



# Conditions Générales de Vente

Orange Business Services SA  
Direction EOLAS

---

**Orange Business Services SA - Direction EOLAS**

[www.eolas.fr](http://www.eolas.fr)

<https://my.eolas.fr>

Tél. : + 33 (0)4 76 44 50 50

Conditions Générales de Vente

Version du : 01/10/2022

© Reproduction et diffusion interdites – Tous droits réservés OBS EOLAS

# Conditions Générales de Vente

## ENTRE

ORANGE BUSINESS SERVICES SA, au capital de 1 063 592 809,20 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 345 039 416, ayant son siège social au 1 Place des Droits de l'Homme, 93210 SAINT DENIS La Plaine, Direction EOLAS dont l'établissement principal est situé à 29 rue Servan, 38000 Grenoble inscrit au RCS de Grenoble sous le numéro 345 039 416 00713, représentée par M. Laurent Sicart en sa qualité de Directeur Général Délégué d'OBS SA, ayant délégué ses pouvoirs à M. Frédéric DULAC, Directeur Eolas, ayant pouvoir pour agir,

Ci-après dénommée « Eolas », ou le « Prestataire » ;

## ET

Toute personne physique ou morale, de droit privé ou de droit public concluant pour ses besoins professionnels une Commande pour la fourniture de Service(s) par Eolas,

Ci-après dénommée le « Client » ;

Ci- après dénommées ensemble les « Parties » ou individuellement la « Partie ».

Article I.	PREAMBULE .....	2
Article II.	OBLIGATIONS DES PARTIES .....	3
Article III.	DUREE / RENOUELEMENT .....	4
Article IV.	PERSONNEL .....	4
Article V.	CONDITIONS FINANCIERES .....	5
Article VI.	PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	7
Article VII.	CONFIDENTIALITE .....	8
Article VIII.	PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES .....	9
Article IX.	SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION.....	12
Article X.	SUSPENSION DES PRESTATIONS .....	12
Article XI.	RESILIATION.....	13
Article XII.	RESPONSABILITE DES PARTIES .....	13
Article XIII.	ASSURANCES .....	14
Article XIV.	CAS DE FORCE MAJEURE ET ASSIMILES .....	15
Article XV.	STIPULATIONS GENERALES .....	15
Article XVI.	LOI APPLICABLE – LITIGES .....	16

## Article I. PREAMBULE

### Section 1.01 Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent les conditions générales auxquelles Eolas fournit le(s) Service(s) au Client et s'appliquent à toute Commande de Service(s).

Le Client reconnaît et déclare qu'en concluant toute Commande pour la fourniture de Service(s) par Eolas, il accepte l'ensemble des termes des présentes conditions générales de vente.

Sur simple demande du Client, Eolas lui communiquera les présentes conditions générales de vente sous format électronique (support durable pouvant être conservé).

### Section 1.02 Définitions

Les termes identifiés par une majuscule dans le Contrat ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

**Commande** : désigne la souscription par le Client d'un ou plusieurs Service(s) fourni(s) par le Prestataire, spécifiée le cas échéant sous la forme de bon(s) de commande.

**Contrat** : désigne l'accord conclu entre le Client et Eolas pour la fourniture par le Prestataire de Service(s) commandé(s) par le Client, composé des présentes conditions générales de vente et, le cas échéant, des conditions particulières de vente d'Eolas applicables au(x) Service(s) commandé(s), de document(s) décrivant le(s) Service(s) commandé(s), la proposition commerciale d'Eolas relative au(x) Service(s) commandé(s) et/ou la Commande. En cas de discordance entre les conditions générales et toutes conditions particulières convenues entre les Parties, les secondes l'emportent sur les premières. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule et remplace tout accord et proposition antérieurs portant sur le même objet, y compris les conditions générales ou particulières du Client, même jointes au bon de commande du Client.

**Logiciel** : désigne tous les logiciels, progiciels, logiciels système et leur documentation associée en code binaire.

**Prestation** ou **Service** : désigne toute prestation de service et/ou mise à disposition de service(s) par le Prestataire au titre du Contrat.

**Résultats** : désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle, qui sont réalisés et livrés par le Prestataire spécifiquement et exclusivement pour le Client dans le cadre des Prestations du Contrat, à l'exclusion de tout Logiciel et de toute Connaissance Antérieure.

**Connaissances Antérieures** : désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle, qui sont incorporés aux Résultats et/ou sont fournis pour répondre aux besoins du Client dans le cadre des Prestations et qui appartiennent à Eolas ou à un tiers, qui ont été réalisés dans un cadre extérieur et indépendamment du Contrat, à l'exclusion de tout Logiciel.

**Société Affiliée** : désigne toute entité qui, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous le même contrôle que l'une des Parties. Le terme contrôle est défini par référence à l'article L.233-16, II du code de commerce.

## Article II. OBLIGATIONS DES PARTIES

### **Section 2.01 Obligation commune de collaboration**

Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour permettre l'exécution du Contrat. Le Client reconnaît et accepte que la fourniture des Prestations par Eolas dépend notamment de sa collaboration active et permanente.

Chaque Partie s'engage à informer l'autre, dès qu'elle en a connaissance, de toute difficulté relative à l'exécution du Contrat ainsi que de toute modification de nature à affecter les conditions d'exécution des Prestations.

