

## I. Objet et Définitions

Les présentes Conditions Générales de Service ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services de la société Hexanode.

Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre des présentes Conditions Générales ou dans le Glossaire de la société Hexanode disponible sur son site [hexanode.fr](http://hexanode.fr). Les présentes Conditions Générales de Service complétées le cas échéant par les Conditions Particulières de services, la charte éthique et l'ensemble des documents auxquels elles font référence, la proposition commerciale établie, un contrat (ci-après le « Contrat » conclu entre :

- La société, de droit français, Hexanode, SARL au capital de 10 000 €, domicilié au 96 Boulevard Marius Vivier Merle 69003 Lyon, inscrite au RCS de Lyon au numéro 844 923 847, ci-après nommée « Hexanode » ou « Prestataire »
- Toute personne physique ou morale, souhaitant bénéficier des prestations fournies par la société Hexanode, ci-après nommée le « Client »
- « Conditions Générales (de Service) » désigne le présent document, régissant les relations entre le Prestataire et le Client
- « Conditions Particulières (de Service) » désigne les conditions propres à une catégorie de prestation, complétant ou suppléant les Conditions Générales de Service.
- Le Client et la société Hexanode sont individuellement ou conjointement dénommés la ou les « Partie(s) »

Le Prestataire est une société de services spécialisée dans le développement logiciel, la tierce maintenance applicative, l'hébergement et l'infogérance.

Les prestations d'hébergement et de fourniture d'accès réseaux ont pour objet de mettre à disposition tout l'environnement avec les caractéristiques nécessaires permettant à un service de fonctionner selon les critères et exigences du service rendu. Elles sont constituées de manière non exhaustive d'au moins une des prestations suivantes :

- Mise à disposition d'infrastructures composées d'un ou plusieurs serveurs dédiés (physiques ou virtuels)
- Mise à disposition d'environnements dédiés sur des plateformes Cloud
- Installation et configuration de middleware ou d'outils.
- Maintenance matérielle des équipements
- Mise à disposition d'accès réseaux ou de Transit IP
- Location et allocation de blocs IP

Les prestations d'infogérance ont pour objet d'apporter tout les services complémentaires requis pour maintenir un service dans un état de fonctionnement défini, d'assurer sa pérennité, son évolutivité, son intégrité et sa sécurité. Elles sont constituées de manière non exhaustive d'au moins une des prestations suivantes :

- Déploiement et évolution de solutions de supervision, de métriques, d'analyse, d'audit, d'intervention, de sauvegarde, d'exploitation sur des infrastructures ou environnements.
- Supervision de composantes systèmes, logicielles, matérielles, applicatives, d'état.
- Gestion d'incident, interventions, maintenances préventives, curatives, évolutives d'infrastructures.
- Déploiement et évolution de solutions de sauvegardes, d'archivage, réplication
- Déploiement et évolution de solutions de sécurité
- Audits, travail de consultant et assistance technique

Les prestations offertes par Hexanode sont également régies par les présentes Conditions Générales de Service et des Conditions Particulières de Service applicable.

## II. Services et Prestations

### (a) Conditions de Service applicables

La mise à disposition et l'utilisation des services et prestations sont régies par les présentes Conditions Générales de Service, l'ensemble des documents formant le Contrat, les Conditions Particulières de service applicables, ainsi que toutes les informations portées à la connaissance du Client lors de la Commande (les « Conditions de Service »).

L'utilisation des produits tiers (tels que logiciels, bibliothèques, systèmes, applications, etc.) mis à disposition par Hexanode, peuvent faire éventuellement faire l'objet de conditions d'utilisation spécifiques tel que licences, conditions générales, etc. Ces éventuelles conditions de produits tiers sont communiquées par l'entité éditrice du produit.

Les Conditions Particulières de service prévalent sur les Conditions Générales de Service qui elles-mêmes prévalent sur les éventuelles conditions de produits tiers. Toutes les Conditions de Service en vigueur sont référencées et consultables à partir du Site Internet de la société Hexanode ou disponibles sur simple demande auprès du Support Hexanode.

### (b) Informations relatives aux services

Hexanode met à disposition du Client des ressources permettant au Client de prendre connaissance et de comprendre les caractéristiques des services proposés. Ces ressources peuvent notamment comprendre des informations concernant les différentes fonctionnalités, configurations, options et gammes disponibles, des documentations ainsi que d'éventuelles guides techniques et exemples d'utilisation des services permettant une meilleure compréhension et utilisation des services. Le Client peut obtenir des informations complémentaires concernant les services en contactant le Support Hexanode dans les conditions prévues à l'article "Support Hexanode" ci-dessous.

### (c) Garanties de déploiement

Le Prestataire s'engage à élaborer une modification sur du service d'hébergement ou d'accès réseau mis en place pour tout élément relatif au cahier des charges jusqu'à quinze (15) jours après la recette de l'infrastructure, validé d'un commun accord par le Prestataire et le Client. Les modifications retenues ne peuvent concerner que le périmètre fonctionnel étudié lors de la recette.

### (d) Evolution des services

La société Hexanode se réserve le droit d'effectuer des propositions d'évolutions du service client en fonction de l'évolution de l'activité du client et des services proposés par la société Hexanode. L'évolution, la révision ou la mise en conformité d'un service peut être un prérequis afin de pouvoir obtenir le renouvellement de ce dernier. Le client est en droit de demander une évolution ou une révision de son service à tout moment, cette opération sera étudiée puis validée par le prestataire et pourra être sujet à une nouvelle facturation en conséquence.

### (e) Mise à disposition des Services

Hexanode s'engage à mettre le service d'hébergement, d'accès réseaux et d'infogérance à disposition du Client dans le délai prévu à la commande, ou à défaut d'indication ou d'accord quant à la date de la mise à disposition du Service, dans un délai maximal de trente (30) jours suivant validation de la commande.

Si le Service n'est pas mis à disposition du Client dans le délai applicable susvisé, le Client peut demander l'annulation de la commande par

courrier recommandé avec accusé de réception ou en créant un ticket en précisant dans l'objet de son message "Résiliation pour défaut de mise à disposition".

Les sommes versées par le Client lui sont remboursées dans un délai de trente (30) jours suivant annulation de la commande dans les conditions précitées.

#### (f) Durées d'engagement et de préavis

La prestation liée au présent contrat s'applique sur la durée indiquée dans la partie conditions particulières. Par défaut, une prestation récurrente est annuelle et renouvelable tacitement chaque année à son échéance. Par défaut également un préavis d'un (1) mois auprès d'un service compétent de la société Hexanode est requis pour mettre fin à l'engagement.

Tout avenant ou modification contractuelle vaut pour acceptation des conditions générales de services en vigueur et renouvelle tacitement la durée d'engagement prévue contractuellement sauf mention contraire dans l'avenant.

#### (g) Sous-traitance

Sous réserve des conditions prévues à l'article "Localisation et Transferts de données" ci-dessous, Hexanode est autorisée à sous-traiter tout ou partie des prestations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat. Hexanode peut librement avoir recours, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à des tiers (tels que fournisseurs réseau, fournisseurs de matériel, logiciels ou autres, transporteurs, prestataires techniques, gardiennage, etc.), sans avoir à en informer le Client ou à solliciter son accord préalable. Toutefois, sauf disposition contraire des Conditions Particulières ou accord spécifique du Client, aucune prestation impliquant un accès aux contenus stockés par le Client dans le cadre des Services n'est sous-traitée en dehors de la société Hexanode.

### III. Coopération et Engagements

#### (a) Coopération des Parties

Pour la bonne exécution de la prestation associée au présent contrat, il est convenu que le Client devra désigner une personne étant l'interlocuteur privilégié dans le cadre de la prestation pour le Prestataire.

Réciproquement, le Prestataire s'engage à désigner une personne définie comme contact privilégié pour les échanges avec le Client. Si au cours de la prestation une difficulté apparaît, le Prestataire s'engage à prendre, en accord avec le Client, les dispositions nécessaires à la mise en œuvre d'une solution appropriée.

