



## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET DE SERVICES

Version JUIN 2022

### 1- Objet

L'objet des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente et de Services est de définir les conditions dans lesquelles FOLIATEAM GROUP et ses filiales (ci-après FOLIATEAM) s'engagent à assurer :

- la vente et l'installation d'équipements de télécommunications et tous types de solutions informatiques;
- les prestations d'entretien du matériel et de son installation acheté ou loué par le client ainsi que les prestations de Software Assurance souscrites pour lesdits matériels et logiciels ;
- les services opérateurs (voix, internet, mobiles, hébergement, services cloud, virtualisation, box internet entreprise, services cyber sécurité).

Les présentes Conditions Générales sont complétées, le cas échéant, par des Conditions Particulières, le Bon de Commande et ses Annexes valant Conditions Particulières.

Ces présentes conditions ont été soumises à l'accord éclairé du Client qui, sauf à avoir sollicité une modification expresse des présentes par avenant, les accepte dans leur intégralité.

### 2- Opposabilité des Conditions Générales et des Conditions Particulières

Le Client reconnaît avoir accepté sans réserve les présentes Conditions et, le cas échéant, les Conditions Particulières au moment de la signature du Bon de Commande.

Les Conditions Générales et Particulières de FOLIATEAM prévalent sur les conditions générales d'achat du Client.

La signature du Bon de commande par le Client vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Les Annexes au Bon de commande, émanant de FOLIATEAM et signées par le Client valent Contrat.

Les présentes Conditions Générales sont accessibles en ligne en permanence sur le lien <https://www.foliatteam.com/cgv-foliatteam>. Le Client peut accéder

aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières archivées en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse [chloe@foliateam.com](mailto:chloe@foliateam.com).

### 3- Définition des termes employés dans les Conditions Générales et les Conditions Particulières

Dans les présentes :

« Acceptation de la Commande » désigne le Bon de Commande lui-même, signé par le Client.

« Annexe » : tout document émanant de FOLIATEAM, annexé au Bon de commande ou au Contrat, signé par le Client et valant Contrat.

« Audit sécurité » : prestation d'Audit réalisée par FOLIATEAM dont le périmètre est défini au Bon de commande, et qui a pour objet de vérifier la sécurité informatique du système en réalisant notamment des tests intrusifs afin d'évaluer le degré de vulnérabilité et perméabilité du système.

« Bon de Commande » désigne la commande de Services signée par le Client.

« Capacité de stockage » : désigne l'espace mis à disposition du Client.

« Client » désigne la partie cocontractante, en général la société ou l'organisation, signataire du Bon de Commande.

« Cloud computing » est un terme général employé pour désigner la livraison de ressources et de services à la demande par internet. Il désigne le stockage et l'accès aux données par l'intermédiaire d'internet plutôt que via le disque dur d'un ordinateur.

« Conditions Générales » désigne les présentes conditions générales.

« Conditions Particulières » désigne les conditions applicables à certains services spécifiques.

« Contrat » désigne les présentes Conditions Générales ainsi que le Bon de Commande applicable, les tarifs associés, les annexes et les Conditions Particulières le cas échéant.

« Contrat Opérateur » : désigne le contrat ou le Bon de Commande portant sur le Service Opérateur.

« Contrat Entretien » : désigne le Contrat ou le Bon de Commande portant sur le Service Entretien

« Contrat Box Internet Entreprise » : désigne le Contrat ou le Bon de Commande portant sur le service Box Internet Entreprise.

« Datacenter » : désigne le centre d'hébergement du prestataire accueillant le ou les Serveurs.

« Date de mise en service » désigne la date à laquelle le Service peut être utilisé, à savoir le premier jour de mise en

exploitation du service concerné et correspondant à la date du début de la première période facturée.

« Première période facturée » correspond au premier jour de la première période facturée, décompté à partir de la date de mise en service, et est visible sur la première facture émise que le client a l'obligation de conserver.

« Délai de livraison ou d'installation » : délais donnés à titre indicatif. Ils sont fonctions des prestataires tiers et des aléas de faisabilité chez le Client. Leur non-respect ne peut pas engager la responsabilité de FOLIATEAM.

« Donnée(s) » : désigne tous fichiers ou données du Client. Les données peuvent être des pages web, bases de données, fichiers textes, audio, vidéo, sans que cette liste soit limitative.

« Espace » : correspond à l'espace baie mutualisée, l'espace baie dédiée.

« FOLIATEAM » : désigne la société FG PARTNERS et/ou ses filiales.

« Formation du contrat » : le contrat est formé dès la signature du Contrat ou du Bon de Commande par le Client et se distingue de la date de Mise en service.

« Hébergement » permet aux entreprises d'externaliser leurs infrastructures IT (serveurs) partiellement ou entièrement dans un Datacenter. Ils auront accès à leur infrastructure via une connexion Haut Débit sécurisée de type MPLS ou VPN.

« Incident » : interruption non planifiée ou dégradation de la qualité informatique, dans le périmètre pris en charge par le service FOLIATEAM aux Conditions du Bon de commande en dehors du dysfonctionnement lié à l'interruption du service Internet du Client, à une réduction de son débit, à un défaut de réseau de téléphonie.

« Infrastructure informatique » : ensemble des appareils et logiciels sur lesquels les services managés par FOLIATEAM sont fournis.

« Internet » : désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde.

« Intranet » : désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet.

« Maintenance » : service ayant pour finalité générale le maintien du niveau de fiabilité et de performance du système intégré ainsi que la minimisation des indisponibilités.

« Matériel(s) » : tout déploiement d'infrastructure réseaux, matériels informatique et télécom, acquis ou fournis par FOLIATEAM utilisés pour la prestation et/ou mis à

disposition du Client pour les besoins de la prestation

« Pack » : ensemble de services réunis sous un même nom générique et formant une offre globale. Les services d'un même Pack sont indépendants entre eux et peuvent être souscrits individuellement ou isolément.

« Période de Reconduction Annuelle » désigne une période de reconduction spécifiée dans les présentes Conditions Générales et Particulières, en fonction des services souscrits, suivant la date d'expiration de la Période Initiale ou de la Période de Reconduction Annuelle précédente, selon le cas.

« Période Initiale » désigne la première période de durée du Contrat. Elle est précisée dans le Bon de Commande. A défaut de précision dans le Bon de commande, la durée de la Période initiale est celle indiquée dans les présentes Conditions Générales ou Particulières, et est spécifique au service souscrit. La Période initiale débute à la date de Mise en service, telle que définie dans les présentes Conditions Générales. Le point de départ de la durée d'engagement est fixé à la date de Mise en service de chacun des services souscrits.

« Présélection » désigne un service qui consiste à sélectionner FOLIATEAM pour ses communications téléphoniques. L'abonnement auprès de l'opérateur historique est maintenu.

« Priorité » : situation dans laquelle FOLIATEAM met en œuvre les moyens techniques nécessaires pour répondre selon une rapidité exprimée par les délais de réponse et de résolution des engagements de niveau de service aux demandes du Client en cas d'incident ou pour une demande de service conformément aux présentes Conditions Générales. Les délais de traitement des incidents sont définis en Annexe du Bon de commande.

« Vente en Gros des Abonnements » permet à FOLIATEAM de proposer à ses clients un service téléphonique complet incluant l'abonnement et l'ensemble des communications quel que soit la destination tout en conservant techniquement la ligne auprès de l'opérateur historique.

« Raccordement Direct » permet à FOLIATEAM de raccorder l'intégralité de la ligne téléphonique à ses propres équipements et donc de fournir à la fois la téléphonie et l'accès Internet sans passer par l'opérateur historique.

« SDA : Sélection Directe à l'Arrivée » désigne les numéros permettant à un appel téléphonique entrant d'aboutir sur la ligne directe d'un collaborateur sans passer par le standard du système téléphonique.



« Serveur » : désigne l'infrastructure informatique matérielle.

« Service » désigne chacun des services que FOLIATEAM fournit au titre du Contrat. Ils sont énumérés et décrits dans le Bon de Commande et/ou les Conditions Particulières.

« Service d'entretien » : désigne les prestations d'entretien du matériel et de son installation acheté ou loué par le Client ainsi que les prestations de Software Assurance souscrites pour lesdits matériels et logiciels.

« Service Opérateur » : désigne les services d'abonnements opérateur Voix et Internet, de réseaux et de données, de virtualisation, de stockage de données et d'hébergement, de téléphonie sur IP sous forme de cloud, de visioconférence et affichage dynamique, d'applications de cybersécurité sous forme de cloud et plus largement tout autre service ou application proposé sous forme de cloud computing.

« Service Box Internet Entreprise » : service de connectivité data avec routeur pré-configuré, sans installation physique de la part de FOLIATEAM, sauf sur devis demandé et validé. Le Client dispose d'une assistance à la mise en service, à distance, en heures ouvrées et disponible 7 jours à compter de la livraison du lien.

« Service managé » : ensemble de l'activité opérationnelle de gestion d'une infrastructure informatique, en tout ou partie, confiée par le Client à FOLIATEAM.

« Signature électronique » : signature par tout mode électronique reconnu par un tiers de confiance.

« Solution de sécurité » : tout matériel ou logiciel ayant pour fonction la protection, la détection, la réponse à incidents de sécurité appliquées à un système informatique.

« Système informatique » : système informatique du Client, comprenant l'infrastructure informatique et de téléphonie dans le périmètre des services de FOLIATEAM ainsi que tous les logiciels, matériels spécifiques, matériel et serveurs, réseaux locaux, objets connectés, solutions de sécurité.

« Tarifs » désigne les tarifs relatifs aux Services ainsi que toutes autres sommes dont le paiement peut être demandé en vertu du Contrat.

« Vente d'équipement de télécommunications » : désigne la vente et l'installation d'équipements téléphoniques et de télécommunications.

« VPN » : Virtual Private Network est un réseau privé construit au sein d'une infrastructure informatique privé ou public, tel qu'Internet.

Les présentes définitions peuvent être aussi bien utilisées au singulier ou au pluriel.

#### 4- Commande et acomptes

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur les produits et/ou offres de services proposés par FOLIATEAM tels que mentionnés sur le Bon de Commande signé par le Client. La signature du Bon de Commande engage irrévocablement le Client.

En cas d'annulation du fait du Client avant la date de mise en service, et sans qu'un acompte n'ait été versé, le Client devra payer une indemnité équivalente à 35 % du prix de la commande (TTC) et rembourser le prix du matériel approvisionné pour réaliser la prestation prévue au Bon de commande.

De même, en cas de rupture du contrat, avant la mise en service effective, les acomptes versés à la formation du contrat restent acquis à FOLIATEAM, outre le remboursement du prix du matériel approvisionné pour réaliser la prestation prévue au Bon de commande.

A compter de la date de Mise en service, toute rupture du Contrat hors délais, donnera lieu à la facturation de la prestation jusqu'à échéance de la période initiale du contrat.

Toute commande relative à la prestation de services ou à la vente d'équipement de télécommunications ou de tous types de solutions informatiques n'est acceptée qu'après versement d'un acompte représentant 35% du prix toutes taxes comprises, sauf exception dûment convenue entre les parties. En cas de rupture du contrat, avant la Mise en service effective, les acomptes (TTC), versés restent acquis à FOLIATEAM.

Toute commande relative à la vente de services opérateur n'est acceptée qu'après versement d'un acompte représentant 50% du prix toutes taxes comprises des frais d'accès au service de la totalité des services, sauf exception dûment convenue entre les parties). En cas de rupture du contrat, avant la Mise en service effective, les acomptes (TTC), versés restent acquis à FOLIATEAM.

Le Client ne peut commander des Services Opérateurs (voix, internet, mobiles, hébergement, services cloud, virtualisation, cybersécurité) que si celui-ci

intervient en qualité de professionnel.

#### 5- Modification de la commande

Toute demande de modification de la commande par un Client ne pourra être prise en compte sans accord préalable de FOLIATEAM. Pour les fournitures additionnelles relatives à la vente et à l'installation d'équipements de télécommunications et de tous types de solutions informatiques ou de cybersécurité, les prix et nouveaux délais feront l'objet d'un nouveau Bon de Commande que le Client s'engage à renvoyer signé dans les plus brefs délais, accompagné du paiement de l'acompte tel que défini à l'article 4. L'envoi d'un scan par email vaut original qu'il soit signé de manière manuscrite ou via une signature électronique. Les Avenants au Contrat ne modifient que ce qu'ils prévoient, les autres termes et conditions du Contrat initial restant pleinement applicables, sauf stipulations contraires et accord des parties.

En cas d'impossibilité de réalisation de la prestation commandée en totalité ou en partie, le Client en sera immédiatement informé.

L'annulation de la commande et son éventuel remboursement seront alors effectués étant précisé que si l'annulation ne porte que sur certains produits, le remboursement ne sera que partiel, le reste de la commande restant ferme et définitif, les services commandés étant divisibles et indépendants.

#### 6- Durée des Contrats et résiliation

La durée de l'engagement est une condition essentielle à l'équilibre contractuel.

Les Contrats entrent en vigueur à compter de la date de leur signature. Ils sont alors irrévocables.

La facturation débute, quant à elle, à la date de Mise en service, sauf cas particuliers stipulés dans les sous-sections.

Le décompte de la durée du contrat dépend de la première période facturée.

Par dérogation aux articles 1214 et 1215 du code civil, la durée du Contrat, suite à une tacite reconduction est fixée dans les présentes Conditions Générales et/ou Particulières. Les Contrats ainsi reconduits tacitement le sont pour des durées déterminées.

#### 6.1- Service d'entretien

Le Contrat d'entretien entre en vigueur à compter de sa signature ou de la signature du Bon de commande, rendant l'engagement irrévocable. Le décompte de la durée du contrat dépend de la première période facturée. La facturation des services débute à compter du jour de la Mise en Service de l'installation. Cependant, si une période de franchise de facturation est offerte au Client par FOLIATEAM, la facturation débute à compter de la fin de la période de franchise offerte, la durée initiale du contrat commençant à la date de la première période réellement facturée. Dans certains cas, la facturation peut également débiter à compter de la signature du Contrat si celle-ci est postérieure à la mise en service. Le Contrat est conclu pour cinq (5) années, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de deux (2) ans (sauf si une autre durée est clairement explicitée dans le Bon de Commande de contrat d'entretien) s'il n'est pas dénoncé de part ou d'autre par lettre recommandée avec accusé de réception, six (6) mois avant son expiration et selon les termes de l'article 12 des présentes Conditions générales. Dans tous les cas, les cinq (5) années, ou l'autre durée clairement explicitée dans le Bon de commande de Contrat d'entretien, sont décomptées à partir de la première période facturée.

