

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales de Vente ou CGV** ») constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont complétées par le bon de commande, lequel formalise la commande de Service(s) ci- après le « **Bon de commande** » ou « **Contrat de Service Opérateur** », les Conditions Particulières et l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles.

Le terme « **Contrat de Service Opérateur** » pourra être remplacé par « **Bon de commande** » dans la présente.

En cas de conflit entre un ou plusieurs documents contractuels, lesquels constituent ensemble le **Contrat**, les Parties conviennent d'adopter l'ordre de préséance suivant :

- Bon de Commande ou Contrat de Service Opérateur
- les Conditions Particulières ;
- les Conditions Générales de Vente en ce compris l'Annexe 1 Politique de traitement des données personnelles.

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...).

### ARTICLE 2. OBJET

Les CGV ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la Société TOPLINE fournit aux Clients professionnels désignés sur le contrat de Service Opérateur (ensemble désignés les « **Parties** ») qui lui en font la demande, des services de télécommunications et d'hébergement (ci-après les « **Services** »).

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et le cas échéant, des conditions générales d'utilisation du site internet de Topline pour les commandes électroniques.

Le Client est informé que seul le prix figurant sur le Bon de Commande fait foi. Les descriptions des Services sont indiquées dans les Conditions Particulières.

### ARTICLE 3. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Dans le cadre de la négociation ayant précédé la conclusion des présentes, Topline a communiqué au Client, qui reconnaît les avoir reçu, tous les documents et informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

Topline étant un professionnel, connaissant les contraintes de son secteur, il fera ses meilleurs efforts aux fins d'obtenir du Client les informations nécessaires afin de vérifier que les spécifications du Client sont suffisantes, adaptées et pertinentes.

Le Client doit informer Topline de toute information pertinente et de toute modification de ces informations (notamment changement d'adresse etc. ...).

Dans le cadre de leur relation commerciale et afin de notamment pouvoir bénéficier de tarifs privilégiés le Client indique renoncer expressément aux dispositions des articles L. 224-27, L. 224-29, L. 224-42 et les I et III de l'article L. 224-42-2 du Code de la Consommation. Pour les Services CONNECTER et VOIX (regroupant les Services de Téléphonie Hébergée, Téléphonie Mobile, SVA et TRUNK SIP), le Client indique renoncer expressément aux dispositions de l'article L. 224-30 du Code de la consommation.

### ARTICLE 4. FOURNITURE DU SERVICE - COMMANDE

**4.1.** La Commande s'effectue par l'établissement d'un Bon de Commande et son acceptation expresse et par écrit par Topline, matérialisée par un accusé de réception émanant de Topline.

Pour les commandes passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site de Topline est réalisé lorsque le Client accepte les présentes CGV et le cas échéant les documents mis en ligne par Topline, en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

La prise en compte de la commande et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un mail.

Les données enregistrées dans le système informatique de Topline constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

**4.2.** Topline s'engage à fournir le Service conformément au Bon de Commande, aux objectifs de qualité de niveaux de services et aux autres dispositions décrites dans les Conditions Particulières.

**4.3.** Topline reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, et moyennant la collaboration du Client, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

## **ARTICLE 5. DUREE DE L'ENGAGEMENT**

Sauf accord entre les Parties et/ou dispositions contraires dans les Conditions Particulières, le Bon de Commande prend effet dès sa date de signature.

Chaque Service de communications électroniques est souscrit pour une durée indéterminée assorti de la durée minimale indiquée dans le Bon de Commande

Chaque durée minimale d'engagement d'un Service commence à courir à compter de la date de mise en Service. Il est précisé que la « Date de Mise en Service » désigne la date à laquelle le Service est effectivement mis en service avec l'envoi du Certificat de Mise en Service (à savoir le document émis par Topline qui atteste de l'absence d'anomalie et du bon fonctionnement d'un Service au moment de l'Installation dudit Service). S'agissant des Services de « Numéros à Valeur Ajoutée » et « Contact Expérience », ces derniers ne donneront pas lieu à émission d'un Certificat de Mise en Service mais uniquement d'un courriel informatif. A l'issue de la période minimale d'engagement, le Service de communications électroniques peut être résilié dans le respect de l'article 15.