### **Section 2.02 Obligations d'Eolas**

#### **Engagements d'Eolas**

Les Parties reconnaissent et acceptent qu'au titre de la réalisation des Prestations, notamment en raison de la technicité des technologies mises en œuvre, Eolas est tenue par une obligation générale de moyens dans l'exécution du Contrat ; à l'exception des engagements pour lesquels il est expressément spécifié dans le Contrat qu'ils sont sanctionnés par des pénalités et/ou qu'Eolas est tenu à une obligation de résultat. Toute pénalité prévue constitue une indemnité forfaitaire définitive pour le Client, exclusive de toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif.

Eolas s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires conformément aux réglementations en vigueur en France, aux standards professionnels applicables et aux règles et usages de la profession du Prestataire et ce, au regard de la nature de la Prestation commandée.

#### **Obligation de conseil**

Eolas fournit tout conseil et information nécessaire pour permettre au Client de conclure le Contrat en connaissance de cause, au regard des objectifs et besoins précis et documentés que le Client lui communique ainsi qu'au regard de la qualité de professionnel du Client et du périmètre des Services. Le Client reconnaît être seul responsable du choix des Services, avoir vérifié l'adéquation des Services à ses besoins et avoir reçu d'Eolas les informations et conseils nécessaires et suffisants sur les conditions d'utilisation, les capacités et les limites de performance des Services.

Eolas s'engage pendant toute la durée du Contrat à exercer son obligation de conseil et de mise en garde en informant régulièrement et par tous moyens le Client des limites éventuelles relatives aux Prestations ainsi que de toutes évolutions nécessaires le cas échéant, ou de tous événements pouvant affecter l'exécution des Prestations.

### **Section 2.03 Obligations du Client**

#### **Expression des besoins**

Le Client s'engage à communiquer avec précision, sous sa responsabilité, l'ensemble des informations nécessaires à la bonne exécution des Prestations commandées. Le Client devra, notamment, exprimer clairement par écrit ses besoins et ses contraintes, afin notamment d'établir précisément le périmètre des Prestations.

En conséquence, si des pertes, dommages ou déficiences dans les Prestations fournies par Eolas résultaient d'informations ou de documents inexacts, incomplets ou autrement défectueux fournis par le Client, la responsabilité d'Eolas ne pourrait être retenue.

### **Respect des conditions de mise à disposition et/ou d'utilisation des Services**

Il incombe au Client au préalable de procéder aux éventuelles mises en conformité de son environnement et de réaliser les prérequis conformément aux conditions précisées au Contrat afin de faciliter la délivrance des Services.

Le Client s'engage à nommer un interlocuteur d'Eolas (et informer Eolas de tout changement) pour toutes questions relatives à la délivrance des Services.

Le Client s'engage à utiliser les Services, ainsi que tout équipement matériel et/ou logiciel mis à disposition par Eolas pour l'exécution des Services, uniquement pour ses besoins tels que définis au Contrat et conformément aux stipulations du Contrat, aux recommandations d'Eolas, à leur finalité et à toute législation ou réglementation applicable.

Le Client s'interdit tout acte contraire au droit de propriété d'Eolas ou d'un tiers et l'avisera de toute atteinte à ce droit.

### **Article III. DUREE / RENOUVELLEMENT**

Le Contrat prend effet à compter de l'acceptation de la Commande par le Prestataire et reste en vigueur pour la durée spécifiée au Contrat.

Sauf disposition contraire prévue au Contrat, le Contrat est reconduit tacitement par période de même durée, sauf si une Partie s'oppose à la reconduction en le notifiant à l'autre Partie par lettre recommandée avant avis de réception au moins trois mois avant la date de reconduction.

### **Article IV. PERSONNEL**

#### **Section 4.01 Equipes**

Eolas s'engage à affecter pour l'exécution des Prestations, des intervenants disposant des compétences nécessaires.

Les Parties s'efforceront d'assurer la stabilité de leur équipe respective affectée à l'exécution du Contrat, sauf cas de force majeure.

Le personnel d'Eolas reste en toute circonstance sous la responsabilité, la subordination, l'autorité hiérarchique et le contrôle d'Eolas. Eolas assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des Prestations.

#### **Section 4.02 Lieu d'exécution des Prestations**

En cas d'intervention sur site Client, ce dernier doit, au préalable, communiquer par écrit et expliciter à Eolas toute règle, notamment de sécurité, applicable aux intervenants d'Eolas pour la délivrance des Services. Dès lors, Eolas se porte fort du respect par son personnel desdites règles.

De même, en cas de présence justifiée d'intervenants du Client sur un site d'Eolas, ce dernier communiquera par écrit et explicitera au Client au préalable, toute règle, notamment de sécurité, applicable aux intervenants du Client. Ce dernier se porte fort du respect par ces intervenants desdites règles.

De manière générale, les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables relatives à la prévention des risques professionnels, à la

définition d'un plan de prévention le cas échéant, et à la coordination générale des mesures de prévention.

### **Section 4.03** *Respect de la législation du travail*

Les Parties garantissent que leurs salariés sont régulièrement employés et rémunérés sous leur responsabilité respective et exclusive au regard des obligations fiscales et sociales.

Les Parties s'engagent à ne pas embaucher, fournir ou autoriser l'embauche de personnes n'ayant pas atteint l'âge légal du travail, de personnes n'étant pas légalement autorisées à travailler ou non dûment déclarées auprès des autorités compétentes du pays où est effectuée la Prestation.

En outre, conformément aux dispositions légales en matière de prévention et de répression du travail clandestin applicables en France, Eolas s'engage à remettre au Client à la conclusion du Contrat et tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du Contrat et/ou à la demande du Client :

- une attestation de l'URSSAF de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale datant de moins de six mois ;
- un extrait K-bis ;
- une liste nominative des salariés étrangers employés par Eolas et soumis à autorisation de travail, indiquant, pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité, ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail.