A la fin de la Période Initiale, si aucune des parties n'a dénoncé le Contrat de services Entretien dans les conditions prévues aux articles 6-1 et 12, celui-ci sera reconduit tacitement, jusqu'à sa résiliation par les parties, pour une durée de deux années, dans les mêmes termes et conditions que ceux prévus initialement.

L'engagement de service de ré adossement (Software Assurance) est valable à dater du jour de livraison du matériel et/ou des licences et est conclu pour la durée précisée sur le Bon de Commande de Software Assurance associé, sans tacite reconduction.

Toute adjonction au contrat de Ré Adossement (Software Assurance) est conclue pour la durée précisée sur le Bon de Commande Software Assurance, sans incidence de la durée d'engagement du contrat d'entretien et/ou du contrat initial de Software Assurance auxquels se rapporte l'adjonction.



## 6.2- Service Opérateur

Chaque Contrat Opérateur entre en vigueur à la date de signature du Bon de Commande de services Opérateur, rendant l'engagement irrévocable. Le contrat se poursuit pendant la Période Initiale telle qu'elle est indiquée sur le Bon de commande ou à défaut de précision pour une durée de cinq ans (5). La Période Initiale débute à la Date de mise en Service qui correspond au premier jour de la première période facturée. Cette date est indiquée sur la première facture établie et adressée au Client. Elle est également disponible sur l'extranet ou sur simple demande à l'adresse mail suivante

[backoffice@foliateam.com](mailto:backoffice@foliateam.com). Le Contrat de services Opérateur sera reconduit tacitement, aux mêmes conditions, par périodes incompressibles d'un (1) an après la Période Initiale jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, six (6) mois avant son expiration et selon les termes des articles 6.2 et 12 des présentes Conditions générales.

### 6.2.1- Service Box Internet Entreprise

Chaque Contrat Box Internet Entreprise entre en vigueur à la date de signature du Bon de Commande de Services Opérateur Box Internet Entreprise rendant l'engagement irrévocable. La Box préconfigurée est alors livrée au Client ainsi que les accès internet par le raccordement à la fibre optique sauf à ce que cette livraison soit rendue impossible pour des raisons indépendantes de la volonté de FOLIATEAM. La livraison du lien d'accès à Internet est notifiée au Client par mail. A compter de cette date de livraison du lien, qui a été notifiée par mail et qui vaut date certaine de la livraison du lien, le Client dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour bénéficier de l'assistance à distance à la mise en service par FOLIATEAM, comprise dans l'offre. A l'expiration de ce délai de 7 jours ouvrés, à compter de la date de livraison du lien, la box est réputée installée et fonctionnelle et le service opérationnel. Ainsi, à compter de la date de livraison du lien, le mail de notification faisant foi, augmenté de 7 jours ouvrés, la Mise en service est acquise et débute alors la Période initiale pour laquelle le contrat est conclu.

A la souscription du service, le Client s'engage à fournir à FOLIATEAM une adresse email de contact. Les mails adressés à cette adresse auront force de

notification. Les messages reçus à cette adresse seront réputés reçus.

Dès lors qu'il s'agit d'une box préconfigurée, le Client est responsable de l'installation du matériel, FOLIATEAM assurant un service d'assistance à distance à la mise en service pendant les 7 jours ouvrés suivant la livraison du lien.

La facturation du service, à savoir la fourniture de la box et la livraison du lien, débute à l'expiration du délai de 7 jours ouvrés à compter de la livraison du lien. Cette date est spécifiée sur la première facture fournie et correspond au premier jour de la première période facturée. La Période initiale est décomptée à partir de cette date qui correspond à la première période facturée.

La facturation est établie conformément à l'offre souscrite dans le Bon de Commande.

Le contrat se poursuit pendant la Période Initiale telle qu'elle est indiquée sur le Bon de commande ou à défaut de précision pour une durée de 5 ans. La Période Initiale débute au premier jour de la première période facturée comme définie ci-dessus. Cette date est indiquée sur la première facture. Elle est disponible sur l'extranet ou sur simple demande à l'adresse mail suivante [backoffice@foliateam.com](mailto:backoffice@foliateam.com).

Le Contrat de services Box Internet Entreprise sera reconduit tacitement, aux mêmes conditions, par périodes incompressibles d'un (1) an après la Période Initiale, jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, six (6) mois avant son expiration et selon les termes des articles 6-2.1 et 12 des présentes Conditions générales.

### 6.2.2- Services cybersécurité

Chaque Contrat de Services cybersécurité entre en vigueur à la date de signature du Bon de Commande, rendant l'engagement irrévocable. Le contrat se poursuit pendant la Période Initiale telle qu'elle est indiquée sur le Bon de commande ou à défaut de précision pour une durée de cinq ans (5). La Période Initiale débute à la Date de mise en Service qui correspond au premier jour de la première période facturée. Cette date est indiquée sur la première facture établie et adressée au Client. Elle

est disponible sur l'extranet ou sur simple demande à l'adresse mail suivante

[backoffice@foliateam.com](mailto:backoffice@foliateam.com). Le Contrat de services cybersécurité sera reconduit tacitement, aux mêmes conditions, par périodes incompressibles d'un (1) an après la Période Initiale jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, six (6) mois avant son expiration et selon les termes des articles 6.2 et 12 des présentes Conditions générales.

## 7- Vente d'équipement de télécommunications, d'informatique et de cybersécurité

### 7.1- Livraison

Le Client s'engage obligatoirement à accepter la livraison de FOLIATEAM ou à payer intégralement cette commande s'il ne peut la réceptionner à la date de livraison fixée.

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ceux-ci dépendent des délais de livraison du constructeur et/ou de l'éditeur, des opérateurs partenaires et des transporteurs. FOLIATEAM s'efforce de respecter les délais de livraison indiqués sur le Bon de Commande qui ne sont fournis qu'à titre indicatif. Toutefois, le dépassement de ces délais ne peut en aucun cas constituer un motif d'annulation de la part du Client ou donner lieu au paiement de dommages et intérêts.

Il appartient au Client, en cas d'avarie des équipements de télécommunications et de tous types de solutions informatiques d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur au moment de la livraison. La réception sans réserve des produits commandés couvre tout vice apparent et/ou manquant.

Le Client supportera la charge des risques en qualité de gardien, dès la livraison. Si les équipements de télécommunications et de tous types de solutions informatiques ont péri ou subi des détériorations pendant qu'ils demeurent sous sa garde, celui-ci en supportera toutes les conséquences.

### 7.2- Installation

L'installation des équipements de télécommunications et de tous types de solutions informatiques ne peut avoir lieu que pendant les

heures ouvrables de FOLIATEAM soit du lundi au jeudi de 8h00 à 18h00 et le vendredi jusqu'à 17h30. Les travaux exécutés en dehors des heures ouvrables, les samedis, dimanches et jours fériés, ainsi que les travaux nécessitant l'utilisation de matériel d'élévation, et l'établissement de canalisations souterraines, ou aériennes feront l'objet d'une facturation supplémentaire, après acceptation du devis par le Client.

## 8- Description des prestations de services

### 8.1- Service d'entretien

#### 8.1.1- Champ d'application

Le Service d'entretien comprend les dépannages faits par simple demande téléphonique et les réparations nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des équipements de télécommunications, si celles-ci ne sont pas expressément exclues par les présentes Conditions Générales.

Dans le cadre des services liés à l'entretien de matériel de visioconférence, l'entretien inclut la couverture de l'unité centrale (codec), de la caméra, du micro, de l'alimentation ainsi que les options logicielles internes à l'unité centrale.

En outre, il comprend une visite annuelle de contrôle dans le cas où aucune panne ne serait survenue pendant cette période. Cette visite sera obligatoirement provoquée par le Client qui fixera le rendez-vous par simple lettre ou téléphone. Le déplacement du produit incombe au seul Client et peut donner lieu à des frais d'assistance supplémentaires et/ou à une modification des niveaux de service et des délais d'intervention.

L'entretien ou les réparations ne peuvent avoir lieu que pendant les heures ouvrables de FOLIATEAM soit du Lundi au Jeudi de 8h à 18h et le Vendredi de 08h à 17h30.

Dans le cas où l'option « Horaires Etendus » ou « Astreinte 24h/24, 7j/7 » est activée, FOLIATEAM interviendra à distance ou sur site en fonction du type de panne et un délai deux fois supérieur au délai habituel sera applicable. Toute heure d'intervention sur site et en Hotline, ayant lieu en semaine en dehors des heures ouvrables de FOLIATEAM, le week-end ou pendant les jours fériés sera facturée en fonction des tarifs majorés en vigueur. Toute heure commencée est due.

L'option « Gestion des Configurations à distance » permet de paramétrer ou reparamétrer à distance la configuration de votre installation



en fonction de vos nouveaux besoins tels que, pour les Services d'entretien, numéros abrégés, renvois, création de numéros d'appels hors déménagement et refonte de configurations ou, pour les Services de Visioconférence, débits d'appels, réponse automatique, modifications d'annuaire.... Ce service est valable dans la limite de 10 connexions par an, d'une durée de 30 minutes maximum, et disponible uniquement aux heures et jours ouvrables de FOLIATEAM.

FOLIATEAM pourra céder à d'autres entreprises qualifiées ses droits et obligations prévus au présent Contrat.

### 8.1.2-Exclusions ou restrictions

Ne sont pas compris dans le Contrat portant sur le Service d'entretien les produits et opérations suivantes qui seront facturés en sus :

- les écrans, meubles, vidéo projecteurs, caméras documents et accessoires,
- installation et configuration de toute application logicielle,
- réalisation des mises à jour logicielles ou patch éditeurs sur les OS, les antivirus ou tout logiciel système installé sur les serveurs physiques ou virtuels, à l'exception des cas stipulés explicitement dans les conditions particulières, le cas échéant
- résolution des problèmes d'inter connectivité ou de compatibilité avec des matériels non supportés au titre du présent contrat,
- prise en charge des problèmes logiciels et réseaux,
- restauration des données,
- assistance afférente à la programmation des applications, à l'identification d'erreurs de codage, au conseil en matière de performances, à la fourniture de pilotes de périphériques ou à la récupération des données,
- défaillance du produit avant la date d'achat du service,
- assistance pour des produits ayant fait l'objet de modifications non autorisées ou si le Client n'autorise pas FOLIATEAM à effectuer des modifications ou à intégrer de nouvelles caractéristiques techniques. Si FOLIATEAM considère qu'un périphérique non qualifié connecté ou installé dans le produit nuit à l'efficacité des prestations fournies par FOLIATEAM, le Client devra temporairement supprimer ledit périphérique à ses propres risques et frais, afin que FOLIATEAM puisse assurer la maintenance dudit Produit. Si lesdits Produits non qualifiés entravent la fourniture des Services d'Entretien, FOLIATEAM facturera le travail supplémentaire au Client et appliquera pour cela les tarifs standards,
- fourniture, remplacement et installation par FOLIATEAM

d'accessoires, d'unités remplaçables par l'utilisateur ou de câbles,

- les dommages résultant d'une utilisation du matériel ou de l'installation non conformes à celles prévues par FOLIATEAM ou le constructeur,
  - les dégradations causées par les causes extérieures suivantes : accidents, chocs, projections de gravillons ou de corps solides, foudre, actes de vandalisme et de cyberattaque,
  - tous les travaux effectués pour des raisons non imputables à FOLIATEAM (panne opérateur, si FOLIATEAM n'est pas l'opérateur, ou coupure liée au fournisseur d'énergie, foudre, problème réseau et/ou informatique etc.),
  - les travaux effectués en dehors des heures d'ouverture (samedi, dimanche, jours fériés, nuit, etc.),
- Pour les prestations qui ne sont pas couvertes par le contrat d'entretien, les déplacements et la main-d'œuvre seront facturés en sus.
- Dans le cadre du contrat de Software Assurance, la prestation de réalisation des mises à jour logicielles majeures n'est pas incluse et fait l'objet d'un devis complémentaire.

Outre les exclusions et restrictions précitées, ne sont pas compris les produits et opérations suivantes qui seront facturés en sus :

- les postes mobiles, les postes analogiques, les batteries, les disques durs, les écrans ou tout équipement non mentionné dans le Contrat,
- les dommages résultant d'une utilisation du matériel ou de l'installation non conformes à celles prévues par FOLIATEAM ou le constructeur,
- toutes les réinstallations d'applications non maintenues par FOLIATEAM ou qui ne fonctionnent plus à cause d'un problème lié à un tiers.

### 8.1.3-Délai d'intervention

Pour les Services d'entretien, le délai maximal d'intervention visé par FOLIATEAM est fonction du type de contrat souscrit et est spécifié dans le Bon de Commande.

Dans tous les cas, ce délai s'entend entre la prise en compte de l'incident par FOLIATEAM et l'intervention d'un technicien sur site ou à distance. Il se calcule en ne prenant en compte que les heures ouvrables de FOLIATEAM, sauf stipulation contraire.

Dans le cas où le Client refuserait la souscription d'un contrat de Software Assurance, il est porté à sa connaissance que FOLIATEAM ne sera pas en mesure de recourir aux services techniques de l'éditeur/constructeur en cas de panne d'origine logicielle ou matérielle. FOLIATEAM ne pourra

donc agir avec une obligation de moyens et non de résultats pour la résolution de ces incidents.

## 8.2- Service Opérateur

Les Services Opérateurs que le Client a commandés ont fait l'objet d'un planning qui a été donné à titre indicatif. En aucun cas FOLIATEAM ne pourra être considérée responsable des retards pour la mise en exploitation des Services.

Le Client s'engage à réaliser à ses frais, toutes les opérations préalables à la mise à disposition du Service Opérateurs. Il reconnaît que tout retard ou défaut de communication des détails techniques complets et exacts qui sont nécessaires pour finaliser l'installation pourra entraîner une extension des délais de mise en service indiqués sur le Bon de Commande ainsi que des coûts additionnels.

