

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE HISID

ARTICLE 1 - VALIDATION

Les présentes conditions générales (ci-après désignées par les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières de fourniture (vente et location) par HISID de matériel informatique (ci-après désignés par « le(s) Produit(s) »), de services de liens télécom (Xdsl, Fibre, 4G/5G, vpn, mpls, ...) de logiciels ou de services informatiques et téléphoniques (Voip ou mobile) (ci-après désignés par « le(s) Service(s) ») aux clients professionnels (ci-après désignés par « le(s) Client(s) »).

Elles sont complétées par :

- Les conditions spécifiques des contrats de vente ;
- Les conditions spécifiques des services de location ;
- Les conditions spécifiques des services d'hébergement ;
- Les conditions spécifiques des services de liens télécom ;
- Les conditions spécifiques des services de téléphonie fixe ;
- Les conditions spécifiques des services de téléphonie mobile.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales ainsi que les conditions spécifiques de chaque service, le cas échéant, jointes aux devis HISID avant la passation de sa commande.

La signature du devis HISID vaut acceptation des Conditions Générales et renonciation aux conditions d'achats éventuelles du Client.

Aucune des mentions portées par le Client sur les devis ou les courriers adressés par le Client ne peut en conséquence y déroger.

Le fait qu'HISID ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des Conditions Générales ou spécifiques ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites clauses. L'annulation d'une clause de ces conditions n'affectera pas la validité des conditions dans leur ensemble.

Si une ou plusieurs dispositions des Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision devenue définitive d'une juridiction

compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

En cas de conflit entre un ou plusieurs documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique et seul le document de rang supérieur s'applique pour l'obligation en cause :

- Le devis
- Les conditions spécifiques
- Les Conditions Générales.

ARTICLE 2 - COMMANDE

Tout Produit ou Service vendu ou loué par HISID fait préalablement l'objet d'un devis détaillé et chiffré adressé au Client et valable pour une durée de quinze jours.

Tout autre communication émise par HISID et notamment sur des supports numériques ou des catalogues, prospectus, publicités, estimations n'ont qu'une valeur informative et indicative.

Le Client fixe son choix définitif sur les Produits et/ou Services en connaissance exacte de ses besoins et des caractéristiques techniques desdits Produits et/ou Services figurant dans les documents remis par HISID.

La signature du devis tel que communiqué par HISID, dans le délai mentionné ci-dessus, vaut commande et engage le Client.

Aucune modification ou annulation de commande n'est acceptée par HISID, sauf dans les cas de rétractation énoncés à l'article 3.

Si HISID accepte la modification ou l'annulation d'une commande, les acomptes versés ne sont pas restitués, nonobstant la réparation du tout préjudice lié à la non-exécution de la commande.

ARTICLE 3 - DROIT DE RETRACTATION

Le Client est informé que conformément à l'article L. 221-3 du Code de la consommation, il est susceptible de disposer d'un droit de rétractation à condition que soient réunies les trois conditions suivantes :

- Le contrat a été conclu hors établissement ;
- L'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client ;
- Le Client embauche un nombre de collaborateurs inférieur ou égal à cinq.

Dans l'hypothèse où les conditions cumulatives prévues par l'article susvisé seraient remplies par le Client, ce-dernier pourra informer HISID de l'exercice de son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de :

- La date de livraison pour les ventes ;
- La date de signature du contrat pour les prestations de service (informatique et téléphonie).

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à HISID, par courrier postal, sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le Client peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation joint au devis.

En cas de rétractation, HISID remboursera tous les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où HISID est informé de la décision de rétractation.

Pour les ventes, HISID peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu les Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Les Produits doivent être renvoyés sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après l'envoi de la décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie les Produits avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le Client doit prendre en charge les frais directs de renvoi des Produits.

Les Produits doivent être retournés protégés, si possible dans leur emballage d'origine, dans un parfait état, accompagnés de l'étiquetage d'origine. Les Produits incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront pas repris. La responsabilité du Client sera engagée à l'égard de la dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des Produits.

ARTICLE 4 - PRIX

Les prix des Produits et Services figurant dans le devis sont indiqués en euros toutes taxes comprises, le cas échéant éco-participation incluse et hors participation aux frais de traitement et d'expédition.