#### (b) Engagements Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Collaborer de bonne foi en vue d'une complète exécution des prestations, pour la durée du contrat
- Faire part au Client de toute difficulté ou Incident rencontré dans le cadre de l'exécution du contrat
- Apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la réalisation de la prestation ainsi qu'à la fourniture de services de qualité, conformément aux caractéristiques et modalités prévus dans le Contrat
- Mettre à la disposition du Client une ligne téléphonique ainsi qu'une adresse email pour tout échange
- Maintenir ses outils et procédures à un niveau de qualité conforme aux règles et usages de la profession
- Respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à son activité

- Émettre les factures dans les temps selon les modalités définies dans les conditions particulières
- Disposer d'une équipe compétente en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents (le "Support Hexanode") et à assurer la disponibilité et la sécurité des services suivant les modalités et niveaux de performance applicables
- Tout autre engagement éventuels définis dans les Conditions Particulières de Service applicable

#### (c) Engagements Client

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de Hexanode toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le Client assure qu'il possède l'autorité et la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations suivantes :

- Collaborer de bonne foi en vue d'une complète exécution des prestations, pour la durée du contrat
- Faire part au Prestataire de toute difficulté ou Incident rencontré dans le cadre de l'exécution du contrat
- Communiquer une ligne téléphonique ainsi qu'une adresse email pour les échanges avec le Prestataire
- Communiquer tout changement de sa structure (adresse postale, SIREN, téléphone...)
- Communiquer toute information et documentation nécessaire à la réalisation de la prestation
- Communiquer toute information nécessaire à la reproduction des bugs identifiés afin de faciliter leur résolution
- Formaliser l'ensemble de cette communication selon les recommandations éventuelles émises par le Prestataire
- S'interdire toute utilisation abusive, illicite ou frauduleuse du code, des services ou toute autre production du Prestataire, ce qui le cas échéant dégraderait l'intégralité des responsabilités du Prestataire
- Supporter seul toutes les conséquences liées au défaut de fonctionnement de ses services suite à une utilisation inappropriée par les collaborateurs du Client ou tout autre tiers auquel le Client aurait délégué l'utilisation du service
- Pour tous les accès étant relatifs au projet, le Client devra supporter seul toutes les conséquences liées à leur divulgation, leur perte, utilisation illicite ou frauduleuse
- Ces accès sont en possession du Client à titre confidentiel
- Toute suspicion d'une divulgation intentionnelle ou non de ces derniers par le Client engage la responsabilité unique du Client
- Signaler dans les plus brefs délais au Prestataire tout élément relatif à des problématiques de sécurité
- Respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à son activité
- Souscrire à toutes les assurances nécessaires auprès des organismes qualifiés pour couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat et de son exécution
- Souscrire à toute licence ou droit d'utilisation de logiciels tiers
- S'engager à ce que les pratiques employées soient conformes aux préconisations de l'ANSSI
- Régler les factures dans les délais convenus
- Tout autre engagement éventuellement défini dans les Conditions Particulières applicables.

#### (d) Modifications des engagements

Si une évolution des engagements définis ci-dessus devait survenir, il serait nécessaire que les deux Parties se réunissent afin de définir les changements effectifs à opérer. La validation de ces changements par les deux Parties entraînerait par conséquent la rédaction d'un nouveau contrat.

**IV. Conditions d'utilisation des services****(a) Respect des Conditions Générales de Service**

Le Client s'engage à utiliser les services du Prestataire et bien issus de prestations conformément aux présentes Conditions Générales de Service.

Le Client s'engage notamment à prendre connaissance et à se conformer aux présentes Conditions Générales de Service, aux Conditions Particulières de Service applicables et aux éventuelles conditions de produits tiers applicables, ainsi qu'à toutes informations communiquées au Client au moment de la Commande.

Lorsqu'il utilise les services pour le compte de tiers, ou autorise des tiers à utiliser les Services, le Client s'engage à leur communiquer les conditions en vigueur et garantit que lesdites conditions sont respectées.

**(b) Choix des Services par le Client**

Avant de commander et d'utiliser des Services, le Client s'engage à prendre connaissance de toutes les conditions associées (notamment les présentes Conditions Générales de Service, Conditions Particulières applicables et éventuelles conditions de produits tiers) et à étudier l'ensemble des documentations, configurations, et options disponibles afin de sélectionner des Services et caractéristiques adaptés à ses besoins et à ceux des tiers pour le compte desquels les Services sont utilisés.

Le Client s'assure notamment que les Services sont adaptés aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités réalisées dans le cadre de l'utilisation des Services. Pour obtenir des informations concernant les Services, le Client peut contacter le Support Hexanode dans les conditions prévues à l'article "Support Hexanode" ci-dessous.

Les conditions et caractéristiques des Services évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions notamment dans le cadre de chaque nouvelle Commande.

**(c) Connectivité et réseaux**

Pour utiliser certains Services, le Client doit disposer, à ses frais et sous sa responsabilité, d'une connexion à distance (telle qu'Internet ou réseau privé). Le Client est informé que le réseau Internet présente des aléas techniques et des risques de sécurité extérieurs aux moyens techniques mis en œuvre par Hexanode dans le cadre des Services.

Hexanode n'est pas responsable des défaillances des fournisseurs d'accès Internet ou autres opérateurs de réseaux de transport de données tiers (notamment défaut de fiabilité des lignes de connexion, fluctuation de la bande passante, interruptions, etc.), y compris des conséquences de telles défaillances, notamment lorsqu'elles entraînent une indisponibilité et/ou une discontinuité des Services.

**(d) Moyens d'authentification**

Le Client est responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification, nécessaires pour se connecter et utiliser les Services. Le Client s'assure notamment que les utilisateurs sont informés et comprennent les enjeux de préserver la confidentialité de leurs moyens d'authentification.

Le Client supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification fournis aux utilisateurs la responsabilité de Hexanode ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre.

Le Client s'engage à informer Hexanode sans délai, de toute perte ou divulgation éventuelle des moyens d'authentification, et à procéder immédiatement au renouvellement desdits moyens d'authentification.

**(e) Conditions relatives aux contenus**

Sous réserve des éléments mis à disposition par Hexanode, Hexanode n'intervient pas dans la gestion des informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services (les "Contenus") et s'interdit d'accéder auxdits Contenus à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services.

Hexanode n'effectue notamment aucune opération de contrôle, de validation ou de mise à jour desdits Contenus en dehors des opérations préalablement définies et autorisées avec le client. De même, Hexanode n'effectue aucune sauvegarde spécifique du Contenu stocké dans le cadre des Services en dehors des prestations d'archivages et de sauvegardes préalablement définies et autorisées avec le client.

Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Contenus afin de se prémunir contre les risques de perte ou de détérioration, quelle qu'en soit la cause. Les contenus doivent être licites et être utilisés conformément aux règles de l'art et aux lois et réglementations en vigueur.

Toute utilisation de contenus illicites (par exemple diffusion, publication, stockage ou transmission de Contenus à caractère pédopornographique, de contenus faisant l'apologie ou incitant à la commission de crimes contre l'humanité, d'actes de terrorisme, de pédophilie, d'antisémitisme, de racisme ou autres, ou encore de Contenus incitant à la haine).

L'utilisation abusive de contenus (par exemple utilisation frauduleuse de contenus ou utilisation de contenus faite en violation de droits appartenant à des tiers tels que droits de la personnalité, droits d'auteur, brevets ou marques ou autres droits de propriété intellectuelle) dans le cadre des Services est prohibée et peut donner lieu, à discrétion de Hexanode, à la suspension immédiate de tout ou partie des Services fournis en exécution du Contrat, à la désactivation du compte du Client et/ou à la résiliation du Contrat aux torts du Client, sans préjudice des poursuites et demandes d'indemnisation que Hexanode se réserve le droit d'effectuer.

**(f) Respect des lois, réglementations et règles déontologiques**

Les Services doivent être utilisés de manière raisonnable, conformément à la Charte éthique et déontologique de Hexanode accessible sur son site Internet, et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le Client s'engage à être vigilant quant à toute évolution ou modification de ladite Charte Ethique communiquée par Hexanode.

Sont notamment interdites, sans que cette liste présente un caractère exhaustif, les utilisations abusives ou frauduleuses des Services et ressources mises à disposition du Client, notamment les utilisations de nature à mettre en péril la stabilité et la sécurité des systèmes de la société Hexanode ou pouvant entraîner une dégradation de la performance des Services fournis aux autres clients de Hexanode, les activités d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir des Services (les Scans de ports, le Sniffing, le Spoofing, les attaques sortantes à partir des ressources mises à disposition par Hexanode, etc.).

Toute utilisation ou tentative d'utilisation du SPAM ou de toute autre technique assimilable à du "spamming", et les utilisations de Contenus illicites ou prohibés telles que prévues dans la section Conditions relatives aux contenus ci-dessus.

**(g) Suspension de Services**

Hexanode se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, dans l'hypothèse d'un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des

systèmes et environnements de la société Hexanode, des Services et/ou des données du Client, d'une maintenance planifiée, d'une demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, d'une notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique ("LCEN") ou du non-respect de tout ou partie des conditions d'utilisation des Services prévues au Contrat.