Un lien d'accès ne pourra être fourni si le site Client n'est pas éligible. Les demandes de lien d'accès ne sont, en particulier, pas recevables pour les liaisons de la boucle locale France Télécom présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout,
- liaisons comprenant un équipement actif ou passif destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- liaisons raccordées à une sous répartition automatique,
- liaisons comprises dans un groupement de lignes.
- liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composants intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi FOLIATEAM ne pourra être tenue responsable de la non éligibilité d'un accès chez un Client, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique. La non éligibilité d'un site ne remet pas en cause l'ensemble des contrats. Aucun frais ne sera pris en charge par FOLIATEAM. Seuls les frais d'accès au Service seront remboursés intégralement au Client.

Afin que la mise en service soit effective, la desserte interne en cuivre, qui correspond à la prolongation en partie privative de la liaison fournie depuis la tête télécom jusqu'au local où se trouve l'équipement à connecter, est réputée existante et en bon état. A l'exception des services Box Internet Entreprises pour lesquelles aucune intervention sur site n'est prévue, pour le raccordement et la mise en service de la Box, la prestation inclut le matériel, le déplacement et l'intervention physique du

technicien. L'intervention est gratuite lorsque la desserte ne dépasse pas les 3 mètres linéaires. Entre 4 et 30 mètres linéaires, la prestation sera facturée 450€ HT et au-delà de 30 ml, un devis sur-mesure sera établi. Cette prestation est également disponible pour les services Box Internet Entreprises sur demande exprimé du Client et après validation du devis, le cas échéant. La réalisation de cette option ne modifie pas la date de mise en service telle que définie à l'article 6.2.1

Lors d'une commande d'une liaison SDSL, le Client accepte que l'éligibilité du site peut comporter 5% de marge d'erreur de type débit non éligible ou nombre de paires de cuivre insuffisant (information non connue à l'avance). Dans ce dernier cas, le Client sera facturé pour une désaturation comme suit : Mono paire – Bi paires ou Quadri paires : 990€ HT

Une désaturation implique un délai de 6 à 8 semaines complémentaires au délai standard de déploiement du lien commandé initialement.

Afin que la mise en service soit effective, la desserte interne en fibre optique démarre au point de pénétration dans la zone privative (s'entend comme étant la limite entre le domaine public et le domaine privé), et la prestation inclut le matériel, le déplacement et l'intervention physique du technicien, à l'exception des services Box Internet Entreprises pour lesquelles aucune intervention sur site n'est prévue pour le raccordement et la mise en service de la Box. L'intervention est gratuite lorsque la desserte ne dépasse pas les 30 mètres linéaires depuis le point de pénétration dans la zone privative, sous réserve de disponibilité d'une gaine ou d'un fourreau existant et libre. Au-delà de 30 ml, un devis sur-mesure sera établi. Cette prestation est également disponible pour les services Box Internet Entreprises sur demande exprimé du Client et après validation du devis, le cas échéant.

En cas d'installation de fibre optique, le Client doit mettre à disposition de FOLIATEAM un espace d'hébergement de taille 1U pour le tiroir optique.

Pour toute fourniture de service d'hébergement ou de mise à disposition de serveurs physiques ou virtuels, dont FOLIATEAM n'exploite pas directement et dans leur intégralité les logiciels installés, FOLIATEAM n'est pas responsable de la réalisation des mises à jour logicielles ou patch éditeurs sur les OS, les antivirus ou





tout logiciel système installé sur ces serveurs physiques ou virtuels.

Pour tout déploiement d'équipements actifs (type modem, routeur, firewall etc.), le Client doit prévoir une alimentation via une prise électrique 220 Volts protégée pour chacun des équipements ainsi que l'espace nécessaire à leur hébergement dans la baie informatique.

### 8.2.1- Service Box Internet Entreprise

La Box Internet Entreprise est un service packagé préconfiguré. Dès lors qu'il s'agit d'une box préconfigurée, le Client est responsable de l'installation du matériel et de la réalisation éventuelle des dessertes internes, FOLIATEAM assurant un service d'assistance à distance à la mise en service pendant les 7 jours ouvrés suivant la livraison du lien.

Si le Client souhaite une installation sur site, le service sera facturé en sus, sur devis. La réalisation de cette intervention optionnelle ne modifie pas la date de mise en service telle que définie à l'article 6.2.1

### 8.2.2 Services Cybersécurité

Dans le cadre des services de cybersécurité, FOLIATEAM agit notamment en qualité de revendeur de solutions de sécurité informatique qu'elle achète auprès des constructeurs et des éditeurs puis qu'elle fournit, installe, configure auprès du Client et dont elle assure notamment la mise à jour, le support, la remise en état des matériels en cas de panne et ce en fonction des services souscrits dans le Bon de commande.

Un constat d'achèvement est validé par le client à la fin de la prestation. Le Client reste seul responsable de son système d'information.

Un contrat de service peut être conclu en sus pour le suivi et la maintenance de la prestation.

La société FOLIATEAM propose également des services de sécurité managée qu'elle conçoit et qu'elle met en œuvre dans ses datacenters. Elle peut également agir en qualité de revendeur de solutions clés en main auprès de tiers (service cloud complet).

Les services sont vendus sous la forme d'abonnement comprenant la quote part d'utilisation de la

plateforme partagée et des jours de support, outre les frais d'accès aux services (FAS). Les services de sécurité managée peuvent être complétés, à la demande du client, par des jours d'accompagnement/conseil. Selon les services souscrits, les équipements peuvent être localisés dans les infrastructures de FOLIATEAM ou dans celles du client et également en dehors (infrastructure Cloud tiers).

Dans le cadre des services de cybersécurité, la société FOLIATEAM n'intervient qu'en qualité de maître d'œuvre des services fournis par elle lorsqu'elle met en œuvre la solution dans le système d'information du Client.

Le Client est le maître d'ouvrage même s'il ne dispose pas de direction des systèmes d'information. Si le Client ne dispose pas de compétences nécessaires, il s'engage à recourir aux services d'un maître d'ouvrage délégué compétent ou se faire assister en conséquence.

FOLIATEAM est maître d'œuvre et assume la responsabilité de ses seules prestations. FOLIATEAM est soumis à une obligation de moyens.

Le Client a également la faculté de souscrire des missions de conseil et d'audit dont les conditions particulières sont définies au Bon de commande et ses Annexes.

Les services souscrits sont indiqués sur le Bon de commande et les Annexes portant notamment sur la liste des services souscrits.

La souscription de services de cybersécurité ne saurait exclure la survenue de cyberattaque ou d'intrusion, ce dont FOLIATEAM ne pourra être tenu responsable. Dans le cas d'une telle attaque, FOLIATEAM fera ses meilleurs efforts pour assister le client dans l'identification et la résolution de l'incident, sans que cela ne se substitue aux services de remédiation spécifiques et complémentaires pouvant être nécessaires

Le Client déclare avoir étudié l'offre de Services de FOLIATEAM et s'est assuré que la commande passée répond à ses besoins. Le Client est seul responsable de l'adéquation à ses besoins du Service commandé. Le Client déclare disposer des compétences requises pour apprécier l'offre de FOLIATEAM et déclare ainsi mettre en œuvre sous sa seule responsabilité les offres de FOLIATEAM.

FOLIATEAM assure que le Service contractuellement prévu sera réalisé selon les règles de l'art en vigueur dans la profession.

Le Client est informé de ce qu'il doit répondre à des prérequis qui sont non-exhaustifs et de ce qu'il doit disposer d'un service de maintenance. Le Client est informé que le défaut de maintenance est un risque majeur pour le Client.

Le Bon de commande et les Annexes, signées par le Client, ont valeur de contrat et de Conditions Particulières.

## 9- Conditions financières

### 9.1- Prix et acomptes

Sauf indication contraire du Bon de Commande, tous les Tarifs sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. La TVA sera donc ajoutée à chaque facture. FOLIATEAM se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation des taxes existantes.

Le prix et les modalités de paiements sont indiqués au Bon de commande.

Les acomptes restent acquis à FOLIATEAM selon les modalités de l'article 4 des présentes Conditions.

En cas de rupture du contrat, avant la mise en service effective, les acomptes versés restent acquis à FOLIATEAM.

A compter de la date de mise en service, toute rupture du contrat hors délais, donnera lieu à la facturation des services (prestations, abonnements, sommes restants dues) jusqu'à échéance de la période initiale du contrat.

### 9.1.1- VENTE ET INSTALLATION D'EQUIPEMENTS

Le prix des équipements de télécommunications et de tous types de solutions informatiques en ce compris de cybersécurité est indiqué sur le Bon de Commande signé et accepté par le Client. Il est payable à la signature du Bon de Commande à hauteur de 35 % du prix total TTC. Un avancement mensuel sera réalisé, et fera l'objet d'une facturation mensuelle de 20% du montant TTC total de la commande, la dernière échéance (solde) étant facturée à la mise en production. Les conditions de prix de la présente commande s'appliquent dans le cas d'une installation

réalisée de façon continue. Si pour des raisons n'incombant pas à FOLIATEAM, les travaux devaient être réalisés en plusieurs tranches, les conditions tarifaires devraient alors être revues.

### 9.1.2- PRESTATIONS DE SERVICES.

Le prix des prestations de services est indiqué sur le Bon de Commande signé et accepté par le Client. Il est payable en une fois chaque année, sur présentation de la facture qui sera adressée deux mois avant la date anniversaire du Contrat.

Pour le contrat de Ré Adossement (software assurance), il est payable en une fois, terme à échoir, pour la durée totale du contrat, en fonction des conditions stipulées sur le Bon de Commande Software Assurance.

Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociale des Entreprises, FOLIATEAM conduit une démarche de dématérialisation de l'ensemble de ces factures à travers un portail sécurisé et contrôlé. Le Client accepte la dématérialisation de nos factures et le principe d'un paiement par prélèvement autorisé par mandat SEPA. Avant la mise en place des premières factures dématérialisées, vous recevrez, de notre part, une documentation détaillée sur l'utilisation de ce portail.

Les parties conviennent que le prix des prestations dû au titre du Contrat sera réévalué à chaque date anniversaire en fonction des variations de l'Indice Syntec publié sur le site [www.syntec.fr](http://www.syntec.fr) (pour les Services d'entretien hormis le Contrat Software Assurance) ou des prix publics de software assurance pratiqués par le Constructeur (pour les contrats de ré adossement). Les deux parties reconnaissent que cet indice est en relation directe avec l'objet de la présente convention.

Dans le cas où le Client ne souscrirait pas ou n'aurait pas préalablement souscrit à un contrat de software assurance pour ses installations, des frais de réactivation sont susceptibles d'être facturés en sus et sur présentation d'un devis afin de pouvoir réactiver la software assurance auprès de l'éditeur/constructeur. Ce montant ne pourra pas être à la charge de FOLIATEAM.

### 9.1.3- LOCATION FINANCIERE.

Dans le cadre d'un dossier de Location Financière, le Client s'engage à retourner à Foliateam le « PV de Réception Location Financière » signé et en original (aucun scan ou copie ne seront acceptés) dès l'achèvement des travaux.



Sans signature du document « PV de Réception Location Financière » tel qu'indiqué ci-dessus dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'achèvement des travaux, le Client sera tenu de procéder au paiement intégral des matériels et services délivrés, majoré du remboursement des frais encourus auprès du bailleur d'origine.

### 9.1.4- SERVICES OPERATEUR (TELEPHONIE ET CYBERSECURITE)

Le prix des frais d'accès au service (FAS) est indiqué sur le Bon de Commande signé et accepté par le Client. Il est payable à la signature du Bon de Commande à hauteur de 50 % du prix total TTC. Un avancement mensuel sera réalisé, et fera l'objet d'une facturation mensuelle de 20% du montant TTC total de la commande de frais d'accès au service, la dernière échéance (solde) étant facturée à la mise en production du premier service activé.

Les abonnements sont facturés à compter de la date d'activation, pour chaque service considéré. Dans le cas où un service est prêt mais ne peut pas être activé, du fait du Client, dans le mois suivant l'intervention de FOLIATEAM, le service considéré pourra être facturé à compter de la date d'intervention, sans attente de l'activation à la date engendrée par le délai occasionné par le Client.

Les Tarifs sont fixés dans le document relatif aux tarifs en vigueur au moment de la passation de la Commande. Ils s'entendent toujours hors taxes et sont mentionnés dans le Bon de Commande. Ils comprennent notamment :

- les redevances mensuelles payables d'avance pour le mois suivant et correspondant aux abonnements, forfaits et autres options (facturés mensuellement ou trimestriellement),
- les consommations téléphoniques non comprises dans les abonnements, hors forfaits et autres options et payables le mois suivant la consommation.

Nonobstant ce qui précède, la société FOLIATEAM pourra modifier les Tarifs à tout moment après l'expiration de la Période Initiale (ou de toute autre période de facturation convenue), sous réserve d'en informer le Client avec un préavis de trente (30) jours calendaires si les nouveaux tarifs sont moins favorables. En cas de refus du Client, celui-ci aura la possibilité de résilier le(s) Contrat(s) de Service concerné(s) dans ce délai de trente jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux

tarifs en respectant la procédure décrite à l'article 12.

En cas d'intervention à tort du fait du client (informations incomplètes, impossibilité d'accès aux locaux ou autres) ou de demande d'expertise technique, la société FOLIATEAM pourra facturer les interventions effectuées à tort. Ces dernières seront facturées 850 € HT par intervention.

### 9.2- Retard de paiement et suspension des services

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement obligera FOLIATEAM à facturer des intérêts de retard à un taux d'intérêt de retard annuel égal aux taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points.

En cas d'absence de paiement, de toutes les sommes dues au titre du Contrat, les services pourront être suspendus par FOLIATEAM, jusqu'à la régularisation des paiements par le Client. Pour autant le Contrat restera en vigueur et toutes les factures seront dues nonobstant la suspension des services. Cette suspension interviendra à l'initiative de FOLIATEAM, quinze (15) jours après une mise en demeure faite par lettre recommandée et restée infructueuse. Le délai de 15 jours court à compter de la date de réception du courrier par le Client ou à défaut de retour de l'accusé de réception ou en cas de retour du courrier non réclamé, à compter de la date d'envoi de ce courrier, le cachet de la poste faisant foi.

Dans ce cas de suspension, aucune responsabilité de FOLIATEAM ne pourra être recherchée pour quelconque préjudice subi.