Le Service Héberger est souscrit pour une durée d'engagement minimale de trente-six (36) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la durée d'engagement minimale d'engagement, et sauf mention contraire dans le Bon de Commande, le Service Héberger sera tacitement reconduit pour des durées successives identiques, sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article 15

Les Services Solutions Microsoft Online sont souscrits pour une durée d'engagement minimale de douze (12) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la durée d'engagement minimale d'engagement, et sauf mention contraire dans le Bon de Commande, les Services Solutions Microsoft Online seront tacitement reconduits pour des durées successives identiques, sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article 15

## **ARTICLE 6. TARIFS**

**6.1** Les Services sont fournis aux tarifs de Topline indiqués dans le Bon de Commande en vigueur à la date de signature de ce dernier. Les prix des Services restent fermes pendant la période minimale d'engagement indiquée dans le Bon de Commande, sous réserve des exceptions prévues à l'article Error: Reference source not found.

**6.2.** Evolution des prix des services postérieurement à la période minimale d'engagement

En cas de révision à la baisse ou à la hausse des prix d'un Service de communications électroniques, Topline la mettra en œuvre dans les conditions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation.

Toutefois, les dispositions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

- Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, ;
- Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client
- Ou découlent directement de la législation applicable (cf. article 8.3)

Pour tout autre Service ou Equipement, Topline en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de trente (30) Jours par tout moyen. Si le Client est en désaccord avec les nouveaux tarifs, il pourra résilier le Bon de Commande afférent au Service dans les conditions indiquées à l'article Article 12.. A défaut d'opposition du Client dans le délai de trente (30) Jours, la révision sera réputée acceptée par le Client. Il est précisé que tout mois entamé est dû.

**6.3.** SEWAN peut répercuter les évolutions de ses pris lors de l'exécution du Contrat en cas de modification de la réglementation (notamment modification des prix d'itinérance des opérateurs de télécommunications), le Client n'ayant pas la faculté de solliciter la résiliation du Service concerné par la révision du prix et/ou du Contrat.

Ces révisions de prix entreront en vigueur après un préavis de trente (30) Jours donné au Client pour tout moyen de notification. Topline fournira le cas échéant un document indiquant la modification de la réglementation concernée au Client. Tous les tarifs indiqués sont hors taxes sur la valeur ajoutée (TVA) ainsi que tous impôts, droits et taxes de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, qui pourraient être appliqués sur le prix des Services et Equipements vendus et qui resteront à la charge exclusive du Client.

Toute modification de la réglementation applicable ayant pour incidence de faire supporter au Prestataire des impôts, droits ou taxes supplémentaires ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du Contrat entraînera un ajustement corrélatif des tarifs indiqués de telle façon que Topline continue de percevoir les prix hors taxes indiqués.

#### **ARTICLE 7. MODALITES DE PAIEMENT**

Sauf précision contraire, les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client.

La facturation du Service commence à compter de son activation. Sauf disposition contraire, les abonnements sont facturés à terme à échoir.

Les frais de mise en service et autres frais ponctuels éventuels sont facturés à terme échu.

Il est précisé que tout mois entamé est dû.

Quels que soient les montants facturés, ceux-ci devront être payés dans un délai maximal de dix (10) jours calendaires suivant la date d'établissement de la facture.

Le paiement de toutes les sommes dues devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que Topline pourra raisonnablement demander.

Tout paiement devra correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelconque déduction, compensation, annulation ou autre.

