR dans une période de deux mois consécutifs, l'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics, les blocages de routes et les impossibilités d'approvisionnement en fournitures de matériel ou de quelconques éléments immatériels

et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.

#### 43. Autorisations légales

Les parties s'engagent à disposer de l'ensemble des autorisations légales et administratives nécessaires à l'exécution des présentes. Les parties s'engagent à collaborer pour la réalisation de nouvelles autorisations légales et administratives et pour toutes modifications d'autorisations déjà réalisées.

Le Client s'engage à obtenir et à maintenir en vigueur, pendant toute la durée du contrat, les autorisations légales, réglementaires et administratives qui lui incombent et qui sont nécessaires à la mise en oeuvre du contrat. Dans le cadre de la coopération entre les parties, le Client s'engage à communiquer à la société UNIVR les éventuels éléments relatifs au droit sectoriel correspondant aux activités du Client pouvant avoir un impact sur les obligations objet du contrat.

#### 44. Évolution légale

Le contrat pourra être modifié par voie d'avenant écrit, signé par les représentants du Client et de la société UNIVR habilités à cet effet, afin de prendre en compte toute évolution légale ayant des conséquences sur l'objet du contrat.

#### 45. Imprévision

En cas de circonstances imprévisibles à la date de signature des Conditions particulières et en dehors des prévisions normales des parties, ayant pour effet de modifier au point de rendre préjudiciable, pour l'une des parties, l'exécution de ses obligations, les parties reconnaissent expressément écarter toute application des dispositions de l'article 1195 du Code civil et acceptent d'ores et déjà de supporter les conséquences de la survenance de telles circonstances, sans préjudice des dispositions de l'article relatif à la Force majeure.

#### 46. Tolérance

Les parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

#### 47. Sincérité

Les parties déclarent sincères les présents engagements. À ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

#### 48. Indépendance des parties

Les parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des parties indépendantes l'une de l'autre. Le contrat ne constitue ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des parties à l'autre partie. Aucune des parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie. En outre, chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, produits et personnels.

#### 49. Survivance

Les clauses déclarées comme survivantes après la fin du contrat, quelles que soient les modalités de cessation telles qu'arrivée du terme ou rupture contractuelle, continuent à s'appliquer jusqu'au terme de leur objet particulier. Il en est ainsi notamment des clauses de responsabilité, propriété et de confidentialité.

#### 50. Titres

En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

#### 51. Nullité

Si une ou plusieurs stipulations du contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## 52. Intégralité

Ce contrat annule et remplace tous quasi-contrats, engagements implicites et explicites, promesses ayant le même objet que les présentes. Toutefois, la présente clause n'a pas pour objet d'empêcher l'utilisation desdits documents, mais d'évaluer sur le plan juridique la qualité des consentements échangés lors de la formation des présentes. Les documents contractuels présentés à l'article document forment l'intégralité du contrat liant les parties. Ainsi, les correspondances électroniques et autres documents y compris les Conditions générales échangées préalablement à l'acceptation des présentes n'ont aucune valeur juridique.

## 53. Conciliation

En cas de difficulté de toute nature et avant toute procédure juridictionnelle, chacune des parties s'engage à désigner deux personnes de sa société, de niveau « Direction générale ». Ces personnes devront se réunir à l'initiative de la partie la plus diligente dans les huit jours à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation. L'ordre du jour est fixé par la partie qui prend l'initiative de la conciliation. Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, ont valeur contractuelle.

Cette clause continue à s'appliquer malgré l'éventuelle nullité, résolution, résiliation ou d'anéantissement des présentes relations contractuelles.

## 54. Cession du contrat

Le contrat ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie.

## 55. Domiciliation

Pour l'exécution de la présente convention et sauf dispositions particulières, les parties conviennent de s'adresser toute correspondance à leur siège social respectif. Tout changement d'adresse devra être signalé à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

## 56. Convention sur la preuve

Les informations qui sont exigées légalement, ou en application des règles et usages professionnels ou encore de l'état de l'art, en vue de la conclusion du contrat, peuvent être transmises entre les parties par courrier électronique. Il en est de même pour les courriers adressés en application de l'exécution des présentes. Chacune des parties accepte expressément l'usage de ce moyen en application de l'article 1126 du Code civil.

## 57. Loi applicable

Le contrat est régi par la loi française.

Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme, et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

## 58. Juridiction

EN CAS DE LITIGE CONCERNANT L'ENSEMBLE DES RELATIONS CONTRACTUELLES DE NATURE CONTRACTUELLE OU EXTRA CONTRACTUELLE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NARBONNE, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.

Siège social : 3, avenue de la Coupe - 11100 Narbonne Tél. : 04 48 161 161 - contact@uni-vr.net – www.uni-vr.net

Univr, SAS Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1000€, Siret : 834 6496 830 00028 - APE : 6202A

MISE À JOUR : 5 novembre 2021 Version 1.2

\_\_\_\_\_ FIN DU DOCUMENT \_\_\_\_\_