### 9.3- Recouvrement des sommes impayées

Le Client s'engage à indemniser FOLIATEAM de l'intégralité des frais et honoraires qui sont liés au recouvrement des sommes impayées. En application de l'article D 441-5 du Code de commerce, l'indemnité due à ce titre par le Client ne pourra pas, en tout état de cause, être inférieure à 40 €. Pour toute somme supplémentaire dont FOLIATEAM demandera l'indemnisation, des justificatifs tels que factures de sociétés de recouvrement, huissiers, avocats, etc., seront produits. L'indemnisation totale devra être

payée par le Client sur simple demande.

### 10- Engagements et responsabilité du Client

Le Client autorise FOLIATEAM à faire figurer le nom et/ou logo du client sur une liste de références commerciales.

Le Client indique s'engager par les présentes en qualité de professionnel dans le cadre de son activité professionnelle.

### 10.1- Vente d'équipement de télécommunications et de tous types de solutions informatiques.

Pour les équipements de télécommunications et de tous types de solutions informatiques installés sur le ou les sites du Client, celui-ci s'engage pendant l'installation et le cas échéant la durée du Contrat à :

(a) Fournir gratuitement un espace pour ces équipements de télécommunications et un environnement, des conduits et installation électrique appropriés, stables et sécurisés pour l'installation et la maintenance des équipements fournis et respecter toutes instructions raisonnables qui seraient prises à cet égard.

Est exclu de la prestation prévue dans le Contrat, tout ce qui n'est pas indiqué explicitement sur le Bon de Commande et en particulier : le déménagement d'objets ou mobilier gênant ; les éventuels travaux de maçonnerie ou les travaux de peinture ; la création d'une prise de terre et tous travaux de nature électrique ; tous travaux de génie (fourreaux bouchés ou non aiguillés)

(b) Fournir la prise de terre et le raccordement au réseau EDF. Le Client fera en outre son affaire personnelle des contrats d'abonnement nécessaires à la mise en place des équipements de télécommunications. L'installation par FOLIATEAM ne pourra débuter et, en tout état de cause, être raccordé qu'à partir du moment où les réseaux d'opérateurs choisis et électriques seront conformes aux règles de l'art et aux normes en vigueur. Dans le cas contraire, la remise en conformité sera à la charge du Client. L'ouverture du chantier ne pourra intervenir qu'après cette mise en conformité

(c) Informer FOLIATEAM de tous risques sanitaires et de sécurité sur les sites du Client

(d) Emettre des réserves exprimées par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours suivants la réception du procès-verbal de mise en service en cas de défaut dans l'installation. A défaut, l'installation et les équipements de télécommunications sont réputés parfaits et tous les documents utiles à l'utilisation de l'installation sont réputés en possession du Client.

(e) Maintenir la sécurité des équipements de télécommunications et de tous types de solutions informatiques et de l'installation. A cet égard, le Client est responsable tant à l'égard de l'opérateur que de FOLIATEAM de l'usage des lignes et postes dont il est l'abonné et s'engage à mettre en place une politique de mots de passe complexes et des les changer régulièrement sur tous les équipements (switchs, routeurs, terminaux, messagerie vocale, etc. liste non exhaustive).

(f) Ne permettre à quiconque de réparer, entretenir, mettre à niveau ou tester les équipements de télécommunications autre que l'un des représentants agréés par FOLIATEAM

(g) Ne pas endommager, compléter, modifier ou interférer de quelque manière que ce soit avec les Équipements ou leurs performances ;

(h) Maintenir les équipements de télécommunications et de tous types de solutions informatiques dans leur état d'origine

(i) Respecter les conditions, précautions et conseils d'utilisation des matériels, bases de données, logiciels, modules etc, objet de la commande conformément au Contrat, aux règles de l'art et aux conditions particulières applicables.

(j) Mettre à la disposition de FOLIATEAM l'intégralité des éléments convenus. Si l'un de ces éléments est protégé par les droits de propriété intellectuelle, le Client autorise FOLIATEAM à utiliser et reproduire ces éléments pour les stricts besoins de sa mission et déclare disposer des droits nécessaires à son exploitation.

(k) Le Client s'engage à donner à FOLIATEAM l'accès à toutes les informations, installations, système d'information et équipements nécessaires à l'exécution des services. Le Client autorise FOLIATEAM à se connecter sur son réseau et sur chaque équipement afin que FOLIATEAM puisse fournir les services.



(l) Le Client s'engage à communiquer à FOLIATEAM tous les éléments et informations nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

(m) Le Client reconnaît l'importance primordiale de sécuriser son système informatique, notamment en terme d'accès logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données, et prend toutes mesures nécessaires pour assurer la conservation, la sauvegarde et la sécurité de son infrastructure informatique dont il conserve la charge et la responsabilité. Le Client s'engage à faire les mises à jour requises et notamment à appliquer sans délai tous les patchs correctifs de sécurité publiés par les éditeurs ou constructeurs concernés.

(n) En cas de cession de la société, du fonds de commerce ou des locaux ou en cas de déménagement du Client des locaux où sont installées les équipements de télécommunications, le Client s'engage à payer l'intégralité des sommes dues au titre du présent Contrat jusqu'à son expiration.

En outre, Le Client s'engage de convention expresse à faire réaliser à ses frais, tous changements, augmentations et transformations de l'installation ou les modifications qui pourraient être demandés par l'opérateur et ce pendant la période du contrat. Le Client s'engage à laisser le libre accès de ses locaux au personnel désigné par FOLIATEAM, ayant seule qualité pour réaliser ou réparer les équipements de télécommunications ou pour y effectuer toute vérification jugée utile.

Le Client accepte que FOLIATEAM suspende l'utilisation des équipements de télécommunications sans encourir de responsabilité pendant toute période de maintenance et/ou d'interruption planifiée ou d'urgence.

Plus spécifiquement, pour la bonne résolution des tickets ouverts auprès de notre Service Client, le Client est tenu d'effectuer les opérations suivantes :

- identifier le matériel concerné,
- fournir le numéro de série de l'unité ainsi que l'adresse et le numéro de téléphone du site d'installation
- fournir un accès distant informatique aux équipements.
- rendre disponible une personne qualifiée, à proximité du matériel à diagnostiquer,
- assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du réseau

pouvant être utilisé lors du diagnostic,

- effectuer les tests automatiques et/ou installer et exécuter d'autres outils et programmes de diagnostic,

- exécuter les manipulations demandées par FOLIATEAM et installer les mises à jour de micro logiciel ainsi que les pièces et unités remplaçables par l'utilisateur.

En cas d'échange du matériel, le Client est tenu :

- d'accuser réception de l'unité de rechange en signant le bon de livraison du transporteur,
- assurer le retour du produit défectueux à FOLIATEAM,
- retirer tous les accessoires et consommables en option, avant de renvoyer le produit défectueux, les réinstaller sur l'unité de rechange, y compris les câbles et accessoires externes,
- installer les pièces de rechange remplaçables par l'utilisateur

Plus spécifiquement, pour les Services Opérateurs, outre ce qui précède, lors d'une commande de portabilité, le Client doit nous indiquer avec exactitude tous les numéros à porter. S'il s'avère qu'il y a des numéros complémentaires à porter, le Client sera facturé comme suit :

- numéro isolé ou séquence de 10 chiffres consécutifs appartenant à un opérateur partenaire ou à FOLIATEAM : 90€ HT
- numéro isolé ou séquence de 10 chiffres consécutifs appartenant à un autre Opérateur : 150€ HT
- report, ajournement ou annulation d'une portabilité : 160€ HT.

Le Client est informé qu'une liste incomplète ou inexacte de numéros à porter peut engendrer une interruption ou une perturbation du service dont FOLIATEAM ne saurait être responsable.

La portabilité est prévue pour réalisation en heures et jours ouvrés, sauf spécification contraire dans le bon de commande et validation du devis complémentaire associé.

Le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) est le code alphanumérique que le Client doit transmettre à l'Opérateur Receveur, lors de la souscription du Contrat, pour demander le portage de son Numéro. Il est attribué un RIO par Numéro affecté au Client. L'opérateur donneur met à disposition du Client le(s) RIO soit sur son site Internet, via son espace client, soit sur le support de facturation correspondant à la ligne concernée.

Critères d'éligibilité à la Portabilité. Pour pouvoir bénéficier de la Portabilité, les conditions suivantes doivent être remplies : - La demande de portage comporte le Numéro à

conserver et le RIO correspondant,

- La demande de portage est effectuée par le titulaire du Contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci, - Le Contrat associé au Numéro est en cours de validité jusqu'à la date de portage du Numéro, - Le Numéro ne fait pas déjà l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée à la date de la demande.

Mandat donné par le Client à l'opérateur receveur. En demandant la conservation de son Numéro, le Client donne mandat à l'opérateur receveur de résilier en son nom et pour son compte le Contrat souscrit auprès de l'opérateur donneur et correspondant au Numéro que le Client souhaite conserver. Le Client doit s'informer des dispositions contractuelles de l'opérateur donneur relatives à la résiliation et notamment à la durée minimale d'engagement ou aux frais de résiliation, avant de porter son Numéro. La résiliation sera effective à la date de portage du Numéro. Le Client fait son affaire de s'assurer de la résiliation effective et en bonne forme de ses engagements contractuels précédents.

Délai de portage/ Date de portage. Le délai de portage du Numéro est de sept (7) jours ouvrés au minimum à compter de l'enregistrement de la commande par FOLIATEAM et au maximum de dix jours ouvrés. Toutefois, lors de la souscription, le Client peut demander à bénéficier de la Portabilité à une date déterminée par ses soins.

Procédures de Portabilité d'un Numéro.

En arrivant chez FOLIATEAM.

(a) Pour conserver son Numéro, le Client doit transmettre à FOLIATEAM, lors de la souscription du Contrat, son RIO, le Numéro que le Client souhaite conserver et, le cas échéant, la date de portage souhaitée. A défaut, FOLIATEAM ne peut pas affecter le Numéro à la ligne souscrite. Le Client mandate alors FOLIATEAM pour résilier son contrat auprès de l'opérateur donneur et demander le portage du Numéro à la date indiquée sur le Contrat de Service. Si le Client ne remplit pas les critères d'éligibilité à la Portabilité du Numéro, FOLIATEAM en informera le Client et lui communiquera le motif de refus invoqué par l'opérateur donneur.

En quittant FOLIATEAM.

Le Client doit, s'adresser directement à l'opérateur receveur qu'il mandate afin de résilier le Contrat souscrit auprès de FOLIATEAM et de demander le portage du Numéro associé. Si la

période d'engagement du Contrat Opérateur n'est pas achevée à la date du portage du Numéro et donc de résiliation de Contrat Opérateur, le Client sera redevable à FOLIATEAM des redevances périodiques restant à courir jusqu'au terme de son engagement, sauf dans les cas prévus à l'article 12 des Conditions Générales.

FOLIATEAM n'est pas responsable des incidents de Portabilité du Numéro, de quelque nature qu'ils aient, intervenant chez un opérateur tiers, ou encore résultant d'une faute imputable au Client. Le Client doit notamment veiller à ce que le Numéro soit actif, ou résilié depuis moins de 40 jours calendaires, jusqu'à la date du portage.

La société FOLIATEAM conservera la propriété des équipements de télécommunications pendant toute la durée du Contrat.

Le Client n'utilisera les Équipements qu'aux seules fins pour lesquelles ils sont fournis en vertu du Contrat.

Pour les équipements de télécommunications installés sur le ou les sites du Client, celui-ci s'engage pendant la durée du Contrat, à :

- (a) Ne pas vendre, louer, y compris en crédit-bail, nantir, facturer, hypothéquer, renoncer au contrôle ou accomplir tout autre acte portant sur les Équipements ni permettre à des tiers de le faire;
- (b) S'assurer que les propriétaires des sites renoncent à exercer les droits dont ils pourraient se prévaloir sur les équipements de télécommunications.

A l'issue du Contrat si celui-ci n'est pas reconduit, les équipements de télécommunications devront être retournés au siège social de la société FOLIATEAM dans le mois suivant l'expiration du Contrat. Si les équipements de télécommunications ne sont pas renvoyés, ils seront facturés au prix de mille cinq cents (1500) euros par équipement (IAD, modems routeurs Data). Si les équipements de télécommunications n'ont pas été retournés dans le délai d'un mois après la fin du contrat, la société FOLIATEAM sera en droit de venir les récupérer sur vos sites moyennant le paiement d'une indemnité forfaitaire de déplacement de mille cinq cents euros HT.

Pendant la durée du Contrat, le Client s'assure que chaque utilisateur final des Services s'engage à :

- (a) Respecter les stipulations du Contrat et les lois et réglementations applicables ;



(b) fournir un accès de sorte que la société FOLIATEAM puisse fournir les Services, y compris installer les équipements de télécommunications,

(c) Ne pas utiliser les Services de manière non conforme à la réglementation ou à des fins frauduleuses ou illicites ni permettre à des tiers de le faire et ne pas commettre d'actes civillement ou pénalement répréhensibles dans le cadre de l'utilisation des services fournis. En cas de non-respect, le service pourra être suspendu

(d) Configurer, connecter et concevoir le réseau et les infrastructures informatiques (y compris leur sécurité et leur intégrité) conformément aux meilleures pratiques afin de limiter le risque d'être une cible ou une source de perturbation ou de défaillances ou d'attaques du réseau ;

(e) Changer les mots de passe des boîtes vocales et de tout logiciel fourni et les configurer dès le premier jour de l'installation du système de télécommunications afin d'éviter les risques de piratage,

(f) Ne pas utiliser les Services pour obtenir ou tenter d'obtenir un accès non autorisé à un système (y compris le test du réseau, la configuration du réseau, l'exploration de la vulnérabilité ou l'exploitation de mauvaises configurations système) ;

(g) informer immédiatement la société FOLIATEAM si : une violation de la sécurité en relation avec les Services s'est produite ; et/ou l'un des mots de passe est ou est susceptible d'être connu d'une personne non autorisée.

(h) Informer la société FOLIATEAM pour tout changement relatif concernant le nom de sa société, son activité, son adresse, sa forme juridique ou ses coordonnées bancaires. Un déménagement n'entraîne pas une résiliation automatique du Contrat en cours. Si le Client souhaite résilier, il devra respecter les conditions de l'article 12 en terme de préavis. Dans le cas contraire, des frais d'installation sur le nouveau site lui seront facturés. Si FOLIATEAM est dans l'incapacité technique de fournir les Services sur le nouveau site, le contrat pourra être résilié en suivant les dispositions de l'article 12.

(i) En cas de cession des locaux, de la société et/ou du fonds de commerce, le Client s'engage à payer l'intégralité des sommes dues au titre du présent contrat jusqu'à son expiration.