### **Section 4.04** *Non-sollicitation*

Pendant la durée du Contrat et les douze mois suivant son extinction quelle qu'en soit la cause, chaque Partie s'engage à ne pas faire travailler, même par société interposée, ni faire, directement ou indirectement, d'offre d'emploi aux collaborateurs de l'autre Partie impliqués dans l'exécution du Contrat, sauf accord écrit de cette dernière, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur lui-même. La Partie ne respectant pas cette clause sera tenue de dédommager l'autre Partie, de plein droit et sans intervention des tribunaux, par une indemnité égale à douze mois de rémunération brute du collaborateur concerné calculée sur la moyenne des douze dernière rémunérations brutes perçues avant l'extinction du contrat de travail.

## **Article V. CONDITIONS FINANCIERES**

### **Section 5.01** *Prix*

Le prix dû par le Client en contrepartie des Services est indiqué dans les conditions particulières de vente d'Eolas applicables au(x) Service(s) commandé(s), ou le(s) document(s) décrivant le(s) Service(s) commandé(s), ou la proposition commerciale d'Eolas relative au(x) Service(s) commandé(s) ou à défaut, dans la Commande.

Le prix est indiqué hors impôts, droits et taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris et sans limitation, la TVA, la retenue à la source ou toutes taxes comparables qui pourraient être dus ou mis à charge d'Eolas (à l'exception de l'impôt sur les sociétés d'Eolas) ou du Client par toute autorité compétente en ce qui concerne le(s) Service(s) fourni(s) au Client et/ou leur utilisation par le Client, lesquels sont à la charge exclusive du Client.

De même, les prix ne comprennent pas les frais (déplacement, restauration etc.) nécessaires, le cas échéant, à la réalisation des Prestations et que le Client, sauf stipulation contraire, accepte de payer sur présentation des justificatifs.

Les Parties conviennent qu'aucune réduction du prix ne pourra être sollicitée au titre de l'article 1223 du Code civil.

### **Section 5.02 Révision des prix**

Sauf stipulation contraire, les prix seront révisés chaque année à la date anniversaire du Contrat, par application de la formule suivante, en fonction du dernier indice Syntec connu :

$$R(t) = R(o) \times (S(t)/S(o))$$

Où :

- R(t) signifie montant du prix révisé,
- R(o) signifie prix initial de référence,
- S(t) désigne la valeur du dernier indice SYNTEC connu à la date de révision des prix,
- S(o) désigne la valeur du dernier indice SYNTEC retenu à la date de conclusion du Contrat.

Pour la première année de révision, le coefficient d'actualisation des prix (St/So) sera appliqué au prorata du nombre de mois écoulés entre la conclusion du contrat et le mois de révision.

### **Section 5.03 Modalités de facturation et de paiement**

Les factures sont émises selon les modalités et la périodicité définies dans les conditions particulières de vente d'Eolas applicables au(x) Service(s) commandé(s), ou le(s) document(s) décrivant le(s) Service(s) commandé(s), ou la proposition commerciale d'Eolas relative au(x) Service(s) commandé(s) ou à défaut, dans la Commande.

A défaut de périodicité définie ou de stipulation contraire, le(s) Service(s) commandé(s) sont facturés à terme à échoir en totalité dès la Commande.

Le Client s'engage à payer les sommes dues dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de facture. Eolas ne pratique pas d'escompte.

Toute demande concernant une facture doit être notifiée par écrit à Eolas dans les meilleurs délais, en tout état de cause inférieurs à douze mois à compter de la date de facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée. Toute réclamation documentée du Client suspend l'obligation de paiement de la somme contestée. Si à l'issue de la réclamation et au titre de celle-ci le Client reste redevable d'une somme, celle-ci sera majorée pour retard de paiement, à compter de la date initiale de son exigibilité.

### **Section 5.04 Retard de paiement**

Tout retard de paiement entraînera de plein droit l'application d'intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux légal sur les montants facturés (TTC) qui seraient échus, en sus de l'indemnité forfaitaire légale de quarante euros pour frais de recouvrement.

En outre, en cas de retard ou défaut de paiement, total ou partiel, Eolas se réserve la possibilité de suspendre de plein droit l'exécution de tout ou partie des Prestations concernées après notification écrite envoyée au Client avec avis de réception et restée sans effet pendant quinze jours calendaires, et/ou de résilier le Contrat conformément aux dispositions prévues à cet effet dans le Contrat.

## Article VI. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Chaque Partie déclare être titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle attachés aux éléments nécessaires à l'exécution du Contrat, lui permettant de les mettre à disposition de l'autre Partie dans le cadre de la réalisation des Services. Le Client concède à Eolas pour la durée du Contrat les droits nécessaires à l'exécution du/des Service(s).

Le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle.

Eolas demeure propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur ses équipements, logiciels ou outils utilisés ainsi que sur ses méthodes et savoir-faire développés dans le cadre du Contrat.

Néanmoins, Eolas concède à titre non exclusif au Client le droit, non cessible et non transférable, d'utiliser ou faire utiliser les Résultats, par tout moyen et sous toutes formes, pour les besoins d'utilisation exprimés au Contrat et/ou découlant de l'objet des Prestations. Ces droits comprennent l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction et de représentation et notamment les droits de dupliquer, de charger, d'afficher, de stocker, d'exécuter, d'adapter, d'arranger, de corriger, de traduire, d'incorporer ainsi que le droit de communiquer à des tiers les Résultats à des fins non commerciales, notamment à des fins d'information et de promotion ; à l'exclusion de tout droit de commercialiser tout ou partie des Résultats.