HISID se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits et Services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de commande par le Client (signature du devis).

Pour les contrats de Service (informatique et téléphonie), les prix sont automatiquement, de plein droit, sans formalité préalable et sans préavis, indexés sur l'indice SYNTEC une fois par an, au 1er janvier, par l'application de la formule suivante :

$$P = PO (S/SO)$$

P = nouveau prix

PO = prix initial

S = dernier indice SYNTEC publié à la date de facturation

SO = dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du devis HISID.

Les frais de déplacement supportés par HISID pour l'exécution des commandes sont refacturés au Client aux coûts réels sur présentation des justificatifs ou de manière forfaitaire.

ARTICLE 5 - PAIEMENT

Le Client accepte les factures électroniques et doit les conserver dans les conditions prévues par la loi en ayant recours à un coffre-fort électronique garantissant son horodatage (date et heure à valeur légale).

Le règlement par le Client s'effectue au comptant ou par prélèvement automatique, selon les modalités de paiement définies dans le devis.

Le lieu de paiement convenu est exclusivement, quel que soit le mode de règlement, le siège social d'HISID.

En cas de prélèvement automatique, le Client s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le mandat SEPA sous forme papier lors de sa commande.

En cas exceptionnel de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. L'encaissement est réalisé à la réception du chèque.

L'échéance de règlement ne peut excéder 30 jours à partir de la date d'édition de la facture.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de retard de paiement, HISID peut suspendre toute livraison ou Service en cours après une mise en demeure de payer restée infructueuse durant 8 jours.

Dans tous les cas, tout défaut de paiement entrainera de plein droit :

- L'application de pénalités de retard basées sur un taux de 8,25% ;
- Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros ;
- Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, HISID se réserve la possibilité de demander une indemnisation complémentaire, sur justification ;
- L'application d'une clause pénale représentant 15 % des sommes exigibles en réparation du préjudice subi, sans que son montant puisse être inférieur à 100 euros HT ;
- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues à HISID y compris en vertu d'autres contrats.

Dans la vente des Produits, le transfert de propriété n'intervient qu'après complet paiement du prix par le Client.

ARTICLE 6 – CONFIDENTIALITE

Les informations concernant le Client ou relatives à son activité dont HISID aura connaissance à l'occasion de la commande seront strictement confidentielles et ne pourront être divulguées et/ou communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite préalable du Client, à l'exception de toute demande de communication émanant d'une autorité administrative ou judiciaire à laquelle HISID devrait déférer.

Le Client autorise HISID à citer son nom et/ou utiliser son logo dans ses références commerciales, sur tout document comme tout support, notamment dans toute publication (site internet, newsletter, etc.).

ARTICLE 7 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur le site d'HISID ou sa documentation sont strictement réservés au titre du droit d'auteur et pour le monde entier.

Toute reproduction, utilisation, incorporation ou représentation totale ou partielle de tout ou partie des éléments se trouvant sur les sites d'HISID et sa documentation est strictement interdite.

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur les sites d'HISID sont protégés au titre du droit des marques. La reproduction, l'utilisation, l'incorporation ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable d'HISID.

Certains produits tels que notamment les logiciels font

l'objet de droit d'utilisation spécifiques réglementant les copies, diffusion publique, location.

Le Client doit respecter les conditions générales de vente de ces produits, les licences d'utilisation et HISID ne saurait être responsable des utilisations qui pourraient être faites des produits hors de ce cadre.

ARTICLE 8 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

8.1. Données personnelles du Client

HISID et le Client s'engagent à respecter la réglementation française 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 applicable à compter du 25 mai 2018 et la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Les informations personnelles collectées par HISID lors de la commande (raison sociale, adresses postales et électroniques, numéros de téléphone et fax, N° siren et siren et TVA intracommunautaire, URL du site web) sont enregistrées dans son fichier de clients et utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client et la réalisation des ventes et Services.

HISID ne collecte aucune donnée personnelle sensible sur ses clients.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution des ventes et des Services sauf si :

- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ;
- Le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés d'HISID, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à HISID par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à l'exécution du contrat, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire.

Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, ces tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, HISID s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit d'accès, rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant HISID par courrier postal ou électronique (contact@hisid.