(j) Informer la société FOLIATEAM si le Client est soumis à une procédure collective ou à déposer une déclaration de cessation de paiement.

Le Client s'engage à souscrire une police d'assurances auprès d'une compagnie garantissant les pertes

d'exploitation ou de profits, vol, destruction du matériel mis à disposition par FOLIATEAM et une assurance responsabilité civile à l'égard des tiers.

La société FOLIATEAM pourra facturer les erreurs commises par le Client qui ont nécessité l'intervention de techniciens de la société FOLIATEAM pour les réparer. En cas d'intervention à tort ou de demande d'expertise technique, ces dernières seront facturées 850 € HT par intervention.

Le Client devra indemniser et garantir la société FOLIATEAM contre les pertes, responsabilités, coûts (y compris les frais d'avocats) et dépenses engagées en cas :

(a) de manquements de sa part à un Contrat ;

(b) de réclamations de tiers qui seraient rattachées à l'utilisation des Services ;

(c) de toutes réclamations liées à la contrefaçon des Droits de Propriété Intellectuelle d'un tiers résultant de l'utilisation par le Client des Services d'une autre manière que celle décrite dans le Contrat ;

(d) de tout dommage aux équipements de télécommunications et de tous types de solutions informatiques dont le Client est responsable.

## 11- Engagements et responsabilités de FOLIATEAM

### 11.1 Télécommunication et informatique

Les engagements de FOLIATEAM constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect du présent Contrat et des règles professionnelles applicables.

Tous les produits vendus ont une garantie Constructeur d'une durée de 1 an et FOLIATEAM appliquera les conditions générales de garantie des équipements spécifiés.

A défaut d'accord exprès de FOLIATEAM, toute modification ou intervention sur les équipements de télécommunications par un tiers dégage FOLIATEAM de toute responsabilité et les engagements ne sont plus assurés.

FOLIATEAM ne pourra être reconnu responsable d'une intrusion dans le système de télécommunication ou dans le système informatique du Client dans la mesure où celui-ci a été

informé que la sécurité des équipements doit être assurée par ses soins. Aucune indemnité ne sera due à ce titre.

La responsabilité de FOLIATEAM est limitée à la plaque d'abonné où l'opérateur relie ses lignes et au tableau de charge électrique de l'installation téléphonique ou informatique, elle ne peut être engagée au sujet des dégâts ou détériorations causés aux installations provenant d'une cause extérieure quelconque telle que foudre, incendie, inondation, humidité, émanations chimiques et tous effets dus à des surtensions provenant du réseau d'opérateur Télécom et EDF ou à caractère tellurique, ou de toute autre cause de même ordre. Relativement au réseau électrique, la responsabilité de FOLIATEAM est limitée au point de raccordement de ladite installation sur ce réseau, étant précisé que le Client s'engage à fournir une alimentation électrique répondant aux spécifications techniques nécessitées par l'installation. Le Client doit veiller à l'entretien et à la réparation de son réseau électrique.

La responsabilité de FOLIATEAM ne peut pas être engagée en cas de non-paiement par le Client des sommes dues au titre du Contrat.

La responsabilité de FOLIATEAM n'est pas engagée en cas d'inexécution d'une réparation par suite de faits de grève, interruption de communications ou de tout autre cas de force majeure.

Quelque soit le service souscrit, la responsabilité de FOLIATEAM ne peut être engagée en cas d'un quelconque manque à gagner, perte de clientèle, perte de données, réduction de profit ou de chiffre d'affaires, atteinte à la réputation, perte de contrat ou de prospects commerciaux, réduction d'économies projetées, facturation additionnelle de Services Opérateurs ou autre dommage indirect ou accessoire de quelque nature que ce soit subi par le Client en cas de non fonctionnement d'un des produits installés ou vendus et notamment, sans que cette liste soit limitative, taxation, messagerie, serveur, modem, box internet entreprises.

Pour les Services d'entretien, la responsabilité de FOLIATEAM, à raison de tout dommage résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations d'entretien, d'une faute ou d'une rupture du présent accord est expressément limitée, toutes causes confondues, à un montant maximal correspondant au montant perçu au titre d'une année d'abonnement et ce quels

que soient le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Pour la Vente d'équipement de télécommunications la responsabilité de FOLIATEAM est expressément limitée, toutes causes confondues, au montant maximal correspondant au prix hors taxes annuel du contrat concerné, déduction faite du montant de software assurance, indiqué sur le Bon de Commande et ce quels que soient le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Sous réserve de l'article 12, la société FOLIATEAM s'engage à fournir les Services conformément aux stipulations du Contrat ainsi qu'au cadre légal et réglementaire applicables et en mettant en œuvre les diligences raisonnables et dans les règles de l'art.

FOLIATEAM pourra sous-traiter périodiquement tout ou partie de ses obligations au titre d'un Contrat, ce que le Client accepte expressément. Elle restera toutefois responsable à l'égard de celui-ci du bon fonctionnement des Services.

De manière générale, FOLIATEAM ne garantit pas que les Services seront exempts d'erreur ni qu'ils seront fournis sans interruption. Le Client accepte que la société FOLIATEAM suspende les Services sans encourir de responsabilité pendant toute période de maintenance et/ou d'interruption planifiée ou d'urgence. La société FOLIATEAM informera le Client des interruptions planifiées avec un préavis raisonnable et réalisera toutes actions de maintenance en priorité en heures non ouvrées et pendant la durée la plus courte possible.

En tout état de cause, FOLIATEAM ne sera pas responsable, tous services confondus :

- des dommages particuliers, indirects, accessoires, consécutifs, résultant de ou liés à l'utilisation des équipements de télécommunications ou des Services,
- des dommages causés par l'intrusion de tiers dans le réseau informatique et/ou de télécommunications du Client,
- des pertes de bénéfice, d'économies anticipées, d'activité, d'opportunités, de chiffre d'affaires, de temps, de clientèle ou atteinte à la réputation, pertes de données ou dommages causés aux données (y compris la corruption et le rétablissement de toutes les données) ou toutes pertes ou tous dommages indirects, prévisibles ou non qui pourraient survenir,
- des événements échappant à son contrôle raisonnable, y compris





toute erreur ou défaillance d'un tiers, toute action des autorités, défaut d'approvisionnement d'un réseau tiers,  
- tous autres cas de force majeure tels que définis par la loi applicable.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de FOLIATEAM, le montant des dommages-intérêts auxquels FOLIATEAM pourrait être condamnée n'excédera pas le montant total reçu au titre de l'exécution du contrat pendant l'année en cours.

Plus spécifiquement, pour la Vente d'équipement de télécommunications outre ce qui précède, FOLIATEAM supporte une garantie pour non-conformité ou pour vices cachés du matériel vendu et installé dans les conditions ci-après exposées.

**NON-CONFORMITE :** Les équipements de télécommunications doivent être vérifiés par le Client à leur livraison et toute réclamation, réserve ou contestation doit être effectuée conformément à l'article 7 dans les trois (3) jours suivant la date de réception de la mise en service ou de la livraison en cas de fourniture seule. Aucune action en non-conformité ne pourra être engagée, passé ce délai. Il est expressément convenu par l'acceptation des Conditions Générales de Vente par le Client, qu'après l'expiration de ce délai, le Client ne pourra invoquer la non-conformité des produits ni opposer celle-ci en demandant reventionnelle pour se défendre à l'occasion d'une action en recouvrement de créances engagée par FOLIATEAM.

**VICES CACHES :** le vice caché garanti par FOLIATEAM s'entend d'un défaut sur un Equipement le rendant impropre à son usage et non susceptible d'être décelé par le Client avant son utilisation. Un défaut de conception ne peut pas être un vice caché.

Le Client ne pourra invoquer la garantie des vices cachés que dans les deux premières années d'utilisation, les équipements de télécommunications étant réputés, utilisés immédiatement par le Client. Cette garantie cesse de plein droit à l'issue de cette période.

**REGIME APPLICABLE AUX GARANTIES POUR NON-CONFORMITE OU POUR VICES**

**CACHES :** En cas de contestation, la garantie pour non-conformité ou pour vices cachés ne portera que sur le remplacement des pièces sans que le Client puisse prétendre à l'obtention de dommages-intérêts pour quelque cause que ce soit. De la même manière, aucun tiers ne pourra être indemnisé du fait de

l'utilisation des équipements de télécommunications vendus par FOLIATEAM.

Les fournitures de matériel d'occasion et les réparations de matériel usagé sont toujours faites sans garantie.

La main d'œuvre et les déplacements ou frais d'expédition feront toujours l'objet d'une facturation supplémentaire.

L'échange, la réparation ou la modification d'une pièce pendant la période de garantie ne peut avoir pour effet de prolonger ladite période.

Les garanties de FOLIATEAM ne s'appliquent qu'aux équipements informatiques ou de télécommunications qui sont devenus régulièrement la propriété du Client. Elles sont exclues en cas d'utilisation défectueuse des appareils, de non-respect des préconisations d'environnement du constructeur (température, humidité, ...), conditions anormales de stockage, accident de quelque nature que ce soit, défauts de surveillance ou d'entretien, mauvais état des lieux, inondation, incendie, émanations ou projections chimiques, agents atmosphériques (foudre, grêle, etc.), phénomènes d'irradiation non naturelle. Ces garanties cessent de plein droit en cas d'intervention (réparations, modifications, additions de pièces, etc.) d'une entreprise autre que FOLIATEAM ou son représentant.

**RESERVE DE PROPRIETE.** Le transfert de propriété des équipements informatiques ou de télécommunications est suspendu jusqu'au complet paiement du prix par le Client, en principal et accessoires tel que stipulé sur le ou les bons de commande, même en cas d'octroi de délai de paiement. Toute clause contraire, notamment insérée dans des conditions générales d'achat est réputée non écrite conformément l'article L624-16 du Code de commerce.

De convention expresse, FOLIATEAM pourra faire jouer les droits qu'elle détient au titre de la présente clause de réserve de propriété pour une quelconque de ses créances sur la totalité de ses produits en possession du Client, ces derniers étant conventionnellement présumés être ceux impayés. FOLIATEAM pourra les reprendre ou les revendiquer en dédommagement de toutes ses factures impayées sans préjudice de son droit de résolution des ventes en cours. Sans préjudice de tous autres dommages-intérêts, FOLIATEAM conservera toutes les sommes versées par le Client en compensation du préjudice résultant de la reprise des équipements informatiques ou de

télécommunications, objet de la vente.

A défaut d'exécution immédiate par le Client de cette obligation de restitution, il pourra y être contraint par une simple ordonnance de référé autorisant, en application de la présente clause de réserve de propriété, FOLIATEAM à reprendre les équipements informatiques et de télécommunications sur les sites du Client aux frais exclusifs de ce dernier.

### 11.2 Cybersécurité

En matière de cybersécurité, FOLIATEAM mettra tous les moyens en œuvre pour fournir les prestations conformément aux conditions décrites dans les bons de commandes et leurs annexes, conformément aux délais contractuels, avec toutes les diligences requises et en vertu des règles de l'art en vigueur, pour la bonne exécution de la prestation.

Le Client ne dispose d'aucune autre garantie que celle proposée par l'éditeur ou le fabricant/constructeur du logiciel ou de l'appareil concerné. Ainsi, seule la garantie fabricant/constructeur ou éditeur s'applique à l'infrastructure informatique. La société FOLIATEAM ne propose aucune garantie propre, ni extension de garantie. En revanche, la société FOLIATEAM effectuera la gestion administrative de la relation entre le Client et le fabricant/constructeur ou éditeur pour la mise en œuvre de leur garantie. A ce titre, elle ne prend aucune responsabilité relativement à la garantie du fabricant/constructeur ou de l'éditeur.

La société FOLIATEAM déclare disposer de tous les droits et autorisations lui permettant de conclure le Contrat et plus généralement de fournir les prestations.

Les parties conviennent expressément que la société FOLIATEAM est soumise à une obligation de moyens. Le Client est responsable de tous les dommages directs ou indirects causés à ses biens ou aux biens des tiers ou aux tiers en raison des Services souscrits.

Le Client est informé et accepte qu'en cas de souscription par le Client à des Services dans le cloud type SaaS, le Client est soumis aux conditions de l'éditeur de la solution.

La société FOLIATEAM ne sera en aucun cas responsable de réparer les dommages matériels ou immatériels, directs ou indirects,

subis par le Client, notamment la destruction de logiciels, les frais de reconstitution de dossiers, fichiers, bases de données détruits ou endommagés, tous préjudices notamment commerciaux.

La société FOLIATEAM n'est pas comptable de la sécurité de l'ensemble du système du Client, ce que ce dernier reconnaît et accepte.

La responsabilité de la société FOLIATEAM ne saurait tout particulièrement pas être engagée en raison de perturbations ou dommages inhérents à internet, d'un débit trop faible ou présentant les caractéristiques d'un évènement de force majeure. La société FOLIATEAM dégage donc sa responsabilité à ce titre et n'est pas responsable des dysfonctionnements du Service causés par le service internet et réseau téléphonie.

En tout état de cause, la responsabilité de FOLIATEAM est 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 FOLIATEAM, sont ceux définis aux présentes conditions générales de vente, à l'exclusion de toute autre sanction.

En cas de mise en cause par le Client de la responsabilité de FOLIATEAM, la réparation de l'éventuel préjudice du Client ne pourra en aucun cas dépasser le montant correspondant aux redevances des services concernés des six derniers mois précédents la mise en jeu de la responsabilité de FOLIATEAM.

La responsabilité de FOLIATEAM ne peut en aucun cas être recherchée pour des conséquences indirectes éventuellement préjudiciables résultant de l'exécution du contrat, et ce, que le préjudice soit né dans le chef du Client ou de ses clients, fournisseurs, prestataires, partenaires ou quelque tiers aux présentes que ce soit. Notamment et sans que cette liste ne soit exhaustive, la responsabilité de FOLIATEAM ne peut en aucun cas être recherchée pour d'éventuels préjudices économiques financiers et commerciaux.

Toute assurance couvrant les préjudices reste strictement à la charge du Client.

L'exécution de tout ou partie des prestations peut être affectée par des éléments externes pouvant échapper au contrôle du Client pour lesquels FOLIATEAM ne saurait en aucun cas être tenue



responsable des conséquences dommageables.