#### **ARTICLE 8. DEFAT DE PAIEMENT**

**8.1.** En cas de non-respect du délai de paiement prévu ci-dessus et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension ou de résiliation des Services, Topline pourra exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront dus de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus où toutes les sommes dues auront été payées. Ces intérêts de retard seront calculés à un taux annuel égal au taux de l'intérêt applicable par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour ses opérations de refinancement les plus récentes, majoré de dix (10) points. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du ou des Services pour quelque cause que ce soit.

**8.2.** Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par Topline et à condition que le Client :

- (a) paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;
- (b) adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
- (c) coopère avec Topline afin de résoudre rapidement la contestation ; et
- (d) s'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours calendaires à compter de la résolution de la contestation.

**8.3.** Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes.

**8.4.** En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les sommes correspondantes aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu ci-dessus.

**8.5.** Topline se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires.

**8.6.** Le transfert de propriété des équipements est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix par Topline. Ce dernier se réserve la propriété des équipements jusqu'au leur paiement intégral. Toutefois, les risques sont transférés au Client dès la livraison des équipements.

#### **ARTICLE 9. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à respecter les stipulations des documents contractuels et notamment à :

- respecter à tout moment les consignes de Topline pour l'utilisation des Services ;
- utiliser les Services en parfaite conformité avec la loi et la réglementation en vigueur et en respectant les droits des tiers. Le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- prendre toutes précautions, notamment internes, afin de ne pas diffuser sur le réseau Internet ou télécharger sur son système informatique des virus ou tout autre programme susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes informatiques de Topline, de ses clients ou de tiers ;
- acquitter aux échéances toutes les factures émises par Topline en contrepartie des Services ;

- à faire toutes diligences afin de collaborer avec Topline dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens de Topline et/ou de l'opérateur télécom et/ou du Fournisseur désigné(s) par Topline et en communiquant au Prestataire, en temps et en heure, toutes les informations nécessaires à ladite Installation et à la mise en œuvre des Services ;
- adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation des Services. L'usage raisonnable est précisé pour chaque Service, dans les Conditions Particulières. A ce titre, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data.

## ARTICLE 10. RESPONSABILITES

**10.1** Il est expressément spécifié que les obligations de Topline dans la fourniture des Services sont des obligations de moyen, sauf pour les obligations quantifiables avec un indicateur de qualité ou de durée. A ce titre, Topline s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

**10.2** En aucun cas, la responsabilité de Topline ne saurait être recherchée en cas de :

- Utilisation illégale par le Client ou un tiers, autorisé ou non, des Services fournis par Topline ;
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives de Topline par le Client, dans l'utilisation des Services.
- Force majeure telle que définie ci-après, faute, négligence ou omission d'un tiers à l'origine du préjudice subi par le Client.
- Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s).
- Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents et des dysfonctionnements.

**10.3** Topline ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas d'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible (ci-après « **Défaillance** »), Topline notifiera au Client la Défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette Défaillance.

Aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :

- (a)** perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes « perte d'économies » signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat ; ou
- (b)** un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

**10.4** En tout état de cause, au cas où la responsabilité de Topline serait retenue, celle-ci sera limitée à six (6) mois d'abonnement perçus par Topline au titre des Services fournis au Client dans le cadre de l'application des présentes, et ce, sur la base des sommes facturées sur les douze (12) mois précédant l'application de l'article 12.4 pour tout dommage direct ou pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période d'un (1) an.

**10.5** Les Parties reconnaissent que rien dans ce Contrat ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.

**10.6.** Les stipulations prévues au présent article comprennent, de façon limitative, toutes les conditions applicables à la responsabilité de chacune des Parties au titre de l'exécution du Contrat.

## ARTICLE 11. SUSPENSION DE(S) SERVICE(S)

Topline pourra, après information du Client par tout moyen de Notification, suspendre immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement la « **Suspension du Service** ») pour l'un des motifs suivants :

- a)** se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;
- b)** éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité de Topline, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou

entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service ».

c) éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par Topline.

d) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 10 ci-dessus.