Cette concession vaut pendant toute la durée des droits d'auteur et pour la France, et sous condition résolutoire du paiement du prix des Services.

De même, Eolas autorise le Client à utiliser les Connaissances Antérieures strictement nécessaires dans le cadre de l'utilisation des Résultats et uniquement pour les mêmes droits, durée, territoire et finalités d'utilisation que ceux prévus pour les Résultats.

Dans l'hypothèse où le(s) Service(s) comporte(nt) un ou plusieurs Logiciels, leur droit d'utilisation s'appliquent dans les conditions de leur licence dont le Client s'engage à prendre connaissance et à accepter, le cas échéant directement auprès de l'éditeur tiers. Le Client reconnaît que le Service est susceptible d'intégrer des Logiciels open source et s'engage à accepter lesdites licences open source.

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation du ou des Service(s), Résultat(s), Connaissance Antérieure(s) et/ou Logiciel(s), non explicitement accordée au titre du Contrat.

### **Section 6.01 Garanties de jouissance paisible**

Eolas prendra à sa charge toute réclamation formée contre le Client par un tiers revendiquant qu'un Service délivré au titre du Contrat porte atteinte aux droits de propriété dudit tiers. Eolas assumera les frais liés à la défense de la réclamation, ainsi que le montant de toute transaction ou de tous dommages et intérêts exigibles en application d'une décision de justice exécutoire, sous réserve que (i) le Client lui notifie immédiatement la réclamation par écrit et lui communique toutes informations nécessaires à la défense de la réclamation, (ii) Eolas assure seul la défense de cette réclamation et dispose de tout pouvoir pour conduire les procédures engagées, transiger ou résoudre de toute autre manière la réclamation, (iii) le Client collabore avec Eolas, à ses frais, dans le cadre de la défense de la réclamation, et (iv) le Client ne fasse aucune admission ou déclaration, de quelque nature que ce soit, qui pourrait porter préjudice aux moyens de défense invoqués par Eolas.



Dans l'hypothèse où tout ou partie du/des Service(s) ferait l'objet d'une réclamation en contrefaçon, Eolas pourra, à sa discrétion et dans la mesure du possible, modifier le(s) Service(s) concerné(s) en remplaçant les éléments incriminés par des éléments non contrefaisants équivalents, ou acquérir les droits nécessaires à la poursuite de l'exécution du Contrat. Si Eolas estime qu'aucune de ces solutions n'est envisageable à des conditions raisonnables, les Parties se réuniront pour trouver une solution acceptable ; à défaut, le Client pourra résilier le Contrat.

En ce qui le concerne, le Client accorde à Eolas les mêmes garanties pour tout élément ou équipement qu'il met à la disposition d'Eolas en cas de réclamation formée par un tiers revendiquant que tout ou partie desdits éléments ou équipements porte atteinte aux droits de propriété dudit tiers. Le Client indemniserà Eolas dans les mêmes conditions que celles prévues au présent article.

Les présentes garanties sont accordées dans les limites stipulées à l'article « Responsabilité ». Elles sont exclusives de tout autre recours et garantie.

Les présentes garanties ne s'appliqueront pas en cas de réclamation découlant : (a) de tout élément, produit, service, équipement, Logiciel ou document de fournisseur ou éditeur tiers ; (b) du respect par Eolas, dans le cadre de la délivrance du/des Service(s), de spécifications, informations techniques ou instructions du Client ; (c) de modifications apportées au(x) Service(s) par le Client ou un tiers, ou (d) d'un usage du/des Service(s) par le Client non conforme aux spécifications du Contrat ou aux spécifications techniques, conditions d'utilisation ou recommandations d'Eolas.

## **Article VII. CONFIDENTIALITE**

Chaque Partie s'engage, pendant toute la durée du Contrat et les trois ans suivant son extinction pour quelque cause que ce soit, à respecter et assurer la confidentialité de toute information de toute nature, identifiée comme étant confidentielle ou dont le caractère confidentiel est sans équivoque (ci-après désignée « Information Confidentielle »), dont elle aurait connaissance dans le cadre du Contrat et à ne les utiliser ou les divulguer qu'à ses employés, fournisseurs ou sous-traitants, ou à ses Sociétés Affiliées uniquement lorsque cela est nécessaire à la bonne exécution du Contrat.

Chaque Partie s'engage en particulier à ce que ses employés, ces fournisseurs ou sous-traitants, ou ses Sociétés Affiliées soient tenus par une clause de confidentialité au moins aussi protectrice et restrictive.

Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles : (a) les informations dans le domaine public au moment de leur communication ; (b) celles qui tombent dans le domaine public postérieurement à leur communication, sans que cela ne résulte d'une violation d'une obligation de confidentialité par la Partie en ayant eu connaissance ; (c) celles pour lesquelles la Partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat ; ou (d) celles communiquées par un tiers postérieurement à la signature du Contrat sans violation d'une autre obligation de confidentialité.

Chaque Partie destinataire d'Informations Confidentielles s'engage à les restituer à l'autre Partie et à en détruire toute copie suite à la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit.

## **Article VIII. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre du Contrat, les termes « Données à caractère personnel », « Personne concernée », « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Traitement » et « Violation de Données à caractère personnel » ont le sens qui leur est donné dans la Législation sur la Protection des Données Personnelles.