En outre, le Client convient qu'aucune responsabilité n'incombe à FOLIATEAM à la suite de dommages directs ou indirects résultant notamment des cas de force majeure ou d'événements dont le Client est seul responsable, d'informations inexacts ou incomplètes fournies par le Client, de dommages dus à l'exécution par le Client de ses obligations, ou d'événements imprévisibles.

En tout état de cause, FOLIATEAM ne pourra pas être tenue responsable :

- Des sinistres rendus possibles par l'absence de système de protection antivirus et firewall mis à jour régulièrement et active en permanence,
- Des sinistres rendus possibles par une défaillance dans la protection du système informatique (y compris la protection des données personnelles)
- Des sinistres résultants directement ou indirectement d'une défaillance ou d'une interruption de réseaux externes dont les réseaux de télécommunication y compris internet et les réseaux d'alimentation électrique.
- Des sinistres pouvant résulter de l'usurpation d'identité d'un ou plusieurs utilisateurs, d'une sécurité insuffisante des mots de passe administrateurs ou utilisateurs, de tentatives de hameçonnages visant des utilisateurs du Client

FOLIATEAM garantit au Client qu'elle dispose de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle relatifs au matériel transmis ou mis à disposition du Client ou le cas échéant des autorisations, et cessions licences nécessaires à l'exécution du Contrat.

#### RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété de marchandises vendues et la

concession de licences d'utilisation des logiciels fournis ne pourront intervenir, le cas échéant, qu'après complet règlement des factures. Le Client supportera seul les risques de perte, de dégradation ou de destruction des marchandises et logiciels.

En conséquence, en cas de non-paiement, FOLIATEAM est en droit d'effectuer ou de faire effectuer la reprise des biens à la charge exclusive du Client.

#### REVERSIBILITE

Le Client a la faculté de demander à FOLIATEAM la mise en œuvre de la prestation de réversibilité à échéance du contrat ou en cas de résiliation. Les parties conviendront alors, et préalablement, des modalités précises, notamment financières de la prestation de réversibilité.

Les modalités financières de la restitution des données et logiciels seront définies en fonction du périmètre spécifié et des prestations demandées.

La restitution ne pourra intervenir que si FOLIATEAM est en droit de le faire vis-à-vis de ses propres concédants et que si le prix en a été intégralement payé.

#### EXCLUSIONS

FOLIATEAM ne sera pas tenue d'intervenir dans le cadre du contrat pour des réparations ou remises en exploitation rendues nécessaires par l'un ou plusieurs des cas suivants :

- Utilisation anormale ou non conforme à la destination des équipements et logiciels,
- Malveillance dont le Client serait victime et trouvant son origine à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entité juridique du Client, par exemple en cas d'intrusion de pirate informatique ou d'attaque virale ciblée contre le Client,
- Catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un incendie, la foudre, le tremblement de terre
- Grève, émeutes, acte de guerre, radiation ou catastrophe nucléaire,
- Réparation, intervention de maintenance, modification, déplacement, réinstallation des équipements et programmes qui

n'auraient pas été effectués par FOLIATEAM ou qui auraient été réalisés sans l'accord préalable ou le contrôle de FOLIATEAM,

- Choc inhabituel, dommage électrique ou dommage dû à l'eau ou au feu, négligence, défaillance du système de conditionnement d'air, problème de câblage, dommage survenu lors du transport par le Client, ou toute autre cause sans rapport avec une utilisation normale des équipements,
- Absence ou défaillance de service de transport d'information du ou des opérateurs d'accès.

Dans ces cas, si FOLIATEAM accepte de réaliser le service de remise en conditions opérationnelles, celui-ci sera fourni au tarif en vigueur au moment de l'intervention pour la main d'œuvre, les déplacements et les pièces, FOLIATEAM conservant la faculté de faire toutes les réserves sur l'aboutissement de la remise des équipements en état de bon fonctionnement.

#### GARANTIE LEGALE

Les produits fabriqués et vendus par FOLIATEAM bénéficient de la garantie légale contre le défaut ou vice caché.

La garantie légale ne s'applique pas au cas des vices apparents, de défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle, d'un accident extérieur ou lorsque le vice allégué a pour origine une fausse manœuvre, une négligence, une modification du produit non prévue ni spécifiée, une mauvaise utilisation, une réparation ou un test non appropriés réalisés par le Client ou par un tiers.

Le Client est informé que si FOLIATEAM n'est pas le fabricant/constructeur des matériels fournis dans le cadre des présentes, en cas de vice caché du produit, le Client devra mettre en œuvre la garantie auprès du fabricant/constructeur ou de l'éditeur. La responsabilité de FOLIATEAM ne pourra pas être engagée.

#### GARANTIE COMMERCIALE

Le Client est expressément informé que si FOLIATEAM n'est pas le fabricant/constructeur des

matériels/ logiciels fournis dans le cadre des présentes, en cas de dysfonctionnement de quelque nature que ce soit, la responsabilité sera celle du fabricant.

Le Client déclare avoir pris connaissance des conditions de garantie du fabricant/constructeur des matériels/logiciels qui lui sont vendus.

A défaut de contrat de maintenance conclu avec FOLIATEAM, en cas de difficulté le Client devra se retourner vers le fabricant.

Dans tous les cas, FOLIATEAM ne saurait être tenu responsable en cas de refus du fabricant/constructeur d'appliquer sa garantie.

Si FOLIATEAM est le fabricant/constructeur des matériels fournis dans le cadre des présentes, la garantie commerciale sera mise en œuvre avec l'exécution du contrat de maintenance souscrit entre les parties.

#### PROPRIETE

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.

#### SOUS-TRAITANCE

FOLIATEAM pourra sous-traiter tout ou partie de ses services, ce que le Client accepte expressément.

#### 12- Rupture du contrat et indemnités de résiliation

Par principe, à compter de la signature du Bon de Commande jusqu'à la fin de la Période Initiale, le Contrat ne pourra être résilié.

Cependant, dans les cas de violation des obligations par le Client découlant du Contrat ou d'absence de paiement de toutes les sommes dues au titre du Contrat, le Contrat pourra être rompu, induisant de fait l'arrêt des services souscrits, et ce à l'initiative de FOLIATEAM, quinze (15) jours après une mise en demeure faite par lettre recommandée et restée infructueuse. Le délai de 15 jours court à compter de la date de réception du courrier par le Client ou à défaut de retour de l'accusé de réception ou en cas de retour du courrier non réclamé, à compter de la date d'envoi de ce courrier, le cachet de la poste faisant foi. Toutes les sommes dues au titre du Contrat jusqu'à son expiration deviendront



immédiatement exigibles et FOLIATEAM sera en droit d'en demander le paiement.

De même, si le Client décide de résilier de manière anticipée le Contrat, avant l'expiration de la Période Initiale ou en cas de résiliation sans avoir respecté le délai de préavis, ou lorsque le contrat aura été reconduit tacitement pour une période définie et qu'il n'aura pas respecté le délai de préavis, il sera redevable des indemnités de résiliation anticipée.

Dans l'ensemble des cas décrits ci-dessus, les indemnités de résiliation anticipée sont calculées comme suit :

En cas de facturation fixe notamment pluriannuelle, annuelle, trimestrielle, bi mensuelle, mensuelle etc des services, les indemnités de résiliation sont calculées comme suit : (dernière facture émise) / (nombre de mois facturés) x (nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du contrat).

En cas de facturation variable liée notamment à la flexibilité des services et des consommations, les indemnités de résiliation sont calculées comme suit :

(Moyenne des trois dernières factures émises) x (nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du Contrat)

Si FOLIATEAM est dans l'impossibilité de fournir la moyenne des trois dernières factures, l'indemnité sera calculée ainsi :

(Prix total indiqué dans le bon de commande, mensualisé au besoin) x (nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du Contrat)

Un déménagement de locaux ne pourra pas justifier une résiliation anticipée. Les indemnités de résiliation seront également dues dans ce cas de résiliation.

Si le Client décide de ne plus utiliser et/ou d'abandonner les Services pendant la durée du Contrat (l'abandon de service est défini comme une diminution de 30% du trafic mensuel), le Client payera à FOLIATEAM une indemnité calculée ainsi :

(Moyenne des trois dernières factures mensuelles avant la diminution du trafic de 30%) x (nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du Contrat)

Si FOLIATEAM est dans l'impossibilité de fournir la moyenne des trois dernières factures avant la diminution du trafic de 30 %, l'indemnité sera calculée ainsi :

(Prix total indiqué dans le bon de commande, mensualisé au besoin) x (nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin du Contrat)

Le Contrat pourra être résilié à la fin de la Période Initiale ou lors de la période de reconduction tacite du Contrat en respectant un préavis de six (6) mois notifié par lettre recommandée avec accusé de réception. Étant rappelé que la Période Initiale se décompte à compter de la date du début de la première période facturée. La reconduction tacite démarre le premier jour suivant la date de fin de la période initiale pour des périodes définies dans les présentes conditions générales et fonction des services souscrits.

La date de la première période facturée est indiquée sur la première facture. Elle est disponible sur l'extranet ou sur simple demande à l'adresse mail suivante : [adresse.backoffice@foliateam.com](mailto:adresse.backoffice@foliateam.com)

Faute de quoi, tout demande de résiliation intervenue hors délai donnera naissance à la facturation d'indemnité de résiliation, telles que définies au présent article.

Le Contrat pourra être résilié, à l'initiative de FOLIATEAM, dans les cas suivants :

- Si le contrat a été déjà suspendu deux fois,
- En cas de manquement grave à l'utilisation des services.

Cette résiliation interviendra à l'initiative de FOLIATEAM, quinze (15) jours après une mise en demeure faite par lettre recommandée et restée infructueuse. Le délai de 15 jours court à compter de la date de réception du courrier par le Client ou à défaut de retour de l'accusé de réception ou en cas de retour du courrier non réclamé, à compter de la date d'envoi de ce courrier, le cachet de la poste faisant foi.

Cette résiliation entraînera le paiement de l'intégralité des sommes dues pour la période restant à courir, selon les modalités définies ci-dessus. En effet, la société FOLIATEAM, pour répondre à ses engagements contractuels, a engagé des frais, des stocks, de la main d'œuvre, formation et des prestations interdépendantes avec des partenaires sur des engagements du durées équivalentes à la durée du contrat avec le Client.

Si le Client se trouve placé en procédure collective pendant la durée du contrat, sauf avis écrit contraire du mandataire judiciaire sollicitant la poursuite des contrats, ceux-ci seront rompus,

15 jours après une mise en demeure adressé par FOLIATEAM. Le délai de 15 jours court à compter de la date de réception du courrier par le Client ou à défaut de retour de l'accusé de réception ou en cas de retour du courrier non réclamé, à compter de la date d'envoi de ce courrier, le cachet de la poste faisant foi.

### 13- Conditions s'appliquant à la publicité des informations contenues dans le Contrat

Chaque partie accepte de préserver la confidentialité de toutes les informations qu'elle reçoit de l'autre partie et de ne les utiliser que pour remplir ses obligations au titre du Contrat.

Le présent article 13 restera en vigueur après la résiliation ou l'expiration du Contrat ou de tous Services au titre du Contrat.

Les parties ne peuvent pas publier de communiqué de presse ou une quelconque publicité ni faire d'autres annonces à l'intention du public concernant un Contrat ou son objet sans l'accord écrit préalable de l'autre partie. Toutefois, le Client accepte que FOLIATEAM puisse mentionner son nom dans ses publicités en qualité de Client à condition que cette publicité ne contienne aucune information concernant la valeur des Services sans l'accord écrit préalable du Client.

### 14- 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 présent 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.

Conformément à l'article 1366 du Code civil, l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier.

Le Contrat pourra indifféremment être établi sur support papier et/ou sur support électronique sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

### 15- Interprétation du Contrat

Si une stipulation quelconque d'un Contrat est déclarée illégale, invalide ou inopposable, en tout ou partie, par un tribunal ou une autorité compétente, cela n'affectera pas la validité des autres stipulations. Dans ce cas, les parties remplaceront la stipulation nulle par une stipulation valable se rapprochant le plus étroitement possible de l'intention économique de la stipulation déclarée nulle.

Dans les présentes, sauf indication contraire, les titres ne sont utilisés qu'à des fins de commodité et ne sauraient en affecter l'interprétation. Le cas échéant, les termes utilisés au singulier pourront s'entendre au pluriel et inversement et les termes utilisés au masculin pourront s'entendre au féminin et inversement.

En cas d'incohérence entre les documents formant partie d'un Contrat, l'ordre de priorité suivant s'applique aux documents ainsi énumérés, le premier prévalant sur les suivants : (a) le Bon de Commande ; (b) les Conditions Particulières et (c) Générales.

### 16- Traitement des données personnelles

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et plus particulièrement le Règlement européen n° 2016/679 « RGPD » du 27 avril 2016 ainsi que la loi française n°78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 (ci-après « la Réglementation Données personnelles »).

Traitements réalisés par FOLIATEAM portant sur les données à caractère personnel des clients et des contacts.

Pour satisfaire à son bon fonctionnement, FOLIATEAM est tenue de mettre en oeuvre et d'exploiter des traitements de données à caractère personnel relatifs à ses clients et/ou ses contacts (prospects). Une politique de protection des données à caractère personnel des clients et des contacts est annexée aux présentes ou est accessible sur le site internet (<https://www.foliateam.com/politique-de-confidentialite>) afin de satisfaire à l'obligation d'information et de rappeler les droits et les recours dont vous disposez.

Traitements réalisés par FOLIATEAM lorsque FOLIATEAM agit en qualité de sous-traitant



Dans le cadre du respect de l'article 28 du RGPD, des règles doivent être définies entre le responsable de traitement (le Client) et le sous-traitant (FOLIATEAM). Notre politique RGPD à destination des Clients responsables de traitements définissant nos droits et obligations respectifs au regard de la protection des données à caractère personnel est annexée aux présentes ou est accessible sur le site internet (<https://www.foliatteam.com/politique-de-confidentialite>).

En tout état de cause, le Client demeure seul responsable de ses traitements de données à caractère personnel, au sens de la Réglementation Données Personnelles. Dans le cadre de l'exécution des prestations de services que FOLIATEAM fournit au Client, FOLIATEAM sera amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. Les parties reconnaissent que FOLIATEAM n'agit qu'en qualité de sous-traitant au sens de la Réglementation Données Personnelles.