Pendant la durée de suspension du Service, le Service continuera d'être facturé au Client.

Topline s'engage à rétablir la fourniture du Service dans les meilleurs délais dès que le fait engendrant la Suspension est levé, et, dans l'hypothèse où la cause de la Suspension du Service est imputable au Client, à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service.

Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service dans le délai qui lui aurait été imparti ou ne paie pas, le cas échéant, les frais de rétablissement du Service, Topline pourra résilier le(s) Service concerné(s), par l'envoi d'une Notification. Le Service continuera éventuellement d'être fourni, pendant la durée et selon les conditions stipulées à l'article 4 des présentes, afin d'en permettre la réversibilité.

## **ARTICLE 12. RESILIATION**

A titre liminaire, le Client ne pourra prétendre au remboursement par Topline des sommes correspondantes aux Services déjà effectués par Topline.

Tout demande de résiliation du ou des Service(s) doit s'effectuer par l'envoi d'une Notification.

**12.1** Dans l'hypothèse où le Client résilie une partie de ses Services durant une période d'engagement (période minimale pour les Service de communication électronique ou période minimale ou de renouvellement pour les autres Services), le Client doit payer à TOPLINE, à titre de dédit, l'intégralité des sommes dues au titre du ou des Services résilié(s) pour les périodes restants à courir.

Ces frais de résiliation anticipée sont calculés selon le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale multiplié par le montant des Services récurrents qui aurait été facturé au titre du ou des Service(s) résilié(s).

Le calcul des sommes dues au titre des Services résiliés pendant la Période Minimale d'engagement débute le jour d'accusé de réception de la lettre recommandée.

**12.2.** Sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, le Client peut résilier le Service en Notifiant Topline 6 mois avant la fin de la période d'engagement.

A l'issue de la période minimale d'engagement, les Services qui se poursuivent pour une durée indéterminée peuvent être résiliés par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois minimum.

La résiliation de chaque Service entraîne le paiement des sommes dues par le Client jusqu'à la date effective de la résiliation.

**12.3** En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties, sauf cas de force majeure, telles que :

- Manquements des Parties à leurs obligations respectives exposées dans le Contrat ;
- Manquements de Topline rendant impossible l'accès au(x) Service(s), affectant les Services ;
- Manquements du fait exclusif de Topline dans la délivrance des Equipements ;
- A compter du 15ème jour suivant la suspension du ou des Service(s).

La Partie subissant le manquement aura la faculté, trente (30) Jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier les Services, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, à condition que le manquement ne soit pas contesté par Topline.

Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les quinze (15) Jours qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante.

Dans les cas de manquements du Client susvisés, les sommes dues par ce dernier sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les Services récurrents restant dus.

## **ARTICLE 13. SUPPORT TECHNIQUE**

Topline prendra en charge de 9h00 à 18h00 les jours ouvrés et hors jours fériés, les notifications de défaillances du Service sur incident détecté par Topline ou, le cas échéant, signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « **Notification de Défaillance** »).

Il est précisé que la défaillance d'un Service correspond à l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

Le Client devra apporter sa pleine coopération à TOPLINE pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance devra se faire uniquement via la procédure permettant la déclaration d'une Défaillance ou d'une demande technique quelconque à savoir l'ouverture d'un ticket, chacun ayant un numéro unique afin d'en faciliter le suivi.

Le Client peut, sur option, bénéficier d'un service 24/7 afin que Topline prenne en charge les Notifications de Défaillance. Topline lui communiquera, le cas échéant, les modalités pratiques et tarifaires dudit Service.

#### **ARTICLE 14. FORCE MAJEURE**

Une Partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'un de ses engagements dû à un événement revêtant les caractères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un tel événement, la Partie invoquant la force majeure ou le cas fortuit s'engage à informer l'autre Partie dans les plus brefs délais, et les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles pour limiter les effets dudit événement en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

En tout état de cause, si le cas de force majeure ou le cas fortuit ainsi invoqué a une durée d'existence supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie pourra décider de mettre fin, avec effet immédiat, au Contrat par Notification de sa décision transmise à l'autre Partie, sans toutefois que cette résiliation ouvre droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.