Une telle suspension peut intervenir immédiatement et sans préavis en cas d'urgence ou de nécessité, ainsi qu'en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse des services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, et plus généralement, de toute utilisation sur la base de laquelle la responsabilité de Hexanode serait mise en cause. Dans la mesure du possible, et sous réserve des cas de réquisitions judiciaires et administratives et de non-respect des présentes conditions d'utilisation des services, Hexanode veille à limiter l'impact de la suspension sur le fonctionnement normal des services.

Les suspensions susvisées ne déchargent aucunement le Client de son obligation de payer l'intégralité des montants dus à Hexanode au titre du contrat, sans préjudice de la possibilité, pour le Client, d'engager la responsabilité de Hexanode dans les conditions prévues à l'article "Responsabilité" ci-dessous dans l'hypothèse où de telles suspensions résultent d'un manquement de Hexanode à l'exécution de ses obligations.

Le Client peut consulter les maintenances planifiées sur l'interface prévue à cet effet. Dans l'hypothèse où elles résultent d'un manquement du Client à ses obligations, les suspensions susvisées interviennent sans préjudice du droit pour Hexanode de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article "Résiliation pour manquement" ci-après et de demander réparation du préjudice subi.

Sous réserve des cas de résiliation ou de non-renouvellement des Services, les suspensions de Services n'entraînent pas la suppression des données du Client, sauf si elles résultent exclusivement d'un manquement de la part de Hexanode à l'exécution de ses obligations, les suspensions susvisées ne peuvent être considérées comme du temps d'indisponibilité de Services dans le cadre de la mise en œuvre des engagements de Services prévus au contrat.

#### (h) Evolution des Services

Hexanode peut à tout moment et de plein droit modifier les Services, notamment ajouter, modifier ou supprimer des gammes, options ou fonctionnalités et faire évoluer leurs performances.

Les Services sont décrits en ligne sur le Site Internet de la société Hexanode. Il appartient au Client d'être vigilant concernant les évolutions de Services, qui sont applicables immédiatement dans le cadre de toutes nouvelles Commandes.

Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est informé par courrier électronique de toute évolution substantielle de nature à dégrader lesdits Services, au moins trente (30) jours calendaires avant la mise en œuvre de l'évolution.

Toutefois, les modifications de Produits Tiers et cas d'urgence (tels que risque de sécurité ou mise en conformité légale ou réglementaire) peuvent entraîner des modifications immédiates de Services.

Sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux consommateurs », en cas d'évolution dégradant un Service en cours d'utilisation (retrait de fonctionnalité, diminution de performance, etc.), le Client peut résilier ledit Service par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en œuvre de l'évolution.

#### (i) Propriété Intellectuelle, Droits d'utilisation

Tous les éléments (logiciels, Infrastructures, documentations, etc.) mis à la disposition du Client par Hexanode dans le cadre des Services et de l'exécution du Contrat restent la propriété exclusive de Hexanode ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser.

Hexanode concède au Client le droit d'utiliser lesdits éléments mis à sa disposition, uniquement dans les conditions applicables et pendant la durée du présent Contrat.

Sous réserve des éléments susvisés, mis à disposition du Client par Hexanode dans le cadre des Services, le Client demeure seul responsable d'acquiescer l'ensemble des autorisations et droits d'utilisation des éléments et Contenus (tels que données, logiciels, applications, systèmes, sites web, etc.) qu'il utilise et qu'il exploite dans le cadre des Services.

Le Client et les utilisateurs demeurent propriétaires de leurs Contenus, Hexanode s'interdisant de les utiliser à d'autres fins que celles prévues au Contrat.

Sous réserve des dispositions légales d'ordre public en vigueur, le Client n'est pas autorisé à décompiler les logiciels, codes et algorithmes utilisés dans le cadre des Services, notamment à des fins de rétro-ingénierie.

#### (j) Utilisation des services à l'international

Sous-réserve des restrictions d'utilisation prévues dans le cadre des Conditions Générales de Service ou propres aux activités du Client, Hexanode s'assure que ses services peuvent être commercialisés et utilisés au sein de l'Union Européenne et dans les pays dans lesquels les Centres de données utilisés pour fournir les services sont localisés.

Si le Client utilise les services ou autorise des tiers à utiliser les services depuis une zone géographique située en dehors du pays dans lequel sont localisés lesdits Centres de données, il lui appartient de vérifier que cette utilisation n'est soumise à aucune restriction en vertu de la législation ou réglementation applicable.

Hexanode se réserve le droit de refuser les commandes passées depuis des pays soumis à des restrictions commerciales ou autres sanctions, ou par des nationaux desdits pays ou personnes soumises à sanctions.

#### (k) Produits Tiers

Sous réserve des engagements spécifiques pouvant être pris dans le cadre des Conditions Particulières de Service applicables, Hexanode n'est pas responsable des Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services, lesquels peuvent notamment comporter des erreurs techniques, failles de sécurité, incompatibilités ou instabilités et ne donne aucune garantie sur les Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services (y compris toutes informations et éléments qui y sont associés tels que logiciels, systèmes, applications, etc.).

Le Client n'est autorisé à utiliser les Produits Tiers mis à sa disposition par Hexanode, que dans le cadre des Services, à l'exclusion notamment de toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures les Produits Tiers logiciels ou systèmes mis à sa disposition.

Le Client utilise les Produits Tiers sous son entière responsabilité, dans le respect des Conditions de Service en vigueur, et s'assure notamment qu'ils sont adaptés à ses besoins et aux finalités pour lesquelles ils sont utilisés.

#### (l) Continuité et Réversibilité des Services

Sauf disposition contraire des Conditions Particulières applicables, l'arrêt des Services, quelle qu'en soit la cause (notamment résiliation du



Contrat, non-renouvellement, arrêt de Services par le Client, non-respect des Conditions Générales de Service, etc.), de même que certaines opérations de mise à jour et de réinstallation des Services, peuvent entraîner la suppression irréversible de l'intégralité des Contenus du Client dans le cadre des Services, y compris leurs sauvegardes éventuelles.

Avant la date d'expiration des Services, de même qu'avant de procéder à des opérations de suppression, de mise à jour ou de réinstallation de Services, il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération (telle que sauvegarde, transfert vers solution tiers, Snapshot, etc.) nécessaire à la conservation de ses Contenus.

A la demande du Client, et sous réserve des stipulations de l'article « Confidentialité » ci-dessous, Hexanode lui communique toute information technique relative aux Services de nature à faciliter les opérations de réversibilité et de récupération de ses Contenus.

Ces prestations d'assistance peuvent donner lieu à facturation supplémentaire au temps passé, sur la base des conditions financières disponibles sur le Site Internet de Hexanode ou sur simple demande auprès du Support Hexanode.

Toutefois, Hexanode ne procède à aucune opération de restitution et de migration des Contenus du Client, lesquelles restent à la charge exclusive de ce dernier.

Sous réserve des données que Hexanode se doit de conserver conformément à la réglementation en vigueur, des données visées à l'article "Traitements Hexanode" ci-dessous, et des données nécessaires à la défense de ses droits, Hexanode s'engage, suite à l'arrêt des Services, et sauf accord contraire entre les Parties ou disposition spécifique des Conditions Particulières applicables, à ne conserver aucune copie des données du Client.

## V. Qualité de service

### (a) SLA

Un SLA est un taux de disponibilité de service que garantit la société Hexanode. La société Hexanode s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des solutions matériel et logicielles afin de respecter le niveau de disponibilité prévu pour les services soumis à un SLA sur ses services d'hébergement.

Tout incident relatif à une défaillance matériel ou logicielle directement imputable à la société Hexanode pourra entraîner des pénalités pour celle-ci. Ces pénalités sont par défaut un remboursement proportionnel au coût du service ainsi qu'au temps d'indisponibilité total dans la limite de 50% de la dernière mensualité du service d'hébergement réglée par le client.

### (b) GTI et GTR

Tout incident ou ticket relatif à un incident sera traité de manière prioritaire par la société Hexanode. La société Hexanode s'engage par défaut à respecter pour les services soumis à garanties une GTI (Garantie de Temps d'Intervention) en heures ouvrées de 45 minutes à compter de la signalisation de l'incident par le système de supervision ou par le Client.

## VI. Gestion et maintenances

Hexanode se charge par défaut dans le cadre d'une prestation d'infogérance de déployer les mises à jour de sécurité systèmes ainsi que pour les middleware. Toute autre opération de maintenance devra être définie dans le cadre d'une proposition commerciale.

