

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE

Version en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025

Les conditions générales de vente et de service décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société DISTRIMATIC, société par actions simplifiée au capital de 90 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de DIJON sous le n°341 213 338, dont le siège social est au 8 rue Gustave Eiffel à 21160 MARSANNAY-LA-COTE (ci-après le « Prestataire ») et de son Client. Le Prestataire commercialise du matériel informatique, réalise des prestations de maintenance et d'infogérance, d'hébergement, de sauvegarde externalisée et propose d'autres services en lien avec l'informatique.

Le Prestataire commercialise son matériel et réalise ses prestations en faveur de clients non-professionnels ou professionnels au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (ci-après le « Client »). Le Prestataire et le Client sont ci-après désignés ensemble les « Parties ».

Tout achat et/ou toute demande d'intervention auprès du Prestataire implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente et de service (ci-après les « CGVS »). Le Client déclare avoir pris connaissance des CGVS avant la validation du devis ou la signature du bon de commande. La validation du devis ou du bon de commande ou encore de la proposition commerciale emporte ainsi adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGVS.

### 1- FORMATION DU CONTRAT

La proposition commerciale, le devis ou le bon de commande adressé ou remis au Client constitue les conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes CGVS. Ils indiquent les caractéristiques essentielles et le prix du matériel ou des prestations. Lorsque le contrat est conclu pour une durée déterminée, ils précisent cette durée et la date de commencement des prestations. Les CGVS resteront en vigueur tant que le Prestataire fournira des prestations. Le Client reconnaît qu'en cas de mise à jour ou de modification des CGVS, toute nouvelle commande de matériel et toute nouvelle prestation entraînera l'application des nouvelles CGVS pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du Client par quelque moyen que ce soit. Le contrat n'est formé qu'après acceptation par le Client de la proposition commerciale, du devis ou du bon de commande.

Les documents contractuels sont par ordre de priorité décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :

- Les propositions commerciales, offres de services, devis, bons de commande du Prestataire ;
- Les conditions spécifiques à certaines prestations (services de maintenance et d'infogérance, service d'hébergement et de sauvegarde externalisée) ;
- Les présentes CGVS.

En cas de contradiction entre des documents de nature différente, il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations

contenues dans le document de rang supérieur prévaudront.

### 2- RETRACTATION - DUREE DE VALIDITE DE L'OFFRE - DELAI DE LIVRAISON – CALENDRIER PREVISIONNEL

#### 2.1- Droit de rétractation

Le Client, s'il remplit les conditions prévues à l'article L 221-3 du Code de la consommation, dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze jours calendaires suivant la date d'acceptation du devis ou de la commande conformément à l'article L 221-18 du Code de la Consommation. Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit contacter le Prestataire par voie postale au 8 rue Gustave Eiffel à 21160 MARSANNAY-LA-COTE. À cet effet, il peut utiliser le bordereau figurant à l'annexe 1 des présentes CGVS.

Le Client pourra expressément renoncer à son droit de rétractation et demander l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de 14 jours conformément aux dispositions de l'article L 221-25 du code précité.

#### 2.2- Durée de validité de l'offre

A défaut de mention contraire mentionnée sur le devis ou le bon de commande, l'offre est valable 15 jours à compter de sa date d'émission. Au-delà de cette période, le Prestataire n'est plus engagé par les termes de sa proposition commerciale, du devis ou du bon de commande.

Sauf accord écrit du Prestataire, les commandes ne sont ni annulables ni modifiables. En cas d'annulation, le Prestataire se réserve le droit de conserver le 1<sup>er</sup> acompte versé au titre des diligences déjà accomplies.

#### 2.3- Délais de livraison du matériel

Les délais de livraison communiqués au Client sont donnés à titre indicatif. En cas de retard de livraison d'une durée supérieure à 30 jours ouvrables après la date indicative de livraison, le Client pourra annuler sa commande, sans pouvoir prétendre à quelque indemnité que ce soit.

Les délais de livraison ne prennent effet qu'à partir de la signature du bon de commande ou du devis par le Client, lorsque le paiement de l'acompte a été réceptionné et que le Prestataire a obtenu auprès du Client tous les renseignements nécessaires à la livraison. S'il est fait appel à un organisme de crédit par le Client pour le financement des produits la commande n'est définitive qu'après acceptation du crédit par l'organisme de crédit et le délai débute à partir de cette acceptation.

#### 2.4- Calendrier prévisionnel des prestations

Lorsque les prestations proposées ont fait l'objet d'un calendrier prévisionnel intégré à la proposition commerciale, au devis ou bon de commande, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour tenir les engagements dans les délais convenus sous réserve de la fourniture par le Client des informations nécessaires voire de la validation des éléments soumis à son approbation. Le Client, qui n'aurait pas fournis les informations requises ou validé les éléments soumis à son approbation dans les délais, ne peut pas se prévaloir du retard pris par le Prestataire sur le calendrier prévisionnel. En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée au titre d'un retard inférieur à un mois dans l'exécution des prestations. Aucune pénalité ne sera acceptée par le Prestataire sauf accord préalable et écrit entre les Parties.

### 3- TARIFS – CONDITIONS DE REGLEMENT

La délivrance de devis par le Prestataire est gratuite. Les prix sont exprimés en euros et hors taxes.

Sauf mention contraire sur la proposition commerciale, le devis ou le bon de commande, le règlement d'un acompte de 30 % du montant total sera demandé au Client. Le solde sera à payer au moment de la livraison ou au fur et à mesure de l'exécution des prestations sur présentation d'une facture du Prestataire. Une facture récapitulative sera remise au Client à la livraison ou à l'issue des prestations.

Les moyens de paiement acceptés par le Prestataire sont le chèque, le virement bancaire ou le prélèvement SEPA. La TVA subira les variations éventuelles résultant des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur à la date de la commande et ou à celle de la facturation.

Le règlement des factures s'effectue à la date d'échéance figurant sur la facture. En cas de défaut de paiement à l'échéance, 48 heures après mise en demeure de payer restée infructueuse, les sommes restantes dues seront immédiatement exigibles. Les intérêts de retard débiteront à partir de la date d'échéance et jusqu'au paiement. En cas de recouvrement contentieux, tous les frais directs ou indirects seront à la charge du Client défaillant : les sommes dues seront majorées de 10% conformément à l'article 1231-5 du Code civil. En cas de paiement tardif, c'est-à-dire à une date postérieure à celle fixée lors de la facturation, des intérêts moratoires seront calculés et ils correspondront à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur auxquels s'ajouteront un forfait de recouvrement de 40 € (article D 441-5 du Code de commerce).

Lorsque le Client n'a pas réglé à échéance une facture du Prestataire, ce dernier pourra suspendre l'exécution des prestations en cours jusqu'au complet paiement des sommes qui lui sont dues.

### 4- LIVRAISON DU MATERIEL

Sauf mention contraire sur la proposition commerciale, le devis ou le bon de commande, la livraison des produits ne pourra intervenir qu'à réception du paiement de la facture d'acompte.