« Législation sur la Protection des Données Personnelles » signifie le Règlement EU 2016/679 du 27 avril 2016 et toute autre législation applicable concernant la protection des Données à caractère personnel en vigueur, tel que modifié de temps à autres.

### **Section 8.01 Description du Traitement objet de la sous-traitance**

Dans le cas où le Client confie à Eolas des opérations de Traitement de Données personnelles, le Client est le Responsable du traitement et Eolas est le Sous-traitant des Données à caractère personnel qui sont mises à la disposition, collectées ou générées par Eolas pour fournir les Prestations (ci-après les « Données Personnelles du Client »), sur les instructions du Client et pour aucune autre finalité.

Le Client s'engage à fournir à Eolas les informations relatives à l'objet et la durée du Traitement, la nature et la finalité du Traitement, le type de Données Personnelles du Client et les catégories de Personnes concernées qui doivent être définis dans la description des activités de traitement applicable aux Prestations (« Description du Traitement »), laquelle est précisé dans les conditions particulières de vente d'Eolas applicables au(x) Service(s) commandé(s), ou à défaut, le(s) document(s) décrivant le(s) Service(s) commandé(s), ou la proposition commerciale d'Eolas relative au(x) Service(s) commandé(s) ou dans la Commande.

### **Section 8.02 Obligations d'Eolas, Sous-traitant, vis-à-vis du Client, Responsable du traitement**

Il est convenu et rappelé entre les Parties qu'en aucun cas Eolas, en sa qualité de Sous-traitant, détermine les finalités et les moyens des Traitements des Données Personnelles du Client, lesquels sont définis par le Client en sa qualité de Responsable du traitement.

#### **Instructions**

Eolas se conformera aux instructions écrites du Client pour le traitement des Données Personnelles du Client, (sous réserve que ces instructions soient légales et non contraires aux autres stipulations du Contrat), sauf disposition contraire de la loi applicable ou demande d'une autorité ou décision judiciaire. Dans ces cas de disposition contraire aux instructions du Client, Eolas en informera le Client à l'avance si la loi, la demande ou décision l'y autorise.

#### **Mesures de sécurité**

Eolas mettra en œuvre, conformément aux bonnes pratiques de son secteur d'activité, les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, pour protéger les Données Personnelles du Client (i) contre un Traitement non autorisé ou illégal et/ou (ii) contre la perte ou la destruction accidentelle et/ou la détérioration des Données Personnelles du Client, et adaptées au préjudice qui pourrait en résulter et à la nature des Données Personnelles du Client à protéger, compte tenu de l'état de l'évolution technologique et du coût de mise en œuvre de telles mesures.

## **Aide dans le cadre du respect par le Responsable du traitement de ses obligations**

Eolas aidera le Client à répondre aux demandes raisonnables de Personnes concernées pour l'exercice de leurs droits en vertu de la Législation sur la Protection des Données à l'égard des Données Personnelles du Client. Les personnes habilitées par le Client à demander cette assistance sont agréées entre les Parties.

Sur demande écrite du Client et dans la mesure du possible et du raisonnable, Eolas aidera le Client à remplir ses obligations résultant de la Législation sur la Protection des Données en matière de sécurité, de notifications de Violation, d'analyses d'impact et de consultations avec les autorités de contrôle ou les régulateurs, et ce aux frais du Client.

### **Sous-traitance ultérieure**

Le Client accorde par la présente son consentement au Traitement des Données Personnelles du Client par les Sociétés Affiliées et /ou les sous-traitants d'Eolas (engagés dans l'exécution du Contrat, dont certains peuvent être basés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) ou dans un pays sans décision d'adéquation de la Commission européenne), collectivement les « Sous-traitants Ultérieurs ». Eolas est responsable du Traitement réalisé par ses Sous-traitants Ultérieurs conformément aux exigences de la Législation sur la Protection des Données et veille à ce que cette sous-traitance se fasse dans des conditions substantiellement équivalentes à la présente clause.

La liste initiale des Sous-Traitants Ultérieurs agréés est mise à disposition conformément à la Description du Traitement applicable fournie par Eolas. Celle-ci informera le Client des changements apportés à cette liste, qui seront réputés approuvés par le Client à moins que le Client ne s'y oppose dans les 15 jours après en avoir été informé. Toute objection doit être adressée par écrit à Eolas accompagnée des raisons détaillées du refus. Si Eolas exige toujours un changement du / des Sous-traitants Ultérieurs, Eolas fournira au Client au moins une proposition alternative incluant les coûts supplémentaires à la charge du Client, pour sa mise en œuvre. Si le Client n'accepte pas cette proposition alternative dans les 15 jours à compter de la date de ladite proposition, la modification du Sous-traitant Ultérieur proposée par Eolas avec le moindre coût pour le Client sera réputée approuvée.

### **Confidentialité**

Eolas exigera que ses employés, Sous-traitants Ultérieurs et leurs employés assurent la confidentialité des Données Personnelles du Client.

### **Saisies judiciaires**

En cas de saisie judiciaire incluant des Données Personnelles du Client, Eolas en informera le Client dans les meilleurs délais par notification écrite, sauf à ce que cette notification soit interdite.

### **Transfert**

Lorsqu'Eolas transfère des Données Personnelles du Client en dehors de l'EEE ou vers un pays sans décision d'adéquation de la Commission européenne, Eolas fournira des garanties appropriées en utilisant les clauses contractuelles types pour le transfert de Données Personnelles à des Sous-Traitants établis dans des pays tiers approuvés par la Commission européenne (les « CCT ») ou une autre garantie appropriée. Le Client autorise Eolas ou ses Sociétés Affiliées à signer les CCT au nom du Client et de ses Sociétés Affiliées.