### (a) Gestion des sauvegardes et de l'archivage

Par défaut la société Hexanode n'effectue aucune sauvegarde ou archivage des données du client hébergées sur une infrastructure gérée par Hexanode.

Une prestation de sauvegarde peut être définie dans le cadre d'une proposition commerciale, dans ce cas et selon les modalités convenues la société Hexanode est en droit d'effectuer une sauvegarde et d'archivage sur les équipements prévus dans le cadre de cette prestation. Ces sauvegardes et archivages sont soumis aux différentes législations et obligations notamment Informatique et Liberté, DPA / GPDR.

### (b) Gestion des mises à jour de sécurité, matériel et réseau

Hexanode se réserve le droit d'effectuer toutes les manipulations nécessaires afin de :

- Déployer à tout moment des mises à jour de sécurité à tout niveau afin de patcher ou auditer un élément présentant un risque de sécurité potentiel.
- Ajouter ou remplacer un matériel défaillant, obsolète ou présentant un risque.
- Effectuer des opérations de maintenance réseau aussi bien évolutives, préventives que curatives sur des équipements en amont ou au sein de l'infrastructure client.
- Effectuer des opérations de maintenances système, middleware aussi bien évolutives, préventives que curatives sur des équipements en amont ou au sein de l'infrastructure client.

La société Hexanode fera de son mieux afin de minimiser l'impact de ces interventions sur des environnements de production. La société Hexanode communiquera également dans la mesure du possible avec le client sur ces manipulations et pour la planification temporelle de ces maintenances dans des heures impactant le moins possible l'activité du client.

Cela pourra toutefois provoquer de manière non exhaustive divers comportements (redémarrage ou courtes interruptions de services, baisse de performance, etc.) pour lesquels la société Hexanode ne pourra être inquiétée et qui ne pourront pas donner lieu à indemnisation.

### (c) Gestion des mises à jour middleware et applicatives

Hexanode se réserve le droit d'effectuer toutes les manipulations nécessaires afin de déployer à tout moment des mises à jour de sécurité ou correctives à tout niveau afin de patcher ou auditer un élément présentant un risque de sécurité potentiel.

La société Hexanode fera de son mieux afin de minimiser l'impact de ces interventions sur des environnements de production. La société Hexanode communiquera également dans la mesure du possible avec le client sur ces manipulations et pour la planification temporelle de ces maintenances dans des heures impactant le moins possible l'activité du client.

Cela pourra toutefois provoquer de manière non exhaustive divers comportements (redémarrage ou courtes interruptions de services, baisse de performance, etc.) pour lesquels la société Hexanode ne pourra être inquiétée et qui ne pourront pas donner lieu à indemnisation.

Dans le cadre d'une prestation ou les déploiements de mises à jour applicatives sont gérés par la société Hexanode, ces maintenances sont régies par défaut de la manière suivante :

- Les maintenances sont effectuées du lundi au mercredi (ouvrés) de 9h à 15h. Les créneaux non ouvrés ou de fin de

semaine sont déconseillés pour des questions de disponibilité et de réactivité des acteurs, ainsi que de qualité des opérations

- Le client et la société Hexanode communiquerons dans la mesure du possible pour la planification de ces maintenances ainsi que sur l'état et la réussite de celles-ci. La participation du client aux opérations de maintenance peut être requise à des fins de tests et de validation
- Des créneaux ou des conditions de maintenances évolutives d'applications peuvent être précisés dans les conditions particulières applicables de mise à niveau des applications client dans la partie contractuelle de la proposition commerciale. Ces créneaux plus spécifiques ou déploiements qu'ils soient ponctuels ou réguliers peuvent être soumis à un surcoût ou une refacturation.

## VII. Engagements complémentaires

La souscription et l'utilisation de l'ensemble des prestations d'hébergement et d'infogérance fournies pas la société Hexanode sont sujet aux conditions générales d'utilisation.

Le Client s'engage à prendre connaissance et accepter l'intégralité des Conditions Générale de Service et de manière générale à l'ensemble des éléments formant le Contrat. Le Client s'engage également à prendre connaissance et accepter la charte éthique et déontologique.

Des engagements complémentaires peuvent être définis dans la subsection "Engagements complémentaires". Des exigences complémentaires peuvent être définies dans la définition des services et dans la proposition commerciale.

## VIII. Tarification

Chaque prestation fait l'objet d'une tarification spécifique basée sur une grille tarifaire puis ajustée selon les services complémentaires fournis, les contraintes et exigences particulières définies pour cette prestation ainsi que les éventuels avantages commerciaux accordés.

### (a) Modalités de facturation

Le Prestataire facturera ses prestations de la manière suivante :

- Facturation relative à une période (mensuelle ou annuelle) de mise à disposition d'un service émise au début de cette même période
- Facturation des éventuels frais d'installation préalable à la mise en œuvre du service
- Les éventuelles remises et pénalités accordées seront appliquées sur les prochaines factures récurrentes.

Dans le cadre d'une prestation contractuelle établie sur une durée d'un an le règlement de la prestation pourra être facturé annuellement ou par défaut mensuellement. Une facturation complémentaire pour la mise en service peut être établi selon les modalités définies dans la proposition commerciale.

Toute intervention, opération ou service de la société Hexanode, sollicité par le client ou étant requise dans le cadre de la prestation de service mais non incluse dans la proposition commerciale ou dans le contrat établi avec la société Hexanode pourra être facturé au Client sur des bases forfaitaires particulières selon la nature de l'opération et le temps d'intervention.

### (b) Modalités de paiement

Un délai de paiement d'une facture est par défaut défini à trente (30) jours pour les prestations régulières. Dans le cadre de frais d'installation ces derniers devront être acquittés dès la réception de la facture. Les

facturations complémentaires seront facturées à terme échu, à l'issue du mois au cours duquel elles auront été exécutées.

## IX. Renouvellement et Résiliation du contrat

### (a) Renouvellement

Dans le cadre d'une prestation d'hébergement ou d'infogérance, un délai d'engagement contractuel est défini, par défaut ce délai est fixé à un (1) an. La société Hexanode s'engage à fournir les services souscrits durant toute la durée contractuelle. Passé ce délai d'engagement contractuel les services sont tacitement reconduits par défaut selon la même périodicité. Des précisions ou ajustements sur les modalités de renouvellement peuvent être présentes dans les parties contractuelles de la proposition commerciales.

### (b) Résiliation

Passé le délai d'engagement contractuel minimal le client est libre de demander une résiliation de ses services à condition de respecter un préavis de un (1) mois minimum, sous la forme d'une lettre recommandée envoyée au siège de la société Hexanode au 96 Boulevard Marius Vivier Merle 69003 LYON. La résiliation d'un service ne donne en aucun droit la possibilité pour le client d'être remboursé des périodes échues ou ayant déjà débuté. Dans le cadre d'un renouvellement tacite la résiliation prendra lieu à la date en fin de période contractuelle.

Le client peut résilier son service avant la fin du délai d'engagement avec l'envoi d'un préavis selon les mêmes conditions, mais restera tenu de s'acquitter du paiement des services pour toute la durée d'engagement, ceci selon les mêmes modalités énoncées dans les Conditions Générales de Services.

La société Hexanode se réserve le droit de ne pas renouveler la gestion de l'infrastructure ou des prestations associées à la fin d'une période pour toute raison d'obsolescence ou d'évolution des services de la société. Dans ce cas, la société Hexanode s'engage à fournir un préavis de six (6) mois durant lesquels celle-ci continuera à effectuer ses prestations selon les engagements convenus. Si le délai contractuel initial minimum ainsi que ce délai de préavis sont tout deux révolus, alors les services et leur facturation pourront cesser sans préavis.

En cas de résiliation, la société Hexanode et le Client s'engagent à collaborer de bonne foi afin de s'accorder et respecter les éléments suivants :

- Les dates d'interruption du services ainsi que les périodes de grâce
- Les délais de conservations des données respectives suivi de leur destruction intégrale
- La restitution des données, accès, informations relatives au Prestataire / au Client
- Le règlement de l'intégralité des sommes dues
- Les remboursement de l'ensemble des pénalités restantes.

## X. Support Hexanode

### (a) L'équipe Support Hexanode

L'équipe Support Hexanode est en charge de gérer les Incidents rencontrés dans le cadre des Services et de fournir au Client, sur simple demande, des informations concernant les conditions et caractéristiques des Services.

Sous réserve des autres niveaux de Support disponibles visés au point ci-dessous, le Support Hexanode est fourni en français uniquement, et les prestations d'information concernant les Services sont fournies en heures ouvrées uniquement.

Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents, Hexanode se réserve la possibilité de sous-traiter une partie du Support dans les conditions prévues aux articles "Sous-traitance" et "Traitement des données à caractère personnel".

#### **(b) Recours au Support Hexanode**

Le Client peut contacter le Support Hexanode par courriel ou par téléphone. Toutefois, durant les heures non-ouvrees, le Support Hexanode ne peut être contacté que par courriel sauf dans certains cas pouvant être mentionnés dans les Conditions Particulières de Services.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Hexanode. Avant de recourir au Support Hexanode, le Client doit notamment recourir aux ressources et informations disponibles sur le site Internet de Hexanode (guide utilisateurs, documentation produit, etc.) et des Interfaces de Gestion à sa disposition (reporting, monitoring, etc.).

Le Client s'interdit de contacter le Support Hexanode pour des services ou produits qu'il n'aurait pas contractés directement auprès de Hexanode, ou mettre en relation les équipes du Support Hexanode avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. Hexanode se réserve le droit de refuser de prendre en charge les demandes ne respectant pas les présentes conditions.

Le Client s'engage à adopter une conduite adéquate, cordiale et respectueuse, dans ses relations avec le Support Hexanode. Hexanode se réserve le droit de ne plus répondre aux demandes du Client et de résilier immédiatement le Contrat en cas de comportement injurieux, outrancier ou dégradant.

En outre, de tels comportements pourront faire l'objet de poursuites envers et contre le Client, Hexanode pouvant, dans ce cadre, recourir à tous moyens de preuve qu'elle jugerait utiles et adaptés (extraits de communications avec le Client, captures d'écran, courriels, enregistrements de télécommunication, etc.).

Sous réserve des autres niveaux de Support disponibles visés au point ci-dessous, le Support de base Hexanode est inclus dans le prix des Services.

#### **(c) Gestion des Incidents**

En cas de dysfonctionnement des Services, le Client effectue en premier lieu les tests techniques préconisés par la société Hexanode.

Si ces tests ne permettent pas de résoudre l'Incident, le Client déclare celui-ci au Support Hexanode dans les conditions décrites ci-dessus, en communiquant le maximum d'informations pour permettre la bonne réalisation du diagnostic.

En cas de déclaration d'Incident, le Support Hexanode procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic.

Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec Hexanode au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires.

Dans le cadre de la gestion des Incidents, Hexanode est expressément autorisée par le Client à se connecter aux Services du Client, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du diagnostic.

Cette connexion peut nécessiter une intervention du Client sur son Service. Hexanode s'engage à tenir le Client informé de l'état d'avancement des opérations.

Si Hexanode constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'Incident ne peut être confirmée ou que l'Incident ne relève pas de la responsabilité de Hexanode, Hexanode en informe le Client. En ce cas, le temps passé par Hexanode pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé à titre de prestations complémentaires sur une base forfaitaire au tarif consultable soit sur demande, dans le contrat ou lors de la déclaration d'Incident.

Hexanode se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation du Contrat ou des lois ou règlements en vigueur.

S'il apparaît que l'Incident relève de sa responsabilité, Hexanode finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés.

En ce cas, l'intervention de Hexanode ne donne lieu à aucune facturation complémentaire. Le diagnostic est établi par Hexanode par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information de Hexanode, comme par exemple les traces de connexion.

Sous réserve des Conditions Particulières applicables et des autres niveaux de Support visés au point ci-après, Hexanode ne donne aucune garantie de temps d'intervention et de résolution des Incidents dans le cadre du Support Hexanode.

#### **(d) Autres niveaux de Support**

En complément du Support de base Hexanode décrit ci-dessus, Hexanode propose d'autres niveaux de Support permettant au Client de bénéficier de prestations et niveaux d'engagement supplémentaires.

Ces niveaux de Support sont décrits dans les Conditions Particulières et documentations correspondantes, disponibles sur le Site Internet de Hexanode ou sur demande auprès du Support Hexanode.

Hexanode se réserve le droit d'accepter ou refuser de contracter au cas par cas, des engagements sur des niveaux de support plus élevés ou complémentaires.

### **XI. Responsabilité**

#### **(a) Capacité des Parties**

Chacune des Parties déclare et garantit posséder l'autorité et la capacité nécessaires à la conclusion du Contrat et à l'exécution des obligations lui incombant. Le Client et Hexanode déclarent et garantissent notamment disposer de toutes les autorisations, compétences et connaissances (notamment techniques), leur permettant respectivement d'utiliser et de fournir les Services conformément aux conditions prévues au Contrat.

#### **(b) Responsabilités du Prestataire**

Le Prestataire ne peut répondre ni des dommages indirects tels que « manque à gagner » ou « perte » trouvant leur origine ou étant la conséquence du présent Contrat, ni des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du contrat.

Le Prestataire s'engage à exécuter les obligations contractuelles à sa charge avec tout le soin et la diligence nécessaire à la fourniture de la prestation, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Le Prestataire est responsable de ses prestations conformément aux règles de droit commun et se trouve soumis à une obligation de moyens.

Le Prestataire n'est responsable que des prestations réalisées par lui exclusivement et ne répond pas des éventuels manquements de tiers et autres prestataires intervenant directement ou indirectement dans la réalisation d'une prestation, relative ou non à la prestation réalisée par le Prestataire.

Si le Client impose au Prestataire des contraintes technologiques concernant la prestation et que ces exigences ne sont pas définies dans les Conditions Particulières, le Prestataire est déchargé de toute responsabilité directement ou indirectement liée à ces contraintes.

La responsabilité de Hexanode ne sera pas engagée si l'exécution du contrat ou de toute obligation incombant à Hexanode au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, retrait d'autorisation d'opérateurs de télécommunications, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de Hexanode ("Cas de Force Majeure").

Alors Hexanode, sous réserve d'une prompt notification au Client, devra être dispensé de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement.

Le Client sera, de la même manière, dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux Parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La Partie affectées par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée, par courrier électronique, des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du Cas de Force Majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- Détérioration de l'Application
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils données
- Divulgaration ou utilisation illicite des accès et mots de passe remis confidentiellement au Client
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel Hexanode n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance
- Demande d'interruption temporaire ou définitive du Service émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client

### (c) Responsabilités du Client

Pour l'ensemble des Contenus sous le contrôle du Client, ce dernier est responsable de leur intégrité ainsi que de leur confidentialité, ce qui implique pour le Client la mise en œuvre de systèmes d'authentification sécurisés pour les utilisateurs susceptibles d'accéder aux données et aux systèmes étant sous le contrôle du Client.

Ce système d'authentification doit également pouvoir assurer la gestion de droits appropriés ainsi que la traçabilité des actions des utilisateurs.

Le Client assume l'ensemble des risques et périls liés à ses activités et est notamment seul responsable de l'utilisation des Services mis à sa disposition par Hexanode et du respect des Conditions Particulières de Service applicables, y compris lorsque les Services mis à sa disposition sont utilisés par ou pour le compte de tiers.

Le Client demeure notamment responsable de l'adéquation des Services commandés à ses besoins et aux besoins des tiers par ou pour le compte desquels ses Contenus sont utilisés dans le cadre des Services, ainsi que de la gestion et l'utilisation desdits Contenus (notamment leur contrôle, validation, mise à jour, suppression, sauvegarde, ainsi que de toute mesure de nature à se prémunir contre les pertes et altérations de Contenus), y compris lorsqu'ils appartiennent à des tiers ou qu'ils sont utilisés ou exploités par ou pour le compte de tiers, et du respect des lois et réglementations en vigueur, ainsi que de la Charte Éthique.

Lorsque le Client utilise les Services dans le cadre d'une activité professionnelle, ou lorsqu'il agit pour le compte de tiers, il s'engage à souscrire, auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des dommages susceptibles de lui être imputés, et s'engage à maintenir cette assurance (ou toute autre assurance équivalente) pendant toute la durée du Contrat.

### (d) Garantie

Chacune des Parties garantit exercer ses activités conformément à la réglementation en vigueur.

Le Client garantit notamment Hexanode contre toutes les conséquences résultant de l'utilisation ou de l'exploitation de Contenus illicites dans le cadre des Services, d'utilisation frauduleuse des Services ou non-conforme aux lois et réglementations en vigueur, d'utilisation des Services faite en violation des droits de tiers, de l'inadéquation des Services sélectionnés à ses besoins ou aux besoins de tiers, et de la perte ou de l'utilisation non-autorisée ou frauduleuse des moyens d'authentification des Utilisateurs.

Le Client s'engage à intervenir dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Contenus et/ou les Conditions de Service, y compris les autorités administratives et judiciaires, et à indemniser Hexanode de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.).