En cas d'expédition de la commande, les frais d'expédition sont à la charge du Client et sont précisés dans le devis ou le bon de

commande. Le prestataire de service pour la livraison est choisi par le Prestataire. La livraison est effectuée soit par la remise directe du produit au Client, soit par avis de mise à disposition, soit par délivrance à un expéditeur ou à un transporteur dans les locaux du Prestataire. À défaut de précision dans la Commande, les matériels seront livrés au siège social du Client. Les frais et risques de transport sont à la charge du Client. Dans le cas où les frais de transport sont engagés par le Prestataire pour le compte du Client et à sa demande, ils sont facturés par le Prestataire au Client. Dans tous les cas, la prise en charge du transport par le Prestataire pour le compte du Client ne fait pas peser sur le Prestataire la responsabilité dudit transport. En cas de demandes particulières du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport du matériel commandé, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire. Le Client est invité à souscrire une assurance pour le transport du matériel.

En cas de livraison par mise à disposition du matériel, le Client s'engage à retirer le matériel dans les délais convenus. À défaut, il pourra lui être facturé des frais de stockage, sans préjudice du droit du Prestataire de résilier le Contrat aux torts du Client, dans les conditions mentionnées aux présentes.

La vérification du matériel par le Client doit être effectuée au moment de leur prise en charge. Le Client doit contrôler le matériel et ses accessoires, déballer ou déconditionner en présence du transporteur ledit matériel, de recourir, le cas échéant, aux procédures prévues par les articles L 133-3 et suivants du Code de commerce auprès du transporteur. En application de l'article 133-3 du Code de commerce, en cas d'avarie, vol ou manquements lors de l'expédition, le Client est tenu d'émettre toutes réserves et réclamations précises et motivées sur le titre de transport et de confirmer ces réserves par lettre recommandée avec accusé de réception communiquée au transporteur dans un délai de trois (3) jours (jours fériés exclus) à compter de la date de livraison.

En cas d'avarie ou de manquant, de réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du produit livré, le Client émettra des réserves claires et précises qu'il notifiera dans un délai de trois jours, suivant la date de livraison par écrit auprès du Prestataire. Il appartiendra au Prestataire de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées.

Dès que le Client prend possession physiquement des produits commandés sans réserve, les risques de perte, de vol, d'endommagement ou de destruction des produits lui sont transférés. Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable d'un défaut de livraison du fait du prestataire de service en charge de la livraison.

### 5- CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1196 du Code civil et conformément aux articles 2367 et suivants du même code, le transfert de propriété des matériels et licences vendus ne s'opèrera qu'au moment où le prix de vente aura été intégralement payé. Le Prestataire conservera donc la propriété des matériels

jusqu'au complet paiement de ceux-ci, même en cas de procédure collective ouverte à l'encontre du client. Si le Client fait l'objet d'une sauvegarde, d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, le Prestataire se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, le matériel et les licences d'utilisation de logiciels vendus et restés impayés au jour de l'ouverture de la procédure collective. En cas de revente du matériel avant paiement intégral du prix, le Client s'engage, à première demande du Prestataire, à céder ses créances correspondantes vis-à-vis des sous-acquéreurs.

Nonobstant la présente clause réserve de propriété, le Client assumera l'intégralité des risques relatifs aux matériels vendus dès l'instant où ils seront vendus. Le Client restera en conséquence tenu de payer le prix afférent auxdits matériels en cas d'endommagement ou de destruction, quelle qu'en soit l'origine, y compris en cas de force majeure. Le Client s'engage à assurer les matériels contre tous risques dès leur livraison, même si la propriété n'est pas encore transférée.

## **6- DECLARATIONS ET OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **6.1 - Déclarations et obligations du Client**

Il appartient au Client de collaborer activement avec le Prestataire en exprimant clairement ses besoins, en fournissant toutes les informations nécessaires à l'exécution des prestations et en validant en temps utile les éléments soumis à son approbation. Le Client s'oblige à informer le Prestataire dans les meilleurs délais de tout changement susceptible d'avoir un impact sur les conditions de fourniture des prestations.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations et les conseils nécessaires préalablement à sa commande ou demande d'intervention et notamment : les prérequis et les impératifs techniques, les informations en termes de formation du personnel et le cas échéant de conduite du changement en interne, les informations sur la pérennité / obsolescence du matériel, les informations et obligations en matière de sécurité quant à l'utilisation du matériel, les modalités d'utilisation du matériel.

Le Client s'engage à assurer au Prestataire, dans la mesure où ils lui seront nécessaires pour l'exécution de ses prestations :

- Le libre accès aux locaux aux jours et heures d'ouverture habituelles du Client et/ou à la demande expresse du Prestataire en dehors desdits heures et jours ;
- Le libre accès au système d'information, de communication électronique ainsi qu'aux configurations et matériels nécessaires à la réalisation des prestations.

Le Client déclare être assuré pour tout dommage qui pourrait survenir, dans ses locaux, au personnel du Prestataire ainsi qu'à son matériel survenant de son fait ou de celui de ses collaborateurs lorsqu'une négligence peut être retenue contre le Client ou son personnel.

### **6.2- Obligations du Prestataire**

Le Prestataire délivre des produits conformes, en quantité et en qualité, à ceux énoncés dans le devis ou bon de commande, dans les délais indiqués sur ces documents.

Les obligations du Prestataire sont de moyen, il ne peut donc pas garantir au Client un quelconque résultat. Le Prestataire est notamment tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels et notamment ceux de la fédération professionnelle EBEN. L'obligation de conseil n'est en rien une prestation de service. Si le Client souhaite être accompagné par le Prestataire il lui revient de convenir avec lui d'une prestation de service adaptée à son besoin. La qualité des conseils que peut apporter le Prestataire dépend de la qualité des informations communiquées par le Client. Tout défaut d'information de la part du Client exonère le Prestataire de sa responsabilité. Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par le Prestataire et en assume les conséquences. Le Prestataire rappelle au titre des présentes le besoin impérieux pour le Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées et particulièrement celles qui lui seront communiquées par le Prestataire ou par le fabricant dans les notices d'informations.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour délivrer ses prestations dans les conditions et délais convenus et conformément aux règles de l'art.

## **7- GARANTIES**

### **7.1 – Garantie légale du matériel**

Dans les rapports entre les Parties, la garantie légale concernant les défauts et vices cachés s'applique en tout état de cause conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil, à la condition que le Client fasse la preuve du vice caché. Dans tous les cas, la garantie ne joue pas pour les vices apparents, les défauts et détériorations causés par l'usure naturelle due à une utilisation normale du matériel, ou par une utilisation inappropriée du matériel par le Client ou encore par défaut d'entretien. Il appartient au Client de respecter les recommandations professionnelles d'installation, d'utilisation et d'une manière générale les règles de l'art en la matière.

La garantie légale de conformité prévue aux articles L217-4, L271-5 et L217-12 du Code de la consommation s'applique également lorsque le Client est un non-professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Cette garantie prévoit qu'un tel Client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du matériel pour demander sa réparation ou son remplacement et qu'il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du matériel durant les 6 mois suivant sa délivrance.