Dans le cas où le Client responsable du traitement des données souhaite et justifie de la réalisation d'un audit du service objet du Contrat, il devra en informer FOLIATEAM moyennant le respect d'un préavis de vingt (20) jours ouvrés avant la date effective d'audit, en lui indiquant :

- La liste des sites visités ;
- L'objet et le périmètre de l'audit ;
- L'identité de la ou des personnes qui effectueront l'audit. Un tel audit pourra être réalisé par le Client ou par un tiers, au maximum une fois par an, sauf situation exceptionnelle justifiant un ou plusieurs audits supplémentaires.

L'objet et le périmètre de l'audit devront être proportionnés et strictement limités au périmètre du Contrat, et ne pas présenter pour FOLIATEAM de risque de confidentialité ou de sécurité de données pouvant affecter les Services opérés pour d'autres Clients ou pour son compte.

FOLIATEAM pourra présenter au Client un devis pour la mise à disposition de son personnel pendant l'audit. Le coût horaire ne pourra pas dépasser le coût moyen pratiqué par FOLIATEAM au moment de l'audit. Dans tous les cas le rapport produit à l'issue de l'audit sera gratuitement mis à disposition de FOLIATEAM.

Traitements réalisés par FOLIATEAM en qualité de responsable de traitement lorsqu'elle a recours à des prestataires, sous-traitants

Dans le cadre du respect de l'article 28 du RGPD, des règles

doivent être définies entre le responsable de traitement (FOLIATEAM) et le sous-traitant (le Client). C'est le cas, lorsque FOLIATEAM agit en qualité de responsable de traitement au sens du RGPD et qu'elle a alors recours à des prestataires de services agissant en qualité de « sous-traitants ». Cette activité est encadrée par des contrats de sous-traitance que nous régularisons avec nos prestataires.

En matière de sous-traitance ultérieure lorsque FOLIATEAM est amenée à traiter, héberger ou accéder aux données des Clients (sous-traitance) qu'elle sous-traite à un tiers, FOLIATEAM s'assure de la conformité RGPD desdits sous-traitants ultérieurs avec qui elle a encadré ses relations conformément au RGPD.

FOLIATEAM est notamment tenue par les articles 28 et 32 du RGPD et s'engage notamment à 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 empêcher notamment qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. FOLIATEAM s'engage notamment à respecter de façon absolue les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, par toute personne agissant sous son autorité, notamment, le cas échéant, par tout sous-traitant :

- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à la bonne exécution du Contrat, l'accord préalable du Client étant nécessaire ;
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- Prendre toute mesure permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers notamment informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- Prendre toute mesure de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent Contrat.

Les coordonnées du délégué à la protection des données sont : [dpd@foliateam.com](mailto:dpd@foliateam.com)

FOLIATEAM s'engage à traiter les données à caractère personnel dès lors qu'une base légale l'y autorise, pour les finalités pour lesquelles les données ont été collectées et dans le respect des durées de conservation et des droits des personnes.

Pour exercer les droits d'accès, de rectification, d'effacement ou d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision, il convient de formuler votre demande à l'adresse suivante : [dpd@foliateam.com](mailto:dpd@foliateam.com) Vous êtes également informé qu'une réclamation peut être déposée auprès de la CNIL.

FOLIATEAM s'engage, sur instruction du responsable du traitement du Client, de supprimer toutes les données à caractère personnel ou les renvoyer au responsable du traitement du Client au terme de la prestation de services relatifs au traitement, et de détruire les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit de l'Etat membre n'exige la conservation des données à caractère personnel ; en tant que de besoin, à première demande du Client, FOLIATEAM fournira une attestation de destruction.

### SOUS-TRAITANCE

FOLIATEAM pourra confier à des sous-traitants la réalisation de tout ou partie des prestations/services prévus au contrat, sans être tenu d'obtenir au préalable l'autorisation du Client.

### 17- Tolérance

Le fait que FOLIATEAM ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes Conditions Générales ou Conditions Particulières et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une des obligations visées par les présentes, ne peut être interprété comme valant renonciation par FOLIATEAM de se prévaloir ultérieurement de l'une desdites conditions.

### 18- Non-sollicitation

Le Client s'engage à ne pas recruter à son service, directement ou indirectement, un collaborateur ou un salarié de FOLIATEAM, et ce pendant toute la durée du Contrat et pendant les

douze (12) mois suivant sa rupture, quelle que soit la cause et l'origine de celle-ci, sauf autorisation écrite de FOLIATEAM. En cas de non-respect de cette disposition, le Client s'engage à dédommager FOLIATEAM par versement d'une indemnité au moins égale à six fois le montant du salaire brut mensuel du collaborateur ou salarié.

### 19- Election de domicile

Pour toute réclamation, la société FOLIATEAM fait élection de domicile à son siège social, 82 rue Garibaldi 94100 Saint Maur des Fossés.

Le Client fait quant à lui élection de domicile au lieu de son siège social lequel doit être mentionné sur le Bon de Commande.

### 20- Loi applicable et juridiction compétente

Le Contrat sera régi par les dispositions du droit français et soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Créteil.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX SERVICES OPERATEUR

#### 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions s'appliquent à tous les contrats de Services Opérateur que le Client conclut avec la société FOLIATEAM tant pour les services d'Internet, de Cloud que pour les forfaits de téléphonie illimitée.

Le Client reconnaît avoir accepté sans réserve les présentes Conditions Particulières, outre celles présentes au Bon de commande, lesquelles complètent les Conditions Générales que le Client a également acceptées.

#### 2- Noms de domaine et numéros de téléphone

2.1 - Si FOLIATEAM est votre fournisseur de nom de domaine, d'adresses Internet et/ou de boîtes aux lettres, le Client reconnaît qu'en cas de résiliation du contrat, les accès et utilisation des noms de domaine, adresses Internet et boîtes aux lettres cesseront. FOLIATEAM ne saura être tenu pour responsable des désagréments que cela pourra occasionner.

2.2 - Lorsque dans le cadre des Services, la société FOLIATEAM attribue des numéros, celle-ci peut à des fins opérationnelles, réglementaires ou autres, modifier ces numéros après en avoir informé le Client qui l'accepte expressément.





2.3 - Le Client accepte de ne pas acheminer ces adresses internet ou de vendre ou céder un numéro.

2.4 - Au moment de la résiliation du contrat, les accès et utilisation des adresses internet cesseront. Si le Client souhaite transférer un nom de domaine d'un autre prestataire de services, il lui incombe de contacter le prestataire concerné pour pouvoir transférer le nom de domaine.

### 3 – Les engagements du Client à l'égard de la société FOLIATEAM :

3.1 - Les Services sont conditionnés à une utilisation non abusive ce que le Client reconnaît expressément. Sont strictement interdits et considérés comme une utilisation abusive des Services, notamment :

- La cession ou revente totale ou partielle des Services,
- L'utilisation ininterrompue ou excessive des Services,
- La composition automatique ou en continu de numéros,
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- L'utilisation dans le cadre de boîtier radio,
- La tentative d'établissement de plus de 100 sessions TCP (protocole de contrôle de transmissions) simultanées,
- L'envoi en masse et/ou à un nombre anormalement élevé de correspondants de messages électroniques (par exemple « spamming »),
- L'utilisation perturbant ou dégradant le réseau
- La consommation excessive vers les fixes et mobiles métropolitains, soit 3 fois la moyenne mensuelle de trafic constatée lors des audits de factures préalables à la vente des Services.

Si la Société FOLIATEAM constate une utilisation abusive des Services, celle-ci sera en droit d'augmenter les Tarifs des abonnements illimités. Dans ce cadre, le Client recevra une notification d'augmentation des Tarifs, laquelle sera effective dès l'émission de la facture suivante. En cas de refus par le Client de cette hausse de Tarifs, les communications seront facturées à la minute selon les Tarifs en vigueur.

3.2 – Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites d'Internet, et notamment du défaut de fiabilité du réseau Internet et termes de confidentialité et de sécurité. A ce titre le Client est seul responsable des moyens techniques appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie. Le Client a

l'interdiction de transmettre sur Internet toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. Le Client met en œuvre des mesures de sécurité physique et logiques destinées à protéger ses équipements informatiques de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

3.3 – Pour les contrats de Services Opérateur Internet, le Client déclare accepter les caractéristiques d'Internet, et en particulier :

Que la société FOLIATEAM n'exerce aucun contrôle sur la nature des données qui pourraient transiter à destination et en provenance du Client et qu'elle n'est pas responsable de ceux-ci, Que le Client a connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, Que les données circulant sur Internet peuvent ne pas être protégées contre des détournements éventuels. La communication des mots de passe, codes confidentiels, de clés de cryptage et, d'une manière générale, de toute information, est faite aux risques et périls du Client.

Que le contrat est un abonnement d'accès permanent à Internet, c'est-à-dire que les ordinateurs reliés au réseau sont connectés dès lors qu'ils sont sous tension. Il appartient donc au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels et/ou matériels notamment de la contamination par d'éventuels virus ou de l'intrusion d'un tiers sur les ordinateurs de son réseau à quelque fin que ce soit, Internet n'étant pas un réseau sécurisé.

3.4 - Dans le cas de la souscription d'un accès « ADSL », « FTTH » ou « 4/5G », le Client reconnaît que le délai de livraison, la bande passante et la disponibilité ne sont pas garantis. La société FOLIATEAM ne peut donc être tenue responsable de tout ralentissement qui pourrait survenir, n'étant soumise qu'à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat dans ce domaine. Le Client confirme qu'il a bien été informé qu'il pouvait toujours souscrire des abonnements à débits garantis tels que les accès « SDSL », « FTTE » ou « FTTO » s'il estime qu'il ne peut supporter un arrêt du service Internet ou une diminution de la bande passante disponible.

3.5 – En cas de souscription aux services Cloud, le Client doit s'assurer que son câblage

informatique est de catégorie 5<sup>e</sup>, que les équipements analogiques resteront branchés sur des lignes analogiques. Les téléphones IP fournis par FOLIATEAM ou par le Client doivent être branchés électriquement via un switch PoE, lequel devra obligatoirement assurer la gestion de la qualité de service. Si l'installation Cloud est réalisée sur une infrastructure LAN non gérée par FOLIATEAM, le Client devra s'assurer que son informaticien réalise les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement de la solution de téléphonie.

3.6 En cas de souscription aux services de collaboration ZOOM, le Client reconnaît que le service est opéré et hébergé par l'éditeur ZOOM et à ce titre le Client reconnaît avoir consulté, lu et accepté les conditions de service propres à la plateforme : [zoom.us/docs/en-us/EULA-terms-of-service.html](https://zoom.us/docs/en-us/EULA-terms-of-service.html). En particulier et en conformité avec les conditions de vente appliquées par ZOOM, le Client reconnaît que le service sera reconduit tacitement à date anniversaire pour des périodes de 1 an, sauf dénonciation préalable par lettre recommandée avec accusé de réception reçue 6 mois avant la date d'échéance

3.7 – En cas de souscription au Service sur support FTTH, le client reconnaît qu'il ne dispose pas d'accès FTTH auprès d'un tiers, auquel cas Foliatteam écrasera le lien existant.

Le point de terminaison optique (PTO) est installé par l'opérateur d'infrastructure à côté de l'arrivée cuivre de l'opérateur historique. Le partenaire infrastructure de Foliatteam installera le modem optique (ONT).

Les prérequis sont l'existence de deux prises électriques et 1U d'espace d'hébergement dans la baie client outre une desserte interne cuivre câble informatique de catégorie 5e qui est nécessaire entre le PTO et ONT. Elle est présumée existante.

Dans le cas contraire, un devis complémentaire sera établi.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES OFFRES MOBILES

Le Service Mobile est le service de radiocommunication publique permettant au Client, au moyen d'une Carte SIM et lorsqu'il se situe dans une zone couverte par le réseau FOLIATEAM, d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un téléphone compatible GSM/GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA conçu pour recevoir

une Carte SIM ou à partir de tout autre équipement expressément autorisé par FOLIATEAM Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles FOLIATEAM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de son Service.

### 1- Prise d'effet

Sauf conditions commerciales différentes, le Contrat prend effet dès sa date de souscription pour la période initiale, laquelle est décomptée à partir de la date de mise en service. Cependant, le Contrat peut être résilié par le Client en cas d'échec de la procédure de conservation du Numéro imputable à FOLIATEAM, sous réserve de restituer la carte SIM selon les modalités qui lui seront indiquées par le Service Client. A défaut du respect des modalités de restitution de la carte SIM, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire de 50€ HT par ligne.

En cas d'échec de la Portabilité sur une ligne mobile, le numéro provisoire associé à la nouvelle Carte SIM FOLIATEAM et attribué au Client, entre la date de souscription au Contrat et la date de portage du Numéro, devient définitif et le Contrat reste en vigueur sauf en cas de résiliation sollicitée par le Client dans le cadre de l'article 12.

### 2 – Service Voyage

FOLIATEAM propose un service permettant d'accéder à d'autres réseaux de radiotéléphonie étrangers avec la même Carte SIM aux conditions définies par FOLIATEAM dans le document les Tarifs de FOLIATEAM. Le transfert des données personnelles du Client, leur stockage et leur traitement éventuel sont soumis aux lois et règlements en vigueur dans le pays du réseau auquel le Client se connecte. FOLIATEAM est responsable de la fourniture de ce service dans les mêmes conditions et limites que celles définies à l'article « Engagements et responsabilité de FOLIATEAM » figurant dans les Conditions Générales. En cas de restriction des appels internationaux, FOLIATEAM se réserve le droit de refuser l'accès au service Voyage.

### 3 – Facturation détaillée

Le Client est informé qu'il bénéficie automatiquement du service lui permettant d'accéder, en ligne, aux informations détaillées relatives à sa facture de communications. Le Client a la possibilité dans ce cadre d'obtenir la communication, soit des 6 premiers chiffres des numéros appelés, soit, sur demande écrite du Client, la communication de l'intégralité



des numéros appelés. Les informations concernées ne sont qu'indicatives et ne sauraient engager la responsabilité de FOLIATEAM. Seule la facture adressée au Client en fin de cycle vaut état des communications au titre de la période concernée.

#### 4 – Forfaits et abonnements Data Mobile

Les offres DATA (ci-après "Offres DATA") permettent aux Utilisateurs désignés par le Client de transmettre des données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ou en mode circuit au débit GSM dans la zone de couverture du Service depuis :

- un Terminal ou un Mobile compatible GSM/GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA équipé d'une Carte SIM FOLIATEAM elle-même compatible avec ces technologies.