## **Documentation / Audit**

Pendant la durée du Contrat, Eolas :

(1) sur préavis écrit de 30 jours du Client, fournira au Client des informations aisément accessibles pour démontrer sa conformité avec la présente clause ; et

(2) sur préavis écrit de 60 jours du Client, accepte de programmer un audit aux frais du Client, à condition que : a) les audits soient soumis aux politiques de protection et de sécurité des données d'Eolas et à toute autre mesure nécessaire pour protéger la confidentialité des données d'Eolas ou de ses clients ; b) l'audit soit soumis à un plan d'audit mutuellement accepté, détaillant les conditions de l'audit ; c) l'audit ne dépasse pas 2 jours et ne perturbe pas l'activité d'Eolas ; et d) qu'il n'y ait pas plus d'un audit au cours d'une même période de douze mois glissants.

## **Notification des Violations de Données**

Eolas informera le Client par notification écrite dans les meilleurs délais dès lors qu'elle aura connaissance d'une Violation des Données Personnelles du Client.

## **Sort des Données**

À la demande du Client à l'expiration ou à la résiliation du Contrat, Eolas supprimera ou restituera au Client tous les documents et fichiers contenant les Données Personnelles du Client après la fin des Prestations concernées par le Traitement et ne conservera aucune copie des Données Personnelles du Client, sauf pour répondre à des obligations légales ou à des litiges éventuels.

### ***Section 8.03 Obligations du Client, Responsable du traitement vis-à-vis d'Eolas, Sous-traitant***

Le Client s'engage à respecter le principe de minimisation des Données à caractère personnel nécessaires au regard des finalités de Traitement. Par conséquent, le Client s'engage à anonymiser, ou à défaut à pseudonymiser, autant que possible ses Données Personnelles, et en tout état de cause à ne confier à Eolas que les Données Personnelles strictement nécessaires à l'exécution des Prestations.

Le Client s'assure que les Traitements et leurs finalités sont conformes à la Législation sur la Protection des Données Personnelles.

Il incombe au Client de superviser le Traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-traitant selon les conditions relatives aux audits énoncées au Contrat.

### ***Section 8.04 Traitements par Eolas en qualité de Responsable du traitement***

Il est précisé que pour certains Traitements des Données Personnelles du Client au titre du Contrat, Eolas ou ses sous-traitants éventuels agissent en tant que Responsable du traitement des Données Personnelles du Client (sans être Responsables conjoints du traitement) : lorsqu'ils réalisent un Traitement des Données Personnelles du Client, indépendamment des instructions du Client, pour leur(s) propre(s) finalité(s) (notamment pour répondre à des obligations réglementaires), tels que décrits dans la politique sur la protection des données personnelles applicables pour toutes les entités d'Orange Business Services, dont Eolas, pour les Clients et prospects disponible sur <https://www.orange-business.com/fr/donnees-personnelles>, laquelle pourra faire l'objet de mises à jour régulières (ci-après la « Politique de Protection des Données »).

### **Section 8.05 Obligations générales du Client**

En tout état de cause, quelle que soit la qualité d'Eolas, le Client s'assure qu'il a fourni les notifications requises (y compris par référence à la Politique de Protection des Données) et a obtenu, le cas échéant, tous les consentements requis, pour permettre le Traitement légitime des Données Personnelles du Client par Eolas aux fins énoncées dans le présent article.

Le Client, ne doit pas, par action ou omission, mettre Eolas en situation de manquement à la Législation sur la Protection des Données Personnelles.

## **Article IX. SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION**

La fraude informatique, les cyberattaques représentent des menaces réelles de même que les tentatives d'espionnage industriel ou de déstabilisation. La protection du système d'information d'Eolas réclame un niveau de sécurité rigoureux qui requiert une politique de maîtrise des risques : confidentialité, intégrité, cyber surveillance, identification, authentification, secret professionnel. A ce titre, Eolas a mis en œuvre des procédures impératives destinées à assurer la conformité d'Eolas aux dispositions légales, aux bonnes pratiques et à l'état de l'art pour maintenir la sécurité du système d'information pérenne. À tout moment au cours de l'exécution des Prestations, Eolas se réserve le droit de prendre les précautions nécessaires conformes aux règles de l'art pour éviter toute introduction d'éléments malveillants (tel que virus, cheval de Troie ou programme indésirable connu et détectable par les outils utilisés au titre du Contrat) sur le système d'information du Client dans le cadre de l'exécution du Contrat. Eolas s'engage à informer dans les meilleurs délais le contact désigné par le Client de tout incident ou faille de sécurité dont Eolas aurait connaissance dans le cadre de la réalisation des Prestations, et prescrire toute mesure conservatoire qui s'impose pour protéger le système d'information concerné et les données du Client. A titre d'exemple, dans le cas où une application du Client, son système d'exploitation, les services associés, les communications avec un tiers, seraient détournés, corrompus ou subiraient des attaques informatiques, Eolas se réserve le droit d'isoler la cible attaquée en donnant toutes les explications au Client. L'arrêt de l'application n'ouvre droit à aucune indemnisation du Client. La coordination des actions entre le Client et Eolas est indispensable et le Client a la responsabilité de corriger la ou les causes de ce détournement avant toute remise en ligne. Eolas se réserve le droit de facturer tout ou partie des actions mises en œuvre dans ce cadre spécifique.