### **7.2 – Extension de garantie**

Selon le matériel commercialisé, le Prestataire peut proposer une extension de garantie. Les conditions et modalités de cette extension sont précisées sur les documents contractuels remis au Client. Il est de la responsabilité du Client d'activer l'extension de

garantie qu'il a souscrite en effectuant l'enregistrement du produit auprès du fabricant. Le Prestataire s'engage à lui transmettre toutes les informations nécessaires à cet enregistrement et à l'assister dans cette démarche en cas de difficulté.

## **8- RESILIATION**

Lorsque le contrat est à durée déterminée, il fait l'objet d'une reconduction tacite à sa date anniversaire. Chaque partie peut toutefois le résilier en notifiant à l'autre son intention par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard trois mois avant son terme.

En cas de violation ou d'inexécution par une partie de l'une des clauses du contrat, la partie lésée pourra mettre fin sans autre formalité à toute relation commerciale, trente (30) jours après mise en demeure restée infructueuse.

## **9- RESPONSABILITES**

### **9.1 - Responsabilité du Client**

L'installation du matériel est réalisée par le Client sous sa seule responsabilité sauf dans le cas où le Client confie cette mission au Prestataire.

Le Client est le seul responsable de la sécurité mise en œuvre relative à l'usage du matériel. Il s'engage notamment à (la liste n'étant pas exhaustive) :

- Passer les correctifs de sécurité qui lui seraient communiqués soit par le Prestataire soit directement par le fabricant ;
- Modifier au premier usage l'ensemble des codes d'accès et autres identifiants fournis avec le matériel ;
- Sensibiliser et former son personnel à ce qu'il puisse assurer un niveau de sécurité élevé du matériel ;
- Mettre en place un antivirus et des outils de traitement de code malveillants ;
- Effectuer des sauvegardes régulières des données qui pourraient être stockées sur le matériel ;
- Adopter toute autre bonne pratique et usage permettant d'assurer la sécurité du matériel.

De manière générale, le Client doit veiller à définir et mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels appropriés de nature à sécuriser son site d'information. À ce titre, le Client doit obligatoirement et notamment mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements, mise régulièrement à jour. Sauf s'il a confié ces prestations au Prestataire, le Client est responsable de l'installation d'anti-virus et de leur mise à jour, de la mise en place de pare-feu et de dispositifs anti-intrusion, de la sauvegarde de ses programmes, fichiers et données ainsi que du contrôle régulier de son matériel.

### **9.2 - Responsabilité du Prestataire**

À l'égard des clients professionnels, le Prestataire n'engagera sa responsabilité qu'en cas de faute prouvée par le Client et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des préjudices indirects subis par le Client qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution de ses prestations. Par dommages indirects, on entend notamment, sans que cette liste soit limitative, les pertes de gains ou de profits, perte de chance, dommages commerciaux, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre le Client, nonobstant le fait que le Prestataire aurait été averti de l'éventualité de leur survenance. Seuls seront réparables les dommages immédiats et directs subis par le Client, sous réserve qu'ils aient été prévisibles pour le Prestataire au jour de la commande.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée si le dommage résulte notamment d'éléments dont le Client serait responsable, de mauvaise installation du matériel par le Client, du non-respect par le Client des recommandations et des conseils du Prestataire, du non-respect des mesures de sécurité prescrites par le fabricant ou le fournisseur tiers, d'informations inexacts ou incomplètes communiquées au Prestataire par le Client.

Par ailleurs, le Prestataire décline toute responsabilité concernant le préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, susceptible de résulter de l'intrusion dans le système du client, ainsi que de l'utilisation dudit système, par des tiers non autorisés, causées par l'inexistence, l'insuffisance ou le défaut de respect des procédures de sécurité et de contrôle de l'accès au système dont il préconise la mise en œuvre par le Client.

En tout état de cause la responsabilité du Prestataire, en cas de dommages survenu à un Client professionnel, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder le double du prix stipulé au bon de commande, devis ou dans sa proposition commerciale. Conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action en responsabilité susceptible d'être intentée par le Client contre le Prestataire se prescrira après une période de 12 mois postérieurement à la livraison ou à la dernière intervention du Prestataire.

### **10- SOUS-TRAITANCE**

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire intervenir tout sous-traitant qu'il jugera utile. Le Prestataire restera garant vis-à-vis du Client de l'ensemble des obligations à sa charge sauf si le Client contracte directement avec le sous-traitant.

### **11- CONVENTION DE PREUVE**

Les Parties conviennent que tout document ou correspondance sous forme électronique échangé entre elles, ainsi que les journaux, registres et logs de connexion informatiques, seront valablement considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties. Les parties conviennent d'informer leurs collaborateurs de la validité de ces preuves de communications.

## **12- CONFIDENTIALITE**

Chaque partie s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin que la confidentialité des informations communiquées par l'autre partie dans le cadre de la formation ou de l'exécution du contrat soit totalement préservée. Sont par nature confidentielles toutes les informations relatives aux éléments commerciaux, techniques, juridiques, financiers et structurels des Parties. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter par les membres de leur personnel et les éventuels sous-traitants amenés à exécuter le présent contrat, la plus stricte confidentialité sur toutes les informations qu'ils pourraient être amenés à connaître à l'occasion de son exécution. Les Parties s'engagent à n'utiliser les informations divulguées entre elles qu'aux seules fins de l'exécution du contrat. Toute autre utilisation est soumise à l'autorisation préalable et écrite.

## **13- PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Prestataire est titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle relatifs à ses prestations. Le Client s'interdit de reproduire, représenter, utiliser, adapter, modifier, reconstituer, modifier, traduire, commercialiser, représenter ou obtenir un accès non-autorisé aux logiciels, outils, matériels, contenus, design, conception, architecture, données et documentations utilisés par le Prestataire dans le cadre des prestations, sans que cette liste soit exhaustive. Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments par le Client, sans l'autorisation expresse du Prestataire est interdite et constituerait une contrefaçon de la part du Client. Les outils et procédures mises en œuvre par le Prestataire sont le fruit de son expertise et de son investissement. Ils constituent un savoir-faire protégé. Sauf disposition contractuelle contraire, les présentes n'emportent pas transfert de ce savoir-faire. Les CGVS ne constituent en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits de propriété intellectuelle détenus par le Prestataire à l'égard du Client.

Le Prestataire se réserve le droit d'utiliser les enseignements tirés dans le cadre de ses prestations et de procéder à des développements pour des tiers d'éléments similaires à ceux qu'il a développés dans le cadre de l'exécution du contrat, sous réserve du respect de son engagement de confidentialité.

## **14- FORCE MAJEURE**

Si, en cas de force majeure, une des Parties est rendue incapable, en tout ou en partie, de s'acquitter de ses obligations en vertu du contrat, à l'exception toutefois de l'obligation de payer les montants dus, alors les obligations de la partie avisant d'un tel événement seront suspendues. Dans le cas où l'évènement de force majeure a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, chacune des Parties peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sans que l'autre partie puisse prétendre à des dommages et intérêts de ce fait. La partie qui invoque la force majeure doit en aviser l'autre partie dans les quarante-huit (48) heures après l'apparition des faits invoqués et doit tenir l'autre partie informée de tous les développements importants. Cet avis

doit raisonnablement fournir tous les détails de la force majeure et estimer le délai qui sera probablement requis pour y remédier.