#### **ARTICLE 15. CESSION**

Topline peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat. Topline en informera préalablement le Client. Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère Topline des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, Topline ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

#### **ARTICLE 16. CONFIDENTIALITE**

Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles.

Par dérogation, les obligations de confidentialité, édictées au présent article, ne s'appliquent pas aux données confidentielles :

- dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaient déjà au domaine public ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,
- que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat.

Toute autre divulgation est formellement interdite. Au cas où l'une des Parties ou personnes ayant eu accès à des informations confidentielles est soumise à une obligation de révélation desdites informations, elle le notifie sans délai à la Partie dont les informations confidentielles font l'objet d'une demande de révélation, de manière à ce que cette Partie puisse rechercher une protection appropriée ou tout autre recours approprié et/ou renonce aux clauses de confidentialité du Contrat.

#### **ARTICLE 17. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

16.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Le Client s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation de Topline.

16.2 Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

#### **ARTICLE 18. CONVENTION DE PREUVE**

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de véracité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

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

#### **ARTICLE 19. ASSURANCES**

17.1. Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens, des biens qui lui sont confiés ou loués et de ses employés. A ce titre, l'assurance des Equipements du Client placés chez Topline est à la charge du Client.

17.2. Chacune des Parties atteste avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle notoirement solvable concernant l'ensemble des activités relatives au Contrat.

#### **ARTICLE 20. IMPREVISION**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

#### **ARTICLE 21. EXECUTION FORCEEE EN NATURE**

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra, faire exécuter elle-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante.

La Partie victime de la Défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résolution du contrat selon les modalités définies à l'article « Résiliation ».

#### **ARTICLE 22. NOTIFICATIONS**

Les différentes notifications mentionnées aux présentes et aux Conditions Particulières (ci-après les « **Notifications** ») devront être adressées au siège social de l'autre Partie. Les Notifications seront réputées effectuées :

- le jour de sa transmission en cas de Notification réalisée par courriel avec accusé de réception
- à la date de première présentation en cas de Notification réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire ;
- à la date à laquelle le destinataire aura signé le récépissé de remise en mains propres en cas de lettre remise en mains propres.

#### **ARTICLE 23. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les obligations des Parties relatives au traitement des Données Personnelles sont définies à l'Annexe 1 : Politique de traitement des Données Personnelles.

#### **ARTICLE 24. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

Les Parties conviennent que le Contrat sera soumis à la loi Française.

A DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE, LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE POURRA EXERCER, UNE ACTION EN JUSTICE EXCLUSIVEMENT AUPRÈS DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS SEUL TRIBUNAL COMPÉTENT Y COMPRIS EN CAS DE RÉFÉRÉ, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.

#### **ARTICLE 25. ACCEPTATION DU CLIENT**

**LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SONT EXPRESSÉMENT AGRÉÉES ET ACCEPTÉES PAR LE CLIENT, QUI DÉCLARE ET RECONNAÎT EN AVOIR UNE PARFAITE CONNAISSANCE, ET RENONCE, DE CE FAIT, À SE PRÉVALOIR DE TOUT DOCUMENT CONTRADICTOIRE ET, NOTAMMENT, SES PROPRES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT, QUI SERONT INOPPOSABLES AU PRESTATAIRE, MÊME S'IL EN A EU CONNAISSANCE.**

## Annexe 1 : Politique de traitement des Données Personnelles

### Rôles des Parties dans le traitement des données à caractère personnels (Données Personnelles) dans le cadre de notre relation commerciale et de la fourniture de Services

Pour vous fournir nos services de communications électroniques, nous avons besoin que vous nous communiquiez des informations que nous allons traiter pour vous rendre ses services. Lorsque nous traitons des informations pour votre compte nous intervenons en qualité de Sous-Traitant (ST) et vous en qualité de Responsable de Traitement (RT).