### (e) Tiers

Au titre du présent Contrat, Hexanode ne prend aucun engagement envers des tiers, et notamment envers les Utilisateurs, aucune stipulation ne pouvant être interprétée comme créant des tiers bénéficiaires du présent Contrat.

Le Client est seul en charge de la relation qu'il entretient avec les tiers, notamment avec les Utilisateurs des Services, et garantit Hexanode contre toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers, mettant en cause les Services de Hexanode.

Le Client s'engage à notifier par écrit à Hexanode dans les meilleurs délais, toutes les demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Services de Hexanode, en précisant l'objet de la demande ainsi que toute information utile afin que Hexanode puisse communiquer au Client les éléments utiles en sa possession.

### (f) Force Majeure

Aucune des Parties ne peut voir sa responsabilité engagée sur le fondement d'une défaillance résultant, directement ou non, d'événements non prévisibles ayant les caractéristiques de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil.



Toutefois, pour pouvoir se prévaloir de la présente disposition, la Partie qui se trouve empêchée d'exécuter ses obligations doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et par écrit en précisant les circonstances et la durée prévisible de cette situation, et la tenir régulièrement informée de l'évolution de la situation.

Si, malgré les efforts de la Partie défaillante, sa défaillance dure plus de trente (30) jours consécutifs, l'autre Partie peut, de plein droit, résilier tout ou partie des Services impactés.

#### **(g) Limite de responsabilité**

Sans préjudice des droits de Hexanode à recevoir le paiement de ses services, la responsabilité globale de Hexanode en réparation de tout dommage, de quelque nature qu'il soit (Y compris les dommages résultant d'un acte de négligence) résultant du présent contrat et de la fourniture par Hexanode de prestation d'hébergement, d'infogérance, d'accompagnement, de transmission de données, de services ou d'équipements y compris mais sans que cette liste ne soit limitative, les dommages causés aux biens mobiliers et immobiliers, ne saurait excéder la plus faible des deux sommes suivantes : (A) Le montant payé par le client pour le service concerné dans les deux (2) derniers mois précédents l'infraction, ou (B) Deux mille cinq-cent euros (2 500€) au total ; sous réserve, cependant que les limitations qui précèdent soient conformes aux limites fixées par les lois en vigueur, et ne s'appliquent pas en cas de décès ou préjudice corporels causés par Hexanode, ou dans toute autre hypothèse ne pouvant faire l'objet d'exclusion ou de limitation de responsabilité au titre de la loi applicable.

## **XII. Conditions Financières**

#### **(a) Prix des Services**

Les prix des Services facturés au Client sont ceux en vigueur au moment de la facturation. Les prix sont également communiqués sur simple demande adressée au Support Hexanode. Sauf stipulation contraire, les prix sont en euros.

En fonction du type de Services, Hexanode propose différents types de tarifs (prix forfaitaire mensuel, prix forfaitaire annuel, prix à l'usage, etc.) auxquels peuvent être associés, selon le cas, une durée d'engagement et/ou un mode de facturation spécifique.

Lorsque pour un même Service, plusieurs types de tarifs sont disponibles, le Client sélectionne celui de son choix au moment de la Commande. Lorsqu'ils sont mentionnés hors taxes (notamment concernant les services destinés aux professionnels), la TVA ainsi que toute autre taxe applicable aux services s'ajoutent au prix des services et sont dues par ce dernier sans que ceci ne puisse être considéré comme un changement de prix.

Il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services.

Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité, y compris si elle n'est pas totalement utilisée. Certains Services donnent lieu à des frais additionnels d'installation ou de mise en service.

#### **(b) Révision de la tarification**

Hexanode se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment. Les changements de prix sont applicables immédiatement à toute nouvelle Commande.

Pour les Services en cours d'utilisation, en cas d'augmentation de prix, le Client est informé avec un délai de prévenance de trente (30) jours calendaires par courrier électronique.

Dans cette hypothèse le Client disposera, à compter de cette information, d'un délai de trente (30) jours calendaires pour résilier sans pénalités les Services impactés, par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion.

A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. La faculté de résiliation susvisée n'est pas applicable en cas d'augmentation de prix résultant de circonstances imprévisibles au sens de l'article 1195 du Code civil. Dans ce cas, il est fait application des dispositions dudit article.

#### **(c) Facturation**

Les Services sont facturés sur la base de la consommation et des Commandes du Client constatées par Hexanode dans son système d'information, lequel fait foi et est pleinement opposable au Client.

La périodicité (mensuelle, annuelle, ou autre) et le moment (à la Commande ou à terme échu) de facturation varie d'un Service à l'autre. Les conditions de facturation des prix des Services dans les Conditions Particulières de Service applicables. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande.

Sauf disposition contraire demandée par le client à la commande et accepté par Hexanode contre une éventuelle facturation des frais d'envoi postaux. Le Client accepte expressément que la facture lui soit transmise par voie électronique.

La facture dématérialisée est communiquée au Client par courrier électronique et/ou mise à la disposition du Client par le biais d'une interface de Gestion. Il appartient au Client d'en conserver une copie conformément à la réglementation en vigueur.

#### **(d) Paiement**

Les factures sont payables à réception, sauf mention explicite présente sur la facture, étant précisé qu'en fonction des services, les factures peuvent être émises soit à la commande, en cours de prestation, soit à terme échu. Par défaut le règlement d'une prestation récurrente s'effectue par prélèvement bancaire après signature d'un mandat de prélèvement.

Il appartient au Client d'informer la société Hexanode du mode de paiement souhaité parmi les modes de paiement disponibles. Les modes de paiement disponibles peuvent varier d'un service à l'autre. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande.

Concernant les services payables à terme échu, la société Hexanode se réserve le droit de facturer lesdits services au Client avant le terme du mois civil en cours, dès lors que les services consommés par le Client au cours du mois considéré atteignent un montant total significatif. Le Client est seul responsable du paiement des services dans les conditions susvisées. Il s'engage à disposer des fonds nécessaires au paiement des services.

Sous réserve du droit de rétractation prévu à l'article "Conditions spécifiques aux Consommateurs", les prix sont dus dans leur intégralité, le Client ne pouvant prétendre à aucun remboursement en cas de non-utilisation, utilisation partielle, suspension ou arrêt de l'utilisation des Services avant la fin de la Période d'utilisation.

Ceci est sans préjudice de la possibilité pour le Client d'engager la responsabilité de Hexanode dans les conditions prévues à l'article

"Responsabilité" ci-dessus, si cette situation résulte d'un manquement de Hexanode à l'exécution de ses obligations.

#### **(e) Défaut et retard de paiement**

En cas de défaut ou de retard de paiement, y compris paiement partiel, le Client est redevable de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date limite de règlement, et dont le taux d'intérêt est égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

De plus, tout défaut ou retard de paiement (même partiel) des sommes dues par le Client en exécution du Contrat, persistant plus de (4) quatre jours calendaires après notification de défaut ou retard de paiement adressé au Client par courriel, entraîne de plein droit et sans nécessité de notification ou mise en demeure supplémentaire :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du Contrat, quel que soit le mode de règlement prévu
- La possibilité pour Hexanode immédiatement et sans préavis de suspendre tout ou partie des Services du Client (y compris ceux qui ont été réglés), de refuser toute nouvelle Commande ou renouvellement de Services, et de résilier, de plein droit, par courriel, le Contrat en tout ou partie.

En cas de défaut ou de retard de paiement, les Clients professionnels sont redevables d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice de la possibilité pour Hexanode de demander, sur justification, une indemnisation complémentaire lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de ladite indemnité forfaitaire.

#### **(f) Contestation**

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des Services doit être notifié auprès du Service Client de Hexanode dans un délai d'un (1) mois après émission de la facture.

A défaut, et sans préjudice de la possibilité pour le Client de contester ultérieurement la facturation, le Client est tenu de s'acquitter des factures impayées dans les conditions prévues au Contrat. En cas de défaut de facturation, Hexanode est autorisée à régulariser lesdites factures dans la limite des règles de prescription en vigueur.

#### **(g) Frais de déplacement**

Sous réserve de disposition spécifique dans les Conditions Particulières applicables, les frais de déplacement, de transport et de séjour sur un lieu nécessitant le déplacement d'un ou plusieurs collaborateur(s) ou sous-traitant(s) de Hexanode intervenant dans le cadre de la prestation décrite dans les Conditions Particulières du présent contrat sont à la charge du Client.