À titre d'exemple, constituent notamment des événements de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive, des phénomènes naturels tels que les tornades, inondations, ouragans, tremblements de terre, éruptions volcaniques ; la propagation d'un virus qui serait qualifié par les autorités de pandémie ; l'utilisation par un État ou un groupe terroriste d'armes de toute nature perturbant la continuité des relations commerciales ; des mouvements sociaux d'ampleur nationale ; la déclaration de la loi martiale ou encore la décision d'un Gouvernement, avec la participation ou non de ses alliés, de mettre en place un blocus maritime, aérien et/ou terrestre.

## **15- REFERENCEMENT COMMERCIAL**

Le Client autorise le Prestataire à citer sa dénomination commerciale et à reproduire son logo à titre de référence commerciale sur sa plaquette de présentation et sur son site Internet.

## **16- NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Chacune des parties renonce à engager ou à faire travailler directement ou indirectement tout collaborateur de l'autre partie durant la période d'exécution du contrat et pendant deux (2) ans à compter son terme. Toute violation par une des Parties de cette obligation entraîne de plein droit le paiement par celle-ci d'une indemnité forfaitaire et libératoire fixée à 12 mois de salaire (hors prime) du collaborateur. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables en cas de licenciement préalable du collaborateur concerné.

## **17- DONNEES PERSONNELLES**

Le Prestataire, responsable de traitement met en œuvre un traitement informatisé des données à caractère personnel dont la finalité est l'exécution du contrat. Dans le cadre de ces traitements, les données du Client seront conservées pendant un an à compter de la fin de la relation commerciale. La collecte de ces données est indispensable à la vente du matériel et à la réalisation des prestations et les données sont exclusivement destinées au Prestataire. Le Client bénéficie, à titre gratuit, d'un droit d'accès et le cas échéant de rectification, d'effacement, de limitation ou d'opposition au traitement et d'un droit à la portabilité de ses données à caractère personnel en adressant sa demande par voie électronique depuis le site internet ou par voie postale au siège social du Prestataire 8 rue Gustave Eiffel à 21160 MARSANNAY-LA-COTE. Le Client a également la possibilité de déposer une réclamation auprès de l'organisme de contrôle compétent dans son pays (en France cet organisme est la CNIL).

Par ailleurs, l'exécution du Contrat peut impliquer, selon les prestations réalisées, le traitement par le Prestataire de données personnelles au nom et pour le compte du Client. Dans ces hypothèses, le Prestataire a la qualité de sous-traitant du Client au sens du règlement européen du 27 avril 2016 n°2016/679 dit « RGPD » et la loi n°78-16 dite « informatique et libertés ».



## **Annexe 2 : DONNEES PERSONNELLES**

Afin de satisfaire aux obligations imposées par la réglementation, la présente annexe précise les engagements du Prestataire dont les mesures techniques et organisationnelles déployées par ses soins afin d'assurer la protection des données personnelles du Client et la conformité des traitements objet des prestations.

Les termes non définis dans les CGVS et utilisés dans cette annexe ont le sens qui leur est donné dans le RGPD.

Les prestations informatiques sont réalisées par le Prestataire au nom et pour le compte du Client selon les instructions de ce dernier. Les Parties estiment avoir respectivement les qualités de « Responsable du traitement » pour le Client et de « Sous-traitant » pour le Prestataire au sens de la réglementation. Elles seront désignées sous ce vocable dans la présente annexe.

### **ARTICLE 1 - OBJET**

La présente annexe a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « loi informatique et libertés » modifiée.

### **ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE**

L'expression « données personnelles » désigne toute donnée à caractère personnel telle que définie par le RGPD traitée par le Sous-traitant pour le compte du Responsable de traitement dans le cadre de l'exécution du contrat.

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations informatiques prévues au contrat.

Le Sous-traitant fournit des services informatiques susceptibles de s'appliquer à tout type de données. Compte tenu du caractère générique des prestations, le Sous-traitant n'est pas en mesure de contrôler la nature des données stockées ni les finalités poursuivies. En conséquence, le Responsable du traitement détermine les finalités, les catégories de personnes concernées, les catégories de données personnelles traitées et les durées de conservation desdites données sous sa seule responsabilité.

Le Sous-traitant rappelle que :

- Qu'en tant que prestataire informatique, il n'effectue aucun contrôle préalable des données et contenus stockés ou traités par le Responsable de traitement via les services fournis en ce comprises les données personnelles. Il appartient donc au client de s'assurer que seuls des données personnelles licites sont transmises au Sous-traitant.

- Que le traitement de données personnelles incluant des données particulières au sens de la réglementation, des données de personnes vulnérables telles que des mineurs ou des données faisant l'objet de traitement à grande échelle ou de profilage comportemental peut nécessiter une analyse d'impact préalable qu'il incombe au Responsable de traitement de réaliser.
- Qu'en aucun cas, le Responsable de traitement n'est autorisé à stocker, héberger ou traiter dans le cadre des prestations confiées au Sous-traitant des données relatives à la santé et que tout traitement d'autres données personnelles à caractère personnel dites « particulières » peut impliquer des mesures de sécurité renforcées qu'il incombe au Responsable de traitement de mettre en œuvre.

### **ARTICLE 3 - MODIFICATION DU CONTRAT**

La présente annexe entre en vigueur à compter de la date de conclusion du contrat et pour la même durée. La résiliation du contrat met fin aux obligations prévues dans cette annexe.

### **ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT VIS-A-VIS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT**

#### **4.1. Engagements du sous-traitant**

Le Sous-traitant s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance,
- traiter les données conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement, ainsi que toute nouvelle instruction à fournir par un représentant du responsable de traitement. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le Sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- ne pas transférer les données objet du présent avenant vers un État tiers sans avoir obtenu l'accord préalable du responsable du traitement,
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

- tenir compte, s’agissant de ses outils, produits, applications ou services, des principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut,
- informer sans délai le responsable de traitement lorsqu’il fait l’objet d’une demande d’information ou de mesures de contrôle par une autorité compétente.

#### **4.2. Sous-traitance**

Le Sous-traitant peut à son tour faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l’ajout ou le remplacement d’autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l’identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d’un délai minimum de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n’a pas émis d’objection pendant le délai convenu.

#### **4.3. Droit d’information des personnes concernées**

Il appartient au responsable de traitement de fournir l’information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

#### **4.4. Exercice des droits des personnes**

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s’acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d’exercice des droits des personnes concernées : droit d’accès, de rectification, d’effacement et d’opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l’objet d’une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d’exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l’adresse suivante : [contact@distri-matic.com](mailto:contact@distri-matic.com). Le Responsable de traitement prend en charge la réponse à la demande.