Les mots commençants par une majuscule ont la définition qui leur est donnée par [l'article 4](#) du Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel.

De plus, pour gérer cette relation commerciale, nous allons également traiter des informations pour notre propre compte. Dans ce dernier cas, nous intervenons en qualité de Responsable de Traitement (RT). De même vous êtes Responsable de Traitement lorsque vous traitez nos informations dans le cadre de notre relation commerciale.

Vous verrez dans ce tableau en fonction de la qualité selon laquelle chacun d'entre nous intervient les traitements qui sont effectués.

Nous intervenons en qualité de RT lorsque nous....	Nous intervenons en qualité de ST lorsque nous....	Vous intervenez en qualité de RT lorsque vous...
Gérons notre relation commerciale (signature des contrats...); Effectuons des opérations de communication ; Effectuons la facturation de vos services et au besoin le recouvrement	Traitons des commandes des ressources (numérotation, ligne ADSL....) ; Hébergeons vos données ; Gérons le déploiement des Services ; Assurerons votre service client ; Répondons aux réquisitions judiciaires et autres demandes en cas de fraude de votre part	Gérez la relation commerciale que vous entretenez avec nous ; Commandez de services et des ressources (numérotation, ligne ADSL, hébergement....)

Chaque Partie s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel laquelle désigne (i) la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée en 2004 et 2018, et le Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données Personnelles et à la libre circulation de ces données.

### Obligations de la Partie qui intervient en qualité de Responsable de Traitement

La Partie qui agit en qualité de Responsable du Traitement s'engage à :

- adopter toutes les mesures techniques et organisationnelles permettant de garantir le respect des exigences en matière de sécurité et de confidentialité des Données Personnelles ;
- coopérer avec l'autre Partie afin de lui permettre de remplir ses obligations légales et réglementaires relatives à la protection des données qui dépendraient en tout ou partie de lui;
- le cas échéant, tenir un registre des activités de traitements mises en place ;
- à ne transmettre au Sous-Traitant que des données qu'il aura collecté de manière loyale et licite et pour lesquelles il aura préalablement informé les personnes concernées conditions du traitement et recueilli au préalable l'ensemble des autorisations nécessaires à la transmission des données personnelles au Responsable de Traitement.

### Nos obligations en qualité de Sous-Traitant

En tant que Sous-traitant, nous nous engageons à :

- traiter vos Données Personnelles selon vos instructions et aux seules fins de la bonne fourniture des services (cf. descriptif des traitements) ;
- prendre les mesures nécessaires d'ordre technique et organisationnel de nature à assurer la sécurité, la confidentialité, l'intégrité de vos Données Personnelles et des systèmes permettant d'y accéder ;
- sous-traiter, tout ou partie, des traitements des Données Personnelles qu'à des sous-traitants présentant les garanties suffisantes pour assurer la protection et la sécurité des Données Personnelles. Nous vous informons que nous partageons certaines de vos Données Personnelles avec des opérateur de télécommunications. Nous nous portons fort du respect par nos sous-traitants des obligations relatives à la sécurité et la confidentialité des données ;
- en cas de faille de sécurité vous informer, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et, le cas échéant, à prendre toutes les mesures nécessaires pour corriger la faille;