Les frais liés au déplacement de collaborateurs de Hexanode, réalisés à la demande du Client, et y compris si ce déplacement a un caractère exceptionnel (par exemple, la participation à une réunion, conférence, démonstration de produit, réalisation d'audit lié au Service, etc.) peuvent également être facturé au Client.

### **XIII. Durée, renouvellement et résiliation des services**

#### **(a) Durée des Services**

Les Contrats concernant des services récurrents ou constants sont conclus pour une durée indéterminée et restent en vigueur tant que le Client utilise des Services Hexanode. La durée pendant laquelle le Client s'engage à acquitter les Services commandés est celle définie au moment de la Commande (la "Période d'engagement").

En cas de paiement au forfait ou par abonnement (mensuel, annuel ou autre), le Client s'engage à acquitter les Services pendant toute la durée correspondante et sauf mention contraire dans les Conditions Particulières de Services de renoncer par conséquent à toute possibilité de remboursement si il venait à mettre fin à l'utilisation de son service.

A défaut, et notamment en cas de suspension ou d'arrêt anticipé de l'utilisation des Services, le Client reste tenu de s'acquitter du paiement des services dans son intégralité et ne peut prétendre à aucun remboursement à ce titre.

En cas de paiement à l'usage, les Services sont mis à disposition pour une durée indéterminée, le Client pouvant y mettre fin à tout moment suivant les modalités en vigueur.

#### **(b) Renouvellement des Services**

Les conditions de renouvellement des Services varient d'un type de Service à l'autre. Certains se renouvellent automatiquement et d'autres par paiement préalable du Client.

En cas d'option, il appartient au Client de sélectionner ou d'indiquer le mode de renouvellement de son choix. Le mode de renouvellement contractuel tacite est valable par défaut.

Les demandes de renouvellement par paiement sont automatiquement rejetées en cas de défaut de paiement ou de paiement irrégulier (notamment montant erroné, paiement incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non accepté par Hexanode).

S'agissant d'un renouvellement payé par chèque, il appartient au Client de solliciter le renouvellement avec un délai suffisant de sorte que le chèque soit effectivement reçu par Hexanode avant expiration du Service.

Hexanode se réserve le droit de mettre fin à un renouvellement, notamment en cas de disparition du Service avec un délai de préavis raisonnable.

#### **(c) Résiliation pour manquement**

Sans préjudice des autres cas de résiliation prévus au Contrat, en cas de manquement par l'une des Parties à tout ou partie des obligations mises à sa charge, les Services peuvent être résiliés par courrier recommandé avec accusé de réception après qu'une notification des manquements en cause ait été adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à la Partie défaillante et soit restée sans effet pendant plus de quatorze (14) jours calendaires.

Nonobstant ce qui précède, en cas d'utilisation malveillante, illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, Hexanode peut, de plein droit, résilier les Services concernés ou le Contrat dans son intégralité, par courriel et sans mise en demeure préalable. Le présent paragraphe ne remet pas en cause le droit pour Hexanode de suspendre ou d'interrompre les Services dans les conditions prévues au Contrat, notamment en cas de non-respect des Conditions de Service en vigueur.

Les résiliations pour manquement sont sans préjudice des dommages et intérêts éventuels pouvant être réclamés à la Partie défaillante.

### **XIV. Traitement des données à caractère personnel**

#### **(a) Annexe relative au traitement des données à caractère personnel**

Les éléments relatifs au Règlement général sur la protection des données (RGPD ou selon l'appellation anglaise GDPR) ou aux accords de

traitement des données à caractère personnel (DPA) sont abordées dans l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel. L'annexe relative au traitement des données à caractère personnel (DPA) et le contrat sont complémentaires, toutefois, en cas de contradiction, le DPA prévaut.

#### **(b) Respect de la réglementation applicable**

Les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi numéro 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi numéro 2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), à compter de sa date d'application.

Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données).

Le Client, qui demeure seul responsable du choix des services, s'assure que les services présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation des services, compte-tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque les Services sont utilisés pour traiter des données sensibles (par exemple, des données à caractère personnel non-anonymisées).

#### **(c) Responsabilité des traitements réalisés par ou pour le compte du Client**

Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte dans le cadre des Services, que ce soit par lui-même, par la société SARL Hexanode ou par des tiers.

Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par la société SARL Hexanode pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Services (notamment des prestations de support), la société SARL Hexanode agit en qualité de sous-traitant sur seules instructions du Client.

#### **(d) Sécurité**

La société SARL Hexanode prend, dans les conditions prévues au Contrat, toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. A cet égard, la société SARL Hexanode s'engage notamment à ne pas accéder ni utiliser les données du Client à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services (et notamment des prestations de Support).

La société SARL Hexanode peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et/ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, la société SARL Hexanode s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

La société SARL Hexanode s'engage à mettre en place des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du Client par des personnes non autorisées, des contrôles d'identité et d'accès via un système d'authentification ainsi qu'une politique de mots de passe, un système de gestion des habilitations permettant de limiter l'accès aux locaux aux seules personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions et de leur périmètre d'activité, un système d'isolation physique et/ou logique des Clients entre eux, des processus d'authentification des utilisateurs et administrateurs, ainsi que des mesures de protection des fonctions d'administration, dans le cadre d'opérations de support et de maintenance, un système de gestion des habilitations mettant en œuvre les principes du moindre privilège et des processus et dispositifs permettant de tracer les actions réalisées sur son système d'information, et d'effectuer conformément à la réglementation en vigueur, des actions de reporting en cas d'incident impactant les données du Client.

Le Client assure la sécurité des ressources, systèmes et applications qu'il déploie dans le cadre de l'utilisation des Services, et demeure notamment responsable de la mise en place de systèmes de filtrage des flux tels que pare feu, la mise à jour des systèmes et logiciels déployés, la gestion des droits d'accès, la configuration des ressources, etc.

La société SARL Hexanode ne sera en aucun cas responsable des incidents de sécurité liés à l'utilisation d'Internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé à des données ou informations du Client.

#### **(e) Localisation et Transferts de données**

Lorsque les Services permettent au Client de stocker des Contenus, la localisation ou, selon le cas, la zone géographique, du ou des Centres de Données disponibles est précisée lors de la commande ou sur le Site Internet de la société SARL Hexanode. Lorsque plusieurs localisations ou zones géographiques sont disponibles, le Client indique celle(s) de son choix au moment de la Commande.

Sous réserve des Conditions Particulières de Service applicables, la société SARL Hexanode s'interdit de modifier, sans l'accord du Client, la localisation ou zone géographique prévue à la Commande, des contenus stockés par le Client dans le cadre des Services.

Le Client est responsable de toutes les formalités et demandes d'autorisations nécessaires aux transferts de données à caractère personnel prévus dans le cadre du Contrat, auprès des personnes concernées et autorités compétentes.

#### **(f) Audit**

La société SARL Hexanode s'engage à mettre à disposition sur demande du Client adressée au Support la société SARL Hexanode, des informations concernant les mesures de Sécurité mises en œuvre dans le cadre des Services afin de permettre au Client de s'assurer que ces mesures correspondent à ses besoins ou à ceux des Utilisateurs. Lorsque les Services sont certifiés ou soumis à des procédures d'audit spécifiques, la société SARL Hexanode peut mettre à disposition du Client les certificats et rapports d'audit correspondants.

Certains Services sont éligibles aux audits sur Site dans les conditions prévues dans les Conditions Particulières applicables. Les prestations susvisées peuvent donner lieu à facturation supplémentaire.

#### **(g) Traitements de la société SARL Hexanode**

Dans le cadre des Services, la société SARL Hexanode collecte les données à caractère personnel du Client, qui font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi numéro 78-17 précitée,

à des fins de gestion de la relation Client la société SARL Hexanode (facturation, assistance et maintenance des Services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.), et de respect de la réglementation applicable à la société SARL Hexanode (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs).

la société SARL Hexanode s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées. La société SARL Hexanode peut toutefois être amenée à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et/ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale l'en empêchant, la société SARL Hexanode s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le Client et la société SARL Hexanode sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par la société SARL Hexanode pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants.

Les données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par la société SARL Hexanode pendant douze (12) mois. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par la société SARL Hexanode afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par la société SARL Hexanode dans le cadre de l'exécution du Contrat, y compris en dehors de l'Union Européenne. Celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès de la société SARL Hexanode par courriel ou par le biais du Support la société SARL Hexanode ou encore par courrier postal à l'adresse de la société en justifiant de son identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.