#### **4.5. Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, par email. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l’autorité de contrôle compétente. En cas de violation de données, le Sous-traitant s’engage à collaborer étroitement avec le Responsable de traitement pour minimiser les effets et conséquences de la violation de données. Le Sous-traitant prend, à ses frais, toute mesure nécessaire pour remédier à la violation et en atténuer les conséquences. A cette fin, il mobilise sans délai tout moyen humain et technique adapté. Le responsable de traitement est seul responsable de la décision de notifier la

violation à l’autorité compétente et le cas échéant aux personnes concernées. Le Sous-traitant n’est pas autorisé à notifier les violations.

#### **4.6. Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations**

Le Sous-traitant aide le Responsable de traitement pour la réalisation d’analyses d’impact relatives à la protection des données en mettant à sa disposition toute documentation technique concernant le fonctionnement des serveurs et ses procédures internes pour l’exécution de la maintenance. Le cas échéant le Sous-traitant aide le Responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l’autorité de contrôle. Lorsqu’une telle aide est requise et que les diligences à accomplir excèdent un jour homme par année civile, l’excédent fait l’objet d’une facturation complémentaire à convenir entre les Parties.

#### **4.7. Mesures de sécurité**

Le sous-traitant s’engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- le chiffrement des données à caractère personnel ;
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l’intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l’accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d’incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l’efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement

Toute modification des mesures de sécurité visées ci-dessus devra être préalablement approuvée par le Responsable de traitement.

#### **4.8. Sort des données**

Au terme de la prestation, le Sous-traitant, sur instruction du Responsable de traitement, s’engage à remettre toutes les données à caractère personnel au Responsable de traitement puis à détruire toutes les copies existantes.

#### **4.9. Délégué à la protection des données**

Le Sous-traitant communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s’il en a désigné un conformément à l’article 37 du règlement général sur la protection des données. A défaut, il lui communique le nom d’un interlocuteur référent sur le sujet de la protection des données.

#### **4.10. Registre des catégories d’activités de traitement**

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d’activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement conformément à l’article 30 du règlement général sur la protection des données.

#### **4.11. Documentation**

Le sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d’audits, y compris des inspections, par le Responsable du traitement ou un autre

auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. La documentation du Sous-traitant constitue le support privilégié de la réalisation d'audits. Lorsque le Responsable de traitement estime néanmoins nécessaire de réaliser un audit sur le site du sous-traitant, il ne peut avoir lieu à une occurrence supérieure à un audit par année civile et fait l'objet d'un devis spécifique. Le Responsable de traitement avertit le Sous-traitant au moins un mois avant la réalisation de l'audit sur site envisagé. Cet audit sur site ne peut avoir lieu qu'au cours des heures d'ouverture du Sous-traitant.

#### **ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT VIS-A-VIS DU SOUS-TRAITANT**

Le Responsable de traitement s'engage à :

- Fournir au Sous-traitant les données visées à l'article 2 de la présente annexe,
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-traitant,
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du Sous-traitant,
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-traitant.

#### **ARTICLE 6 - RESPONSABILITE**

La limitation de responsabilité stipulée à l'article « RESPONSABILITES » des CGVS s'applique aux conséquences des manquements du Sous-traitant à ses obligations contractuelles ou légales au titre de la protection des données.

**CONDITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES DE MAINTENANCE ET D'INFOGERANCE**

Version en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025

Les conditions spécifiques aux services de maintenance et d'infogérance décrites ci-après complètent les conditions générales de vente et de service entre la société DISTRIMATIC, société par actions simplifiée au capital de 90 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de DIJON sous le n°341 213 338, dont le siège social est au 8 rue Gustave Eiffel à 21160 MARSANNAY-LA-COTE (ci-après le « Prestataire ») et son Client.

**1- OBJET**

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles les prestations de maintenance et d'infogérance sont réalisées ainsi que les droits et obligations des parties. Toute souscription d'un service de maintenance ou d'infogérance et/ou demande d'intervention auprès du Prestataire implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions spécifiques.

La description des équipements informatiques du Client et celle des services de maintenance et d'infogérance souscrits sont précisés dans les conditions particulières. Toute modification des prestations confiées fera l'objet d'un avenant ou devis complémentaire et notamment lors de l'ajout de nouveaux équipements ou en cas de demande complémentaire du Client.

**2- PRE-REQUIS**

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire la consistance et l'usage de ses équipements informatiques ainsi que la documentation technique, les licences légalement acquises de ses logiciels et progiciels. Il appartient au client de communiquer ses éventuels besoins spécifiques afin que le Prestataire puisse adapter ses services.

Les installations informatiques du Client doivent être raccordées à une connexion Internet Haut-Débit. Il incombe au client d'installer un antivirus sur ses équipements et de réaliser des sauvegardes régulières de ses données selon les modalités de son choix (serveur, cloud, disque dur externe...).

Le Client doit mettre à la disposition du Prestataire un accès administrateur ou accès intégral à tout matériel, logiciel et progiciel pour ses interventions. Il s'engage à ne plus intervenir lui-même sur ses équipements pour réaliser des prestations similaires à celles confiées au Prestataire.

S'agissant des interventions sur site, le Client s'engage à communiquer au Prestataire toutes les informations nécessaires et notamment les éventuelles consignes de sécurité à respecter en lui adressant au besoin son règlement intérieur ou tout autre document utile. Le Client devra établir des laissez-passer, badges, codes d'accès nécessaires afin que le Prestataire puisse accéder au site et réaliser ses prestations.

Le Client doit communiquer à chaque utilisateur de ses équipements informatiques les consignes transmises par le Prestataire. Il doit déclarer dès que possible tout ajout d'un nouvel équipement informatique.

Le Client s'interdit de confier des prestations similaires à d'autres prestataires et ce pendant toute la durée du contrat.

**3- MAINTENANCE PROACTIVE ET PREVENTIVE**

Les services d'assistance et de maintenance sont détaillés dans les conditions particulières et ils portent sur les équipements informatiques du client mentionnés dans ce document.

Le Prestataire propose des prestations de maintenance proactive avec un dispositif de contrôles réguliers et d'alertes en cas de problèmes, erreurs ou anomalies. En cas de problème, il est corrigé par une intervention du Prestataire ou une recommandation d'évolution des équipements informatiques du Client.

Le Prestataire effectue également une maintenance préventive qui consiste à fiabiliser les équipements informatiques et leur configuration au moyen de tâches et de solutions d'auto-réparations régulières. Ces actions sont réalisées dès la mise sous tension des équipements informatiques connectés à Internet sans pour autant altérer leur usage. Pour réaliser ses prestations, le Prestataire installe un agent de gestion informatique sur les équipements du Client. La transmission des données au Prestataire est cryptée et sécurisée.

Le Prestataire gère et effectue les mises à jour du système d'exploitation ainsi que des pilotes et outils des équipements informatiques. Il effectue également les mises à jour des logiciels de bureautique et des logiciels et progiciels spécifiquement mentionnés dans les conditions particulières. Les logiciels métiers gérés par d'autres prestataires ne sont pas compris dans le périmètre d'intervention. Le Prestataire vérifie que les antivirus disposent bien des dernières signatures.