- vous informer de toute demande de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité ou de suppression des Données Personnelles d'une personne dont nous traitons les Données Personnelles, et à coopérer avec vous afin que vous puissiez répondre à cette demande dans les meilleurs délais ;
- prendre en compte et intégrer les principes de protection des Données dès la conception, dans la mesure du possible, et de protection des Données Personnelles par défaut en ce qui concerne les outils utilisés ou mis à votre disposition dans le cadre du Contrat ;
- ne pas communiquer, divulguer ou donner accès aux Données Personnelles, à un tiers sans votre accord préalable et écrit, sauf demande des autorités judiciaires ou administratives habilitées. En cas de demande des autorités judiciaires ou administratives, nous vous en informerons sauf instructions contraires desdites autorités ;
- s'assurer que nos collaborateurs qui accèdent à vos Données Personnelles soient tenus à une obligation de confidentialité ;
- coopérer avec vous et vous fournir toute l'information et/ou la documentation vous permettant de vous conformer à vos obligations ;
- tenir un registre des opérations de traitement des Données Personnelles réalisés pour votre compte ;
- au terme du Contrat, vous renvoyer ou supprimer vos Données Personnelles selon vos instructions, sauf dans les cas où nous devons garder ces Données Personnelles pour répondre à nos obligations légales ou en prévision d'un éventuel litige.

#### Transfert de Données Personnelles hors UE

Les Parties s'interdisent de procéder à tout transfert de Données Personnelles vers des pays situés hors de l'Espace Economique Européen (« EEE »), ou n'offrant pas un niveau de protection adéquat reconnu par l'Union Européenne, ou pour lequel des clauses contractuelles types ou tout contrat équivalent a été signé, sans accord préalable et écrit de l'autre Partie.

#### Contacts en cas de demandes relatives au traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à communiquer à l'autre Partie les coordonnées de la personne à contacter pour toute demande relative au traitement de données personnelles. Chacune des parties communiquera à l'autre partie un email et une adresse postale.

#### Description des traitements

##### 1. Nous en qualité de RT

- Gestion de la relation commerciale
- Opération de communication
- Facturation du Client et recouvrement

Finalité du traitement	Données personnelles	Personnes concernées	Durée de conservation	Destinataires
<b>Gestion de la relation commerciale</b>	Données d'identification	Vos collaborateurs	Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme	Nous
<b>Opération de communication</b>	Données d'identification	Vos collaborateurs	Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme	Nous
<b>Facturation et recouvrement</b>	Données d'identification ; CRD ; données permettant d'établir la facturation ; données bancaires ; données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication, l'origine et la localisation de la communication	Vos collaborateurs, les destinataires de vos communications	Les CDR sont conservées 1 ans, les factures 10 ans	Nous Prestataire de services de télécommunication (opérateurs)

##### 2. Nous en qualité de ST

- Traitement des commandes des ressources (numérotation, ligne ADSL....)

- b. Hébergement
- c. Effectuer le déploiement
- d. Assurer le service client
- e. Réquisition judiciaire / fraude
- f. Portabilité

Finalité du traitement	Données personnelles	Personnes concernées	Durée de conservation	Destinataires
Traitement des commandes des ressources (numérotation, ligne ADSL....)	Données d'identification ; adresse mail, adresse postale, données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;	Vos collaborateurs	Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme	Nous Nos prestataires de services de télécommunication (opérateurs)
Hébergement	Données d'identification,	Vos collaborateurs	Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme	Nous
Effectuer le déploiement	Données d'identification ; adresse postale, email, données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;	Vos collaborateurs	Les CDR sont conservés 1 an, les factures 10 ans	Nous
Assurer le service client	Données d'identification, données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;			Nous
Réquisition judiciaire / fraude	données de connexion			Nous Nos prestataires de services de télécommunication (opérateurs) Autorités publiques
Portabilité	Données d'identification, numéro de téléphone	Vos collaborateurs		Nous Nos prestataires de services de télécommunication (opérateurs)

### 3. Vous en qualité de RT

- a. Gestion de la relation commerciale
- b. Commande de ressources (numérotation, ligne ADSL....)

Finalité du traitement	Données personnelles	Personnes concernées	Durée de conservation	Destinataires
Gestion de la relation commerciale	Données d'identification	Nos collaborateurs	Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme	Vous
Commandes de ressources	(à compléter par le client)			