## **Article X. SUSPENSION DES PRESTATIONS**

En cas de manquement d'une Partie à ses obligations contractuelles et/ou légales applicables d'une gravité telle qu'elle rend impossible la fourniture de tout ou partie des Prestations, l'autre Partie a la possibilité de suspendre de plein droit, la fourniture de la ou lesdites Prestation(s) concernée(s), sous réserve de le notifier par écrit (y compris mail) avec avis de réception à la Partie en manquement moyennant le respect d'un préavis raisonnable (si possible de 48 heures) au regard notamment de la nature, de la gravité et des conséquences éventuelles dudit manquement.

Un tel manquement par exemple peut désigner l'utilisation frauduleuse des Services souscrits par le Client en violation de ses obligations contractuelles et/ou légales applicables dans le cadre de son utilisation des Services ; et/ou si le Client empêche ou perturbe l'exécution par Eolas de ses propres obligations contractuelles et/ou légales.

La suspension de tout ou partie des Prestations ne pourra pas être considérée comme une résiliation du Contrat du fait d'Eolas, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client.

Chaque Partie s'engage cependant au titre de son obligation de collaboration, de bonne foi et de loyauté, à prendre toutes mesures appropriées pour en limiter les conséquences dans la mesure du possible.

L'exercice du droit de suspension ne décharge pas les Parties de leurs responsabilités et obligations au titre du Contrat ; cependant, Eolas est déchargée de toute responsabilité et obligation au titre de tout ou partie des Prestations dont l'exécution est suspendue.

Pendant la période de suspension, les Parties échangeront de manière hebdomadaire dans le cadre de la gouvernance, des solutions visant à remédier au manquement ayant donné lieu à l'exercice du droit de suspension.

La Partie en manquement assumera les coûts directs liés à la suspension, sur justificatifs.

La suspension prendra fin de plein droit, sur notification écrite par la Partie la plus diligente, si le manquement ayant donné lieu à l'exercice du droit de suspension a pris fin et/ou a été résolu ou autrement remédié, et que la Partie en manquement apporte des garanties nécessaires quant au fait que cet événement ne surviendra pas à nouveau.

La suspension de tout ou partie des Prestations ne fait pas obstacle au droit d'une Partie de résilier le Contrat dans les conditions de l'article « Résiliation ».

En tout état de cause, la période de suspension de tout ou partie des Prestations ne peut excéder une durée de trente (30) jours calendaires. L'une ou l'autre des Parties disposant alors du droit de mettre fin aux Prestations concernées immédiatement par lettre recommandée avec avis de réception, sans qu'aucune indemnité ne puisse être évoquée par l'autre Partie du seul fait de l'exercice de ce droit de mettre fin auxdites Prestations, dans ces conditions.

## **Article XI. RESILIATION**

En cas de manquement grave au Contrat par une Partie persistant, après mise en demeure adressée par l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception, à l'issue d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la mise en demeure, l'autre Partie pourra résilier le Contrat de plein droit et sans formalité, sans préjudice de tout autre droit.

En tout état de cause, le Client reste tenu de payer à Eolas le prix de l'ensemble des Prestations réalisées jusqu'à la date effective de la résiliation ainsi que le cas échéant, l'ensemble des sommes engagées par Eolas au titre des investissements spécifiques supportés pour les besoins du Contrat.

Au terme du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chaque Partie devra restituer à l'autre tous les éléments appartenant à cette dernière.

## **Article XII. RESPONSABILITE DES PARTIES**

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être engagée, quel que soit le fondement ou la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un

préjudice personnel, direct et certain à l'autre Partie. Les Parties conviennent expressément que les dommages et préjudices suivants ne pourront donner lieu à indemnisation, qu'ils aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

S'agissant des pertes de données, il est précisé que les coûts de reconstruction des données pourront donner lieu à indemnisation si la gestion et/ou la conservation desdites données font partie des Prestations fournies par Eolas au titre du Contrat. Par « coûts de reconstruction », il faut entendre les seuls coûts de réinjection dans les bases de données du Client des données figurant dans la dernière sauvegarde réalisée par Eolas si le Contrat prévoit une telle obligation (à l'exclusion des coûts de re-collecte des données définitivement perdues, détruites, corrompues ou altérées du fait de décalage entre la date de cette dernière sauvegarde et celle du dommage).

Il est rappelé que le Client est responsable, en tant que gardien, de la sécurité des éléments, données et équipements, matériels et logiciels, présents sur l'ensemble de ses sites concernés par les Prestations. Le Client s'oblige à prendre toutes mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle atteinte à l'ensemble des éléments, données, équipements, matériels et logiciels, qu'il aurait pu mettre à disposition dans le cadre des Prestations. Le Client se prémunira, à cet effet contre tous risques, notamment en constituant des copies et sauvegardes desdits éléments, données, équipements, logiciels conformément à l'état de l'art en vigueur. A ce titre, le Client répondra desdits dommages dans la mesure où il en est responsable.

Le montant cumulé des dommages et intérêts susceptibles d'être dus par une Partie à l'autre Partie dans le cadre du Contrat ne pourra pas excéder, tous événements confondus, le montant HT facturé au titre des douze (12) derniers mois pour la ou les Prestation(s) au titre de la Commande concernée.

Toutefois, la limite d'indemnisation stipulée au présent article ne s'applique pas aux dommages subis par une Partie du fait :

- d'une faute lourde et/ou dolosive, et/ou intentionnelle de l'autre Partie ou de l'un quelconque de ses employés, sous-traitants, mandataires éventuels ;
- de dommages corporels ou de décès causés par l'autre Partie.