Le Prestataire adresse périodiquement au Client un état chiffré et graphique de ses équipements informatiques.

**4- GESTION DES INCIDENTS**

La gestion des incidents intervient en cas d'interruption non planifiée ou de dégradation de la qualité de l'usage d'un équipement informatique figurant dans les conditions particulières. Le Client informe le Prestataire de la survenance d'un incident par tout moyen (courriel, téléphone, outil de ticketing ...).

Le processus de gestion des incidents mis en place par le Prestataire a pour objectif de rétablir le fonctionnement normal, réduire au minimum les impacts défavorables, prendre le contrôle à distance des équipements pour un dépannage technique voire se rendre sur place si le problème ne peut pas se résoudre à distance. Le Prestataire décide seul des moyens à mettre en œuvre pour mettre fin à l'incident.

Le service de gestion des incidents est assuré du lundi au vendredi de 8h00 à 12h et de 14h à 18h hors jours fériés. En cas de nécessité absolue et avec l'accord du Client, le Prestataire pourra décider d'intervenir en dehors de ces tranches horaires. Les interventions sur site sont suspendues pendant les périodes de fermeture

annuelle du Prestataire qui sont inférieures à trois (3) semaines par an.

#### **5- DUREE – TACITE RECONDUCTION**

La durée du contrat est indiquée dans les conditions particulières, elle est en principe de trois (3) années. Le contrat sera ensuite prorogé par tacite reconduction par période de trois (3) ans. Toutefois, à l'issue de la période initiale le Client ou le Prestataire peut dénoncer à tout moment, sans motif ni indemnités, le présent contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant un préavis de deux (2) mois à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

#### **6- OBLIGATIONS SPECIFIQUES DU CLIENT ET RESPONSABILITE**

Le Client s'engage à :

- Respecter les instructions de fonctionnement transmises par le Prestataire et sera seul responsable d'une utilisation non conforme de ses équipements ;
- Informer le Prestataire de toute modification de ses équipements et installations et, de manière générale, de tout évènement de nature à impacter les services délivrés par le Prestataire ;
- Fournir au Prestataire l'ensemble des informations relatives à ses équipements informatiques et notamment les configurations matérielles et logicielles, mise à jour et leur éventuelle évolution pendant l'exécution du contrat ;

Le Client est responsable des éventuels dommages, vols, sinistres d'appareils appartenant au Prestataire et se trouvant dans ses locaux. Il déclare que ces risques sont couverts par une assurance. Le Client doit posséder des licences pour l'ensemble des logiciels installés sur ses équipements informatiques. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la présence de logiciel ou progiciels piratés.

#### **7- OBLIGATIONS SPECIFIQUES DU PRESTATAIRE**

Le Prestataire s'est déclaré apte à satisfaire, dans le cadre d'une obligation de moyen, les besoins spécifiques du Client. Le Prestataire s'engage à émettre auprès du Client les mises en garde et les conseils relatifs à la bonne exécution des services. Le Prestataire, dans le cadre de son obligation de conseil, s'engage à proposer au Client toutes variantes de nature à mieux adapter les prestations à ses besoins.

Le Prestataire assure la coordination de l'ensemble des services indiquées dans les conditions particulières. Il est seul responsable de l'ensemble des choix, des moyens techniques, logistiques, informatiques, humains, et matériels à mettre en œuvre pour garantir notamment la qualité des prestations, dans un contexte sécurisé par le personnel affecté à la réalisation des prestations.

Il s'engage à assurer ses interventions avec tous les soins et toute la diligence raisonnable et possible en l'état de la technique. Il met en œuvre tous les moyens nécessaires en vue d'assurer ou de rétablir le fonctionnement normal des équipements informatiques. Il s'engage à cet effet dans le cadre d'une obligation de moyens.

#### **8- RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE**

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'un mauvais fonctionnement physique des équipements appartenant au Client. Il ne saurait être tenu responsable des logiciels et matériels non installés par ses soins ou ne figurant pas dans les conditions particulières ni des incompatibilités entre les options installées. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des défaillances d'un prestataire tiers (fournisseur d'accès Internet, éditeur de logiciel...). Le Prestataire s'engage à ne recourir qu'à des collaborateurs liés par des engagements de confidentialité leur imposant de respecter le secret des données.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la bonne exécution de ses obligations contractuelles. En tout état de cause la responsabilité du Prestataire, en cas de dommages survenu à un Client professionnel, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder le double du montant total hors taxes des sommes effectivement versées par le Client au titre des prestations concernées au cours des douze (12) mois précédant la survenance du fait générateur du dommage.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects ou immatériels, tels que notamment : perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, atteinte à l'image, perte de données non couvertes par la prestation de sauvegarde, ou encore indisponibilité temporaire de services tiers.

Le Client reconnaît être seul responsable du choix des prestations souscrites, de l'usage qu'il en fait, de la configuration de ses propres outils et de la préservation de ses intérêts économiques et juridiques, notamment par la souscription de garanties complémentaires adaptées à ses risques.

#### **9- PRIX**

Les tarifs des prestations sont précisés dans les conditions particulières. Ils peuvent être forfaitaires en fonction des équipements informatiques et des prestations confiées du Client ou unitaires et notamment en cas d'intervention.

Les prix font l'objet d'une révision annuelle à la date anniversaire du contrat selon l'évolution de l'indice SYNTEC REVISE.

La formule de calcul est la suivante :

$$P1 = PO \times (SR1/SRO)$$

P1 : prix révisé.

PO : prix d'origine.

SR1 : indice à la date de révision.

SRO : indice à la date de précédente révision ou à celle de signature du contrat.

Au mois de décembre 2024 l'indice SYNTEC REVISE était de 314,8. Pour le cas où l'indice choisi cesserait d'être publié ou disparaîtrait avant la fin du contrat, les parties s'entendront sur le choix d'un nouvel indice.

Les prestations font l'objet d'une facture mensuelle. Les interventions sur site sont facturées au taux horaire et avec un forfait de déplacement conformément aux conditions particulières.

#### **10- CONDITIONS D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION ET**

Dans la mesure où le Client donne accès à tout ou partie de son système d'information, le Prestataire se conformera à la politique de sécurité du Client. Le personnel du Prestataire, ses éventuels préposés, mandataires et sous-traitants ne devront pas altérer, compromettre ou contourner les dispositifs de sécurité ou d'audit utilisés par le Client. Dans le cas où le Client ou le Prestataire constate un accès non autorisé au système d'information, le Prestataire s'engage à interdire immédiatement les accès de ou des personnes concernées et à en informer le Client dès que possible et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que ce/ces défaut(s) de sécurité ne se reproduise(nt) pas. Le Client pourra auditer l'utilisation faite par le Prestataire de son système d'information.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures requises afin de restreindre l'accès aux données aux seules personnes autorisées ou habilitées à cet effet. Il s'engage à ne communiquer, ni permettre à quiconque ne disposant d'aucune autorisation ou habilitation à cet effet, l'accès aux données. À ce titre, le Prestataire s'engage à protéger les mots de passe qui pourront lui être communiqués et informera immédiatement le Client de toute perte ou appropriation desdits mots de passe par une personne non autorisée, dont il aura eu connaissance.