## XV. Confidentialité

### (a) Engagements

Chacune des Parties s'engage, concernant les informations confidentielles de l'autre Partie dont elle est récipiendaire ou auxquelles elle a accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat :

- à n'utiliser lesdites informations confidentielles qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat
- à préserver la confidentialité desdites informations avec le même degré de soin que s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles
- à ne donner accès auxdites informations confidentielles qu'à ceux de ses collaborateurs ayant besoin d'en connaître eu égard à leur fonction, sous réserve que ces destinataires soient préalablement informés du caractère confidentiel desdites informations, et qu'ils soient liés par un engagement de confidentialité au moins équivalent au présent engagement.

Chacune des Parties est également autorisée à communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie à ses conseils dès lors que ceux-ci font partie d'une profession réglementée soumise au secret professionnel (tels qu'avocats, experts comptables ou commissaires aux comptes).

Chacune des Parties s'interdit de divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à d'autres personnes que celles susvisées sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, et se garantit le respect de la confidentialité desdites informations par toutes les personnes auxquelles elle les divulgue.

Sont considérées comme des informations confidentielles, les conditions du Contrat et toutes les informations communiquées entre les Parties, ou auxquelles les Parties ont accès dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce quelle qu'en soit la forme et la nature (notamment informations financières et marketing, secrets de fabrique, savoir-faire, information relative à la sécurité et aux conditions d'utilisation des Services).

Pour qu'une information soit considérée comme confidentielle, il n'est pas nécessaire que son caractère confidentiel soit mentionné sur le document ou autre support contenant ladite information, ou qu'il soit précisé au moment où l'information est divulguée.

### (b) Exceptions

Les engagements de confidentialité définis ci-dessus ne s'appliquent pas aux informations dont la Partie récipiendaire peut démontrer qu'elle en avait légitimement connaissance sans être obligée de les garder confidentielles, avant que l'autre Partie ne les lui communique ou ne lui y donne accès, elles se trouvent dans le domaine public autrement que du fait d'un manquement de la Partie récipiendaire (ou des personnes dont elle est responsable) à l'obligation de confidentialité objet du présent Contrat.

Les engagements ne s'appliquent pas non-plus si les informations ont été communiquées à la Partie récipiendaire par un tiers de manière légitime et avec autorisation de les divulguer, elles résultent de développements réalisés par la Partie récipiendaire et/ou par ses collaborateurs, et ce, indépendamment de l'exécution du Contrat, ou la divulgation desdites informations a été autorisée par l'autre Partie dans les conditions prévues au Contrat.

Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties se réserve la possibilité de divulguer des informations reçues de l'autre Partie dans la limite strictement nécessaire à la défense de ses droits, étant précisé qu'en ce cas, les informations confidentielles de l'autre Partie sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve, et ne peuvent être divulguées qu'aux seules personnes ayant besoin d'en connaître dans le cadre de l'action ou de la procédure en cause (magistrats, conseils, etc.), lesquelles sont soumises au secret professionnel ou, à défaut, liées par un accord de confidentialité, et à la requête d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, et que, sous réserve de toute disposition légale ou injonction contraire, la Partie récipiendaire informe l'autre Partie de ladite requête.



**XVI. Disposition générales****(a) Divisibilité**

La nullité d'une des clauses du Contrat souscrit auprès de Hexanode en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du Contrat qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, les Parties devront, dans la mesure du possible, remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

**(b) Intitulés des conditions**

Les intitulés des articles des conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

**(c) Tolérance**

Le fait que Hexanode ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales et/ou tolère un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes Conditions Générales ne peut être interprétée comme valant renonciation par Hexanode à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites Conditions.

**(d) Documents Contractuels**

Le Contrat est constitué des Conditions Générales de Service ainsi que des Conditions Particulières de Service applicables et de l'ensemble des documents auxquels elles font référence.

Hexanode peut à tout moment et de plein droit modifier les Conditions Générales de Service, les Conditions Particulières de Service et l'ensemble des documents auxquels elles font référence. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est notifié par courrier électronique ou via son Interface de gestion de toute modification des Conditions de Service en vigueur. Les modifications des Conditions de Service n'entrent en vigueur que trente (30) jours calendaires après envoi de la notification susvisée.

Toutefois, les modifications des éventuelles conditions de produits tiers et les mises en conformité légale ou réglementaire peuvent intervenir immédiatement.

Sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », lorsque de nouvelles Conditions de Service sont défavorables au Client, ce dernier peut, résilier les Services impactés par courrier recommandé avec accusé de réception ou depuis le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions de Service.

**(e) Indépendance**

Les Parties conviennent que rien dans le Contrat ne peut être interprété comme étant constitutif d'un mandat, d'une joint-venture, d'une société créée de fait, d'une société en participation ou d'une quelconque autre forme de groupement, d'entreprise commune ou d'association.

Chaque Partie demeure entièrement indépendante, maître de la gestion de ses affaires, et responsable de l'ensemble de ses actes, et assume seule l'intégralité des risques liés à son activité.

**(f) Cession de Contrat**

Aucune des Parties n'est autorisée à céder le présent Contrat, même partiellement, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Les opérations suivantes n'entrent pas dans le champ d'application du présent article, et sont autorisées : les changements d'actionnariat, changements de participation et changements de contrôle de l'une ou l'autre des Parties, et les opérations telles que les fusions, absorptions, cessions de fonds de commerce, cessions d'activité et autres opérations entraînant un transfert de patrimoine de l'une ou l'autre des Parties.

Si l'une des Parties procède à l'une des opérations mentionnées aux points ci-dessus, elle en informe l'autre Partie. Si l'opération est réalisée au bénéfice d'un concurrent direct de l'autre Partie, cette dernière est autorisée à résilier le Contrat de plein droit et sans indemnité.

**(g) Communications**

Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur de Hexanode feront foi entre les Parties.

Ces informations seront conservées par Hexanode pendant toute la période des relations contractuelles et pendant les trois (3) années suivantes. Sous réserve des autres modes de communication et destinataires prévus au Contrat, toutes les notifications, mises en demeure et autres communications prévues au Contrat sont réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées :

- A Hexanode: Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante Hexanode - 96 Boulevard Marius Vivier Merle - 69003 Lyon
- Au Client : Par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale indiquée à la société Hexanode

**(h) Publicité et promotion**

Sauf décision contraire du Client communiquée à la société Hexanode, Hexanode est autorisée à se prévaloir de la relation commerciale entretenue entre le Client et Hexanode dans le cadre de la conduite usuelle de ses activités commerciales auprès de ses clients et prospects.

Toute mention par Hexanode du Client, ainsi que toute utilisation de ses signes distinctifs (logos, marques, etc.) notamment dans le cadre de publicités, manifestations publiques, colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, ou sur ses plaquettes, documents commerciaux ou Site Internet de Hexanode, productions universitaires, études de cas, portfolio est autorisée sauf indication contraire de la part du Client. Toute autre communication d'information sont soumises à la validation préalable du Client.

**(i) Convention de preuve**

Il est expressément convenu que les données du système d'information de Hexanode ou de ses sous-traitants, telles que traces de connexion, relevés de consommation, récapitulatifs de commandes et de paiement, compte-rendu de gestion des Incidents ou autres, sont pleinement opposables au Client et recevables y compris dans le cadre de procédures contentieuses.

**(j) Computation des délais**

Par dérogation aux dispositions des articles 640 et suivants du Code de procédure civile, et sous réserve de stipulations différentes du présent Contrat, les délais sont calculés en jours calendaires, et commencent à courir à compter du lendemain de leur événement déclencheur.

**XVII. Compétence Juridictionnelle et Loi Applicable****(a) Compétence Juridictionnelle**

En cas de litige avec un Client non considéré comme Consommateur au sens du Code de la consommation, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Lyon (France), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

**(b) Loi applicable**

Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi française, et d'autre part, des dispositions de la loi française qui seraient contraires au présent Contrat.

**(c) Retard de livraison**

Tout retard de livraison dû à une faute de gestion ou mauvaise estimation du Prestataire est assumé par le Prestataire de la manière suivante : celui-ci s'engage à terminer la prestation contractualisée dans les plus brefs délais et appliquer les éventuelles compensations définies dans les Conditions Particulières applicables.

Tout autre retard de livraison imputable au Client ou à un tiers dégage le Prestataire de ses responsabilités visant à émettre des compensations et de livrer dans les délais impartis. Par exemple et de manière non exhaustive :

- retard dans la communication d'informations au Prestataire
- retard dans la livraison de matériel ou de services
- indisponibilité de services

Le Prestataire s'engage néanmoins à réaliser dans le mesure du possible la prestation dans son intégralité et ce dans les meilleurs délais. En cas de génération de travail supplémentaire dû à ces retards le Prestataire se réserve de le droit de facturer ce surcoût au Client.