Il est précisé qu'Eolas ne saurait être assimilée à un fournisseur d'accès Internet. Eolas ne saurait être tenue responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaises configurations de matériel ou d'équipement ne se trouvant pas sous son contrôle direct, et notamment les liaisons de tout type assurées par les fournisseurs d'accès Internet. Eolas ne saurait être tenue responsable des éventuels contaminations et dommages par virus des données et/ou logiciels du Client dont la responsabilité incombe à ce dernier. Eolas ne garantit nullement les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant sur le réseau Internet.

## **Article XIII. ASSURANCES**

Chaque Partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat. Chaque Partie renonce à tout recours et fait renoncer ses assureurs contre l'autre Partie et ses assureurs au-delà des plafonds visés à l'article « Responsabilité ».

## **Article XIV. CAS DE FORCE MAJEURE ET ASSIMILES**

Sont considérés comme « Cas de Force Majeure », outre les cas de force majeure présentant les critères retenus par la loi et la jurisprudence des tribunaux français, les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute restriction législative ou réglementaire à la délivrance d'un ou des Service(s), et toute décision d'une autorité publique non imputable à Eolas ou au Client et empêchant la délivrance d'un ou des Service(s), en particulier celles relatives au commerce imposées par un organisme ou une autorité nationale ou internationale ainsi que toute modifications de celles-ci.

Le Cas de Force Majeure suspend les obligations de la Partie concernée, qui s'efforce néanmoins d'en réduire les conséquences dans la mesure du possible.

Si un Cas de Force Majeure met l'une des Parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles pendant plus de soixante (60) jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des Parties pourra mettre fin au Contrat immédiatement par lettre recommandée avec avis de réception, sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une des Parties.

## **Article XV. STIPULATIONS GENERALES**

### **Section 15.01 Sous-traitance**

Eolas peut sous-traiter tout ou partie du/des Service(s) et/ou de ses obligations issues du Contrat, sous réserve d'en informer le Client et que ce dernier n'ait pas notifié son opposition à Eolas dans les 15 jours après en avoir été informé. Toute objection doit être adressée par écrit à Eolas accompagnée des raisons détaillées du refus.

En cas de sous-traitance, Eolas demeure seule responsable des obligations et de la bonne exécution des Prestations qui lui incombent dans le cadre du présent Contrat.

### **Section 15.02 Cession du Contrat**

Le Contrat ne pourra être cédé par le Client, en tout ou partie, qu'avec l'accord écrit préalable d'Eolas qui devra le cas échéant motiver son refus. Eolas pourra refuser la cession notamment dans le cas où le Client souhaiterait effectuer la cession à une entité située hors de France métropolitaine ou à un concurrent d'Eolas. Aucune cession ne pourra prendre effet sans que le solde du compte du Client n'ait été préalablement apuré.

Eolas pourra librement céder ou concéder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat à toute Société Affiliée ou se substituer toute Société Affiliée. Eolas sera libérée de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée.

Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, Eolas est autorisée à céder librement tout ou partie des créances résultant du Contrat à des tiers notamment à des établissements de crédit et à communiquer auxdits tiers toutes les informations justifiant les créances concernées. Lesdites cessions se limiteront (i) au droit de percevoir et d'obtenir les paiements et (ii) aux droits associés.

### **Section 15.03 Notification**

Toute notification requise dans le cadre du Contrat s'effectuera par écrit aux adresses respectivement indiquées dans les conditions particulières de vente d'Eolas applicables au(x) Service(s) commandé(s), et/ou la Commande.



#### **Section 15.04 Renonciation**

Le fait pour l'une ou l'autre Partie de ne pas se prévaloir, ou de se prévaloir tardivement, d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

#### **Section 15.05 Titres**

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

#### **Section 15.06 Non-validité partielle**

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

#### **Section 15.07 Indépendance**

Eolas est un contractant indépendant. Dans ce cadre, l'établissement du présent Contrat et la mise en œuvre de chacune de ses dispositions ne pourront instituer Eolas en tant qu'agent ou représentant légal du Client. De la même façon, le présent Contrat ne pourra être considéré comme joint-venture, partenariat, agence, ou relations employeur-employé dans la mesure où il n'existe aucune relation de subordination entre le Client et les employés d'Eolas. Eolas ne pourra légalement être autorisé à assumer toute responsabilité pour le compte du Client.

#### **Section 15.08 Modification des conditions générales**

Eolas se réserve le droit de mettre à jour les conditions générales de vente et s'engage à notifier le Client par écrit de toute mise à jour. Le Client reconnaît que la poursuite de l'utilisation des Prestations fournies par Eolas et/ou toute nouvelle Commande vaut acceptation sans réserve par le Client des conditions générales de vente mises à jour.

Les conditions générales de vente sont toujours accessibles et consultables par le Client à tout moment, y compris avant la conclusion de toute Commande, à l'adresse suivante : <https://my.eolas.fr/include/documents/CGV.pdf> ; et/ou à la demande du Client, Eolas s'engage à lui communiquer les conditions générales de vente sous format électronique.

### **Article XVI. LOI APPLICABLE – LITIGES**

Le Contrat est soumis au droit français. A défaut d'accord amiable, toute difficulté relative à la validité, l'application ou l'interprétation du Contrat sera soumise au Tribunal de commerce de Paris, auquel les Parties attribuent compétence territoriale exclusive, y compris en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

----- **FIN** -----