#### **11- RESILIATION**

En cas d'inexécution ou d'inobservation de l'une des stipulations du contrat par l'une des parties, l'autre partie pourra la mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de cesser cette inexécution/inobservation et d'en effacer les conséquences dans un délai de 8 (huit) jours à compter de la date de première présentation de la notification qui lui en sera faite. Dans la mesure où la mise en demeure resterait infructueuse dans le délai précité, le contrat sera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, résiliée de plein droit, sans préavis ni indemnités et sans qu'il soit besoin d'une autre mise en demeure ou formalité judiciaire.

#### **12- REVERSIBILITE**

En fin de contrat, le Prestataire s'engage à assurer la réversibilité de ses services afin de permettre au Client de reprendre ou de transférer la gestion de son système informatique à un autre prestataire. Il s'engage ainsi, à la demande du Client formulée dans un délai de trente (30) jours avant la fin du contrat, à coopérer activement pour assurer une passation fluide des services. Il restituera l'ensemble des données dans un format exploitable dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la fin du contrat.

# CONDITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES D'HEBERGEMENT CLOUD ET DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE

Version en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025

Les conditions spécifiques aux services d'hébergement cloud de sauvegarde externalisée décrites ci-après complètent les conditions générales de vente et de service entre la société DISTRIMATIC, société par actions simplifiée au capital de 90 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de DIJON sous le n°341 213 338, dont le siège social est au 8 rue Gustave Eiffel à 21160 MARSANNAY-LA-COTE (ci-après le « Prestataire ») et son Client.

## 1- OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles les prestations d'hébergement cloud et celles de sauvegarde externalisée sont réalisées ainsi que les droits et obligations des parties. Toute souscription d'un service d'hébergement ou de sauvegarde et/ou demande d'intervention auprès du Prestataire implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions spécifiques.

La description des services souscrits est précisée dans les conditions particulières. Toute modification des prestations confiées fera l'objet d'un avenant ou devis complémentaire et notamment lors de l'augmentation des volumes confiés ou en cas de demande complémentaire du Client.

## 2- PRE-REQUIS

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire la consistance et l'usage de ses équipements informatiques ainsi que la documentation technique, les licences légalement acquises de ses logiciels et progiciels. Il appartient au client de communiquer ses éventuels besoins spécifiques afin que le Prestataire puisse adapter ses services.

Les installations informatiques du Client doivent être raccordées à une connexion Internet Haut-Débit. Il incombe au client d'installer un antivirus sur ses équipements.

Le Client doit communiquer à chaque utilisateur de ses équipement informatiques les consignes transmises par le Prestataire. Il doit déclarer dès que possible tout ajout d'un nouvel équipement informatique.

Le Client est et demeure le responsable de traitement des données dont l'hébergement est confié au Prestataire au sens du règlement européen du 27 avril 2016 n°2016/679 dit « RGPD » et la loi n°78-16 dite « informatique et libertés ».

Le Client s'interdit de confier des prestations similaires à d'autres prestataires et ce pendant toute la durée du contrat.

## 3- HEBERGEMENT DE TYPE CLOUD

Le Prestataire, en qualité d'intermédiaire avec des fournisseurs tiers, propose des prestations d'hébergement de type Cloud des données informatiques du Client afin de permettre le déploiement, l'accès et le fonctionnement continu de ses applications et sites web. Les services d'hébergement de type cloud sont détaillés dans

les conditions particulières et ils portent sur les données, applications et site Internet du Client et dans les volumes mentionnés dans ce document.

L'hébergement est assuré sur une infrastructure de serveurs virtualisés, distribués et redondés, permettant une haute disponibilité, une tolérance aux pannes et une adaptation à la demande.

En cas d'augmentation de l'espace disponible nécessaire à l'hébergement des données du Client, les Parties se rapprocheront afin de définir les conditions et modalités de l'ouverture d'un espace complémentaire.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au service en cas de menace avérée pour la sécurité, de dépassement des quotas contractuels sans accord des Parties sur les conditions d'une augmentation de l'espace ou encore en cas d'usage contraire aux dispositions légales ou contractuelles, après information préalable du Client sauf urgence.

L'hébergement de type cloud est mode d'accès et de traitement des données, il ne substitue donc pas à des prestations de sauvegarde. Il appartient au Client d'effectuer des sauvegardes régulières de ses données ou de souscrire auprès du Prestataire à une solution de sauvegarde externalisée.

## 4- SAUVEGARDE EXTERNALISEE

Le Prestataire, en qualité d'intermédiaire avec des fournisseurs tiers, propose une solution de sauvegarde externalisée automatique visant à garantir la conservation, la restauration et la sécurisation des données informatiques du Client. La solution de sauvegarde externalisée et sa volumétrie sont détaillées dans les conditions particulières.

Les données sont sauvegardées de manière automatisée et récurrente sur une infrastructure distante sécurisée, redondante et géographiquement localisée dans un centre de données situé au sein de l'Union Européenne.

## 5- DUREE – TACITE RECONDUCTION

La durée du contrat est indiquée dans les conditions particulières, elle est en principe de trois (3) années. Le contrat sera ensuite prorogé par tacite reconduction par période de trois (3) ans. Toutefois, à l'issue de la période initiale le Client ou le Prestataire peut dénoncer à tout moment, sans motif ni indemnités, le présent contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant un préavis de deux (2) mois à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

## 6- OBLIGATIONS SPECIFIQUES AU SERVICE D'HEBERGEMENT DE TYPE CLOUD

### 6.1- Obligations du Client

Il appartient au Client de s'assurer que la souscription du service d'hébergement de type cloud est adaptée à la sensibilité de ses

données et à la criticité de leur traitement, aux restrictions applicables à son activité ou encore aux engagements pris auprès de ses propres clients.

En faisant héberger ses données, le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers et de manière générale les lois et règlements en vigueur. Il garantit le Prestataire de toute action en revendication ou en responsabilité de la part de tiers et s'engage à prendre en charge tous les frais en résultant.

## **6.2- Obligations et engagements du Prestataire**

Dans le cadre d'une prestation d'hébergement de type cloud assurée par un fournisseur tiers, le Prestataire, intervenant en tant qu'intermédiaire technique, s'engage à mettre à disposition du Client une infrastructure d'hébergement cloud fournie par un opérateur tiers précisé dans les conditions particulières.

Le Prestataire réalisera les prestations d'assistance au démarrage dans les conditions prévues aux conditions particulières et notamment en ce qui concerne le paramétrage des applications informatiques hébergées

Il aura un rôle d'interface et d'accompagnement entre le Client et le fournisseur cloud pour la gestion technique courante.