- un équipement informatique raccordé au Terminal ou au Mobile précité ou encore pour la transmission en mode paquet à un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA du type "carte PCMCIA" ou modem USB équipé d'une Carte SIM FOLIATEAM.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'accès à l'échange de données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA est possible sans souscription d'une Offre DATA dès l'activation des lignes du Client. L'échange de données est facturé selon les modalités et le tarif prévu dans le document tarifaire « les Tarifs de FOLIATEAM » en vigueur. Le Client peut toutefois, s'il le souhaite, restreindre cet accès sur simple demande écrite adressée au Service Client de FOLIATEAM. Les conditions d'utilisation du service de transmission de donnée depuis l'étranger sont indiquées dans le document tarifaire « les Tarifs de FOLIATEAM » en vigueur au moment de la souscription du service.

#### 5 - Souscription - Mise en service

Il appartient au Client préalablement à la souscription des offres Voix et Data de se renseigner sur la compatibilité des équipements précités avec les équipements mis en place sur son réseau de radiocommunication par FOLIATEAM.

Dans l'hypothèse où il souhaite donner à ses Utilisateurs un accès en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA aux applications informatiques hébergées par le(s) système(s) d'information de son entreprise, il appartient au Client de procéder sous sa seule responsabilité aux

développements informatiques nécessaires.

S'agissant des échanges Data en zone Europe ou Monde, le dépassement d'un seuil d'échanges de données supérieur à 66Mo en Europe et 5Mo en zone Monde entraîne une alerte par SMS puis un blocage du service jusqu'à la fin du mois calendaire. Un processus de déblocage est disponible auprès des équipes techniques de FOLIATEAM. FOLIATEAM ne saurait être tenu responsable des communications passées ou consommées hors forfait en cas d'erreur d'expédition ou de réception du SMS d'alerte.

#### 6 - Responsabilité

6.1 - FOLIATEAM s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service associé aux Offres DATA et souscrit à ce titre une obligation de moyens conformément à ses Conditions Générales. A cet égard, il est précisé que la connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ainsi que la vitesse de transmission de données dépendent notamment du nombre de canaux disponibles et du nombre de canaux que le Terminal ou le Mobile a la capacité d'utiliser pour la transmission de données.

En conséquence : • la connexion et/ou la vitesse de transmission de données peuvent être ralenties aux heures de pointes voir interrompues lorsque l'Utilisateur est en mouvement ;

- l'Utilisateur peut ne pas être averti de la réception d'un SMS intervenant pendant une session de transmission de données en particulier dans le cas où son Terminal ou Mobile ne lui permettrait pas une utilisation simultanée de la voix ou du SMS et du GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA.

- la connexion peut être interrompue en l'absence de transmission de données pendant une durée prolongée.

6.2 Le réseau UMTS/HSDPA de FOLIATEAM est accessible en France métropolitaine uniquement et dans la limite des zones de couverture telles que définies dans la documentation établie et mis à jour par FOLIATEAM. Cette documentation, à caractère indicatif, est disponible sur demande auprès du service Client FOLIATEAM. Compte tenu des caractéristiques techniques du réseau UMTS/HSDPA qui est mutualisé entre les Clients de FOLIATEAM et les clients de l'opérateur d'infrastructure, la bande passante disponible peut varier notamment en fonction du nombre de Clients connectés. Le

Service est par conséquent fourni sans garantie de débit minimum. Le Client est informé qu'en cas de d'indisponibilité du réseau HSDPA, pour quelque cause que ce soit, les communications seront basculées sur le réseau GSM/GPRS/EDGE de FOLIATEAM et seront acheminées aux conditions techniques propres à ce réseau et ce sans incidence tarifaire.

L'opérateur FOLIATEAM, les collectivités locales et les autres opérateurs GSM français se sont associés pour couvrir en France métropolitaine des zones ne bénéficiant d'aucune couverture par les réseaux GSM (ci-après dénommées "Réseau partagé"). Le Client sera informé de la connexion au Réseau partagé par l'affichage d'un code spécifique sur l'écran de son Terminal. Lorsque le Client est connecté au Réseau partagé, il a accès à un service limité.

6.3 FOLIATEAM ne saurait être tenu pour responsable des difficultés de connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA aux applications hébergées par le Client résultant d'un dysfonctionnement des applications hébergées sur son système d'information.

6.4 FOLIATEAM n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM) que le Client pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX SERVICES D'HEBERGEMENT

#### 1 – Espace d'hébergement

1.1 Dans le Datacenter, FOLIATEAM met à la disposition du Client un espace physique d'hébergement mutualisé ou dédié, destiné à recevoir des équipements. Le terme "espace" correspond à l'espace baie mutualisée ou espace baie dédiée. Le Client ne peut en aucun cas sous-louer tout ou partie de son espace loué à un tiers, sauf après accord écrit préalable de FOLIATEAM. En cas de sous-location, le Client demeure intégralement responsable du respect des obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat, et de ses annexes et ce y compris pour la partie de l'espace occupée par le sous-locataire. Le Client demeure garant vis-à-vis du Prestataire des agissements du sous-locataire.

1.2 Le Client ne peut en aucun cas afficher des éléments publicitaires ou commerciaux

dans le Datacenter. Toute prise de vue du Datacenter nécessite l'autorisation préalable écrite de FOLIATEAM.

#### 2 – Accès à l'espace d'hébergement

2.1 Sauf mention particulière, le personnel autorisé du Client pourra accéder à ses équipements durant les heures ouvrées.

2.2 Pour réaliser une intervention programmée en jours et heures non ouvrées, nous vous demandons d'établir une demande d'accès auprès de notre accueil clients en heures ouvrables par mail à l'adresse : sav@FOLIATEAM.com. Il faudra indiquer le nom de votre société, le nom des personnes habilitées qui interviendront, le jour et heure de l'intervention ainsi que la durée estimée. Les intervenants devront être munis d'une pièce d'identité afin de pouvoir accéder au DC. Le jour de l'intervention un agent de sécurité sera en charge de l'ouverture / fermeture du site et du contrôle des identités des personnes pénétrant dans les locaux. Un agent de sécurité sera présent sur toute la durée d'intervention.

2.3 Pour réaliser une intervention non programmée en jours et heures non ouvrées nous vous demandons de contacter notre plateforme téléphonique d'astreinte 24/7 au 01.64.62.42.24. La plateforme identifiera le nom de votre société, le nom des personnes habilitées qui interviendront et déclenchera une intervention sur site de l'agent de sécurité qui sera présent sur toute la durée d'intervention. L'agent de sécurité sera en charge de l'ouverture / fermeture du site et du contrôle des identités des personnes pénétrant dans les locaux. Nous vous garantissons l'ouverture des locaux dans l'heure suivant la demande téléphonique.

2.4 Les interventions en jours et heures non ouvrées sont facturées conformément à la grille tarifaire spécifiée dans le Bon de Commande.

2.4.1 Le prix stipulé au bon de commande a été établi en tenant compte des conditions économiques et des dispositions légales et réglementaires en vigueur à la signature des présentes. FOLIATEAM s'accorde le droit de modifier ses tarifs annuellement, à la date anniversaire du contrat, en fonction de l'évolution de l'indice des prix de production de l'industrie française pour le marché français - A21D, CPF 35 -



Électricité, gaz, vapeur et air conditionné, suivant la formule :  
 $P1 = P0 \times (0.50 + (0.50 \times A21 \text{ D CPF35 (1)} / A21\text{DCPF35 (0)})$  dans laquelle :

$P0 =$  Prix du Contrat

$P1 =$  Nouveau Prix du contrat

Indice CPF35 (0) = Indice connu à la date de début de facturation du service

Indice CPF35 (1) = Indice connu à la date de révision ou au dernier jour du mois précédent selon date de publication

Les indices sont publiés sur le site de l'INSEE.

**2.5** Le Client s'engage à respecter les prescriptions d'utilisation du service et notamment les procédures d'accès au site. Il s'engage à ne pas déplacer ses équipements pendant toute la durée du service pour des raisons étrangères à l'exploitation de ses services, étant ici précisé que tout retrait effectué concomitamment ou durant une période précédant le constat par FOLIATEAM du non-paiement de ses factures est considéré de mauvaise foi. Il devra toujours maintenir ses équipements en conformité avec la réglementation en vigueur et notamment les normes environnementales et de sécurité.

**2.6** Le Client s'abstient par ailleurs pendant toute la durée du contrat d'intervenir ou d'autoriser quiconque à intervenir à quelque titre que ce soit et pour quelque raison que ce soit sur d'autres équipements que les siens. Tout manquement à ces règles d'utilisation de la part du Client constituera une faute contractuelle ouvrant droit à résiliation. Les procédures d'accès au Datacenter devront être strictement respectées par les deux parties.

### 3 – Interruption temporaire de service

**3.1** FOLIATEAM pourra interrompre le service à des fins de maintenance. FOLIATEAM s'engage à prévenir le Client par mail au minimum deux semaines avant la date des travaux de maintenance et l'informer de la date d'intervention et de la durée d'indisponibilité du service. Dans la mesure du possible, les interventions seront planifiées en dehors des heures ouvrées et la durée d'indisponibilité sera au maximum de 4 heures (heures ouvrées) ou de 8 heures (heures

non ouvrées). En cas d'absence de réponse sous 7 jours à compter de la réception du courrier, le Client sera réputé avoir accepté l'intervention. Le Client ne pourra pas refuser plus de 3 fois une intervention de maintenance planifiée en heures non ouvrées. Aucune indemnité ne sera due en cas de maintenance programmée par FOLIATEAM.

**3.2** La maintenance corrective et évolutive du Serveur incombe au seul Client. En aucun cas, la responsabilité de FOLIATEAM ne saurait être engagée en cas de défaillance du Serveur, sauf si le Client a conclu un contrat de maintenance spécifique avec FOLIATEAM.

### 4 – Garanties

**4.1** Le Client est seul responsable de la qualité, de la pertinence et de l'intégrité des Données qu'il transmet aux fins d'hébergement. Il garantit en outre être titulaire de l'ensemble des droits de propriété lui permettant d'utiliser et de traiter les Données, et d'en confier l'hébergement à FOLIATEAM.

En conséquence, FOLIATEAM dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données vis-à-vis des lois et règlements en cours, à l'ordre public, ou encore aux besoins du Client, ou encore en cas de réclamation de tout tiers au titre de la violation de ses droits d'auteur afférents à des logiciels. En conséquence, le Client assurera à ses frais la défense de FOLIATEAM dans toute procédure diligentée contre lui aux motifs qu'une Donnée stockée ou diffusée via le service qui porte atteinte aux droits des tiers, ou que tout logiciel serait utilisé par le Client sans les droits correspondants, sous réserve que :

- FOLIATEAM notifie au Client dès qu'il en a connaissance toute assignation ou mise en demeure ;

- FOLIATEAM apporte, à la demande raisonnable du Client, toute assistance ainsi que les informations et éléments en sa possession.

**4.2** Le Client garantit aussi FOLIATEAM contre toute contamination virale en provenance des Données transmises par le Client que ces Données appartiennent au Client hébergé ou appartiennent aux

clients du Client hébergé. En conséquence, le Client assurera à ses frais la défense de FOLIATEAM dans toute procédure diligentée contre lui aux motifs que les Données du Client stockées ou diffusées via le service et porteuses d'un virus ont contaminé d'autres données appartenant à des tiers et stockées sur le(s) même(s) Serveurs du Prestataire. Le cas échéant, le Client prend à sa charge tous les dommages, intérêts et dépens auxquels FOLIATEAM serait condamné par toute décision de justice, ainsi que tous les frais (y compris les honoraires de conseils) que le Prestataire aurait engagés.

### 5 – Sous-traitance

FOLIATEAM fait appel à un unique sous-traitant lié contractuellement dans le cadre de la mise en œuvre du deuxième centre serveurs pour les offres de Plan de Reprise d'Activité (PRA) ou de Plan de Continuité d'Activité (PCA) ou de sauvegarde sur un deuxième site géographique. Le sous-traitant fournit uniquement des moyens matériels à FOLIATEAM, à savoir une cage dédiée avec plusieurs baies informatiques dédiées électriquement et climatisées, dans un Datacenter sécurisé.

Dans tous les cas, FOLIATEAM déclare prendre, avec ses prestataires techniques externes, tous les engagements contractuels nécessaires pour que les obligations assurées par ces acteurs, au titre de ce contrat, soient respectées, notamment en termes de niveau de garantie requis au regard des obligations pesant sur l'activité d'hébergeur agréé et certifié.

FOLIATEAM reste pleinement et entièrement responsable de ses sous-traitants, du pilotage et de la bonne exécution des Prestations.

### 6 – Propriété

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des données hébergées dans le cadre du contrat ainsi que du ou des Serveur(s) hébergés chez FOLIATEAM. Il garantit ainsi FOLIATEAM contre toute revendication de propriété sur son ou ses propre(s) Serveur(s). FOLIATEAM est, quant à lui, propriétaire du Datacenter principal (Paris Nation) et des équipements et services qui y sont rattachés.

### 7 – Utilisation du service

Il appartient au seul Client de mettre en œuvre des solutions de sécurité des accès physiques et logiques permettant de protéger

son système informatique et ses Données de toute utilisation frauduleuse et de tout virus informatique. En aucun cas, la responsabilité de FOLIATEAM ne peut être engagée sur ces points ce que le Client reconnaît. FOLIATEAM assurera la sécurité physique et logique des infrastructures techniques du Datacenter jusqu'à l'espace d'hébergement du Client. Enfin FOLIATEAM se réserve le droit, en cas d'utilisation, de diffusion ou de stockage par le Client de données illicites, de suspendre ou d'interrompre le Service, sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client, et sans préjudice des redevances dues, ce que celui-ci reconnaît.

### 8 – Assurances

FOLIATEAM et le Client ont souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de leur activité. FOLIATEAM s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse et réciproquement. Le Client fournira au jour de la signature du contrat, et à chaque date anniversaire, une attestation d'assurance couvrant les risques afférents à l'utilisation des Prestations, notamment relatifs aux risques incendie.

**– Pour toute information supplémentaire, vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :**

FOLIATEAM  
82, rue Garibaldi  
94100 SAINT MAUR DES FOSSES  
Tél. : +33 1 55 12 55 12

**Pour le Client (Date, signature et cachet – Paraphes sur toutes les pages)**

**Pour Foliatteam**