Le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service d'hébergement dans le cadre d'une obligation de moyens. Il s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité physiques, logiques et organisationnelles appropriées pour protéger les données hébergées contre les accès non autorisés, les pertes, les altérations ou destructions. Il s'engage à informer le Client dans un délai raisonnable de tout incident majeur affectant l'infrastructure ou les données hébergées, en lui fournissant des éléments d'analyse et des solutions correctives

En cas de modification de la couverture géographique du service d'hébergement de type cloud impliquant d'autres pays que ceux de l'Union Européenne, le Prestataire s'engage à en informer au préalable le Client qui pourra mettre fin au contrat sans préavis ni indemnité.

## **7- OBLIGATIONS SPECIFIQUES AU SERVICE DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE**

### **7.1- Obligations du Client**

Il appartient au Client de s'assurer que la solution de sauvegarde externalisée est adaptée à la sensibilité de ses données et à la criticité de leur traitement, aux restrictions applicables à son activité ou encore aux engagements pris auprès de ses propres clients.

En confiant la sauvegarde de ses données, le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers et de manière générale les lois et règlements en vigueur. Il garantit le Prestataire de toute action en revendication ou en responsabilité de la part de tiers et s'engage à prendre en charge tous les frais en résultant.

Il s'oblige à utiliser la solution de sauvegarde dans le respect des conditions générales du fournisseur tiers, portées à sa connaissance par le Prestataire.

Il lui appartient de maintenir ses propres mesures de sauvegarde

locales ou complémentaires, dans le cas où la solution mise en place ne constituerait pas l'unique source de sauvegarde, ou ne couvrirait pas la totalité du périmètre de ses données.

### **7.2- Obligations et engagements du Prestataire**

Le Prestataire, agissant en qualité d'intermédiaire dans la mise à disposition d'une solution de sauvegarde externalisée, s'engage à mettre en œuvre, pour le compte du Client, l'accès à une solution de sauvegarde hébergée chez un fournisseur tiers, tel que désigné dans les conditions particulières.

Il configurera la solution selon les paramètres validés avec le Client, notamment la fréquence des sauvegardes, la durée de rétention, le périmètre des données à sauvegarder et les éventuelles règles de conservation spécifiques.

Le Prestataire aura un rôle d'intermédiation technique et administrative entre le Client et le fournisseur de la solution, notamment pour la gestion des incidents, les demandes de restauration de données, ou les évolutions contractuelles.

Il s'engage à informer le Client dans un délai raisonnable en cas d'échec de sauvegarde détecté ou de comportement anormal affectant la régularité ou l'intégrité des opérations de sauvegarde, dans la mesure des moyens de surveillance mis en place.

## **8- PRIX**

Les tarifs des prestations sont précisés dans les conditions particulières. Ils peuvent être forfaitaires en fonction des équipements informatiques et des prestations confiées du Client ou unitaires et notamment en cas d'intervention.

Les prix font l'objet d'une révision annuelle à la date anniversaire du contrat selon l'évolution de l'indice SYNTEC REVISE.

La formule de calcul est la suivante :

$$P1 = PO \times (SR1/SRO)$$

P1 : prix révisé.

PO : prix d'origine.

SR1 : indice à la date de révision.

SRO : indice à la date de précédente révision ou à celle de signature du contrat.

Au mois de décembre 2024 l'indice SYNTEC REVISE était de 314,8. Pour le cas où l'indice choisi cesserait d'être publié ou disparaîtrait avant la fin du contrat, les parties s'entendront sur le choix d'un nouvel indice.

Les prestations font l'objet d'une facture mensuelle. Les interventions sur site sont facturées au taux horaire et avec un forfait de déplacement conformément aux conditions particulières.

## **9- RESPONSABILITE**

Le Prestataire intervient en qualité d'intermédiaire dans la fourniture de prestations d'hébergement de type cloud et/ou de sauvegarde externalisée, reposant sur des solutions techniques proposées par des fournisseurs tiers identifiés dans les conditions particulières.

Il ne saurait être tenu pour responsable des interruptions de service, pertes de données, altérations, défauts de performance, atteintes à la sécurité ou indisponibilités imputables à des défaillances ou limitations techniques relevant exclusivement desdits fournisseurs tiers, ou de tout fait extérieur à sa sphère

d'intervention et de contrôle.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la bonne exécution de ses obligations contractuelles, notamment en matière de configuration, de supervision, d'alerte et d'interface technique.

En tout état de cause la responsabilité du Prestataire, en cas de dommages survenu à un Client professionnel, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder le double du montant total hors taxes des sommes effectivement versées par le Client au titre des prestations concernées au cours des douze (12) mois précédant la survenance du fait générateur du dommage.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects ou immatériels, tels que notamment : perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, atteinte à l'image, perte de données non couvertes par la prestation de sauvegarde, ou encore indisponibilité temporaire de services tiers.

Le Client reconnaît être seul responsable du choix des prestations souscrites, de l'usage qu'il en fait, de la configuration de ses propres outils et de la préservation de ses intérêts économiques et juridiques, notamment par la souscription de garanties complémentaires adaptées à ses risques.

#### **10- CONDITIONS D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION ET AUX DONNEES DU CLIENT**

Dans la mesure où le Client donne accès à tout ou partie de son système d'information, le Prestataire se conformera à la politique de sécurité du Client. Le personnel du Prestataire, ses éventuels préposés, mandataires et sous-traitants ne devront pas altérer, compromettre ou contourner les dispositifs de sécurité ou d'audit utilisés par le Client. Dans le cas où le Client ou le Prestataire constate un accès non autorisé au système d'information, le Prestataire s'engage à interdire immédiatement les accès de ou des personnes concernées et à en informer le Client dès que possible et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que ce/ces défaut(s) de sécurité ne se reproduise(nt) pas. Le Client pourra auditer l'utilisation faite par le Prestataire de son système d'information.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures requises afin de restreindre l'accès aux données aux seules personnes autorisées ou habilitées à cet effet. Il s'engage à ne communiquer, ni permettre à quiconque ne disposant d'aucune autorisation ou habilitation à cet effet, l'accès aux données. À ce titre, le Prestataire s'engage à protéger les mots de passe qui pourront lui être communiqués et informera immédiatement le Client de toute perte ou appropriation desdits mots de passe par une personne non autorisée, dont il aura eu connaissance.

#### **11- RESILIATION**

En cas d'inexécution ou d'inobservation de l'une des stipulations du contrat par l'une des parties, l'autre partie pourra la mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de cesser cette inexécution/inobservation et d'en effacer les

conséquences dans un délai de 8 (huit) jours à compter de la date de première présentation de la notification qui lui en sera faite. Dans la mesure où la mise en demeure resterait infructueuse dans le délai précité, le contrat sera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, résiliée de plein droit, sans préavis ni indemnités et sans qu'il soit besoin d'une autre mise en demeure ou formalité judiciaire.

#### **12- REVERSIBILITE**

En fin de contrat, le Prestataire s'engage à assurer la réversibilité de ses services afin de permettre au Client de reprendre ou de transférer l'hébergement ou la sauvegarde de ses données informatiques à un autre prestataire. Le Prestataire restituera au Client, dans un délai de 15 jours suivant la résiliation, l'ensemble des données hébergées ou sauvegardées sous un format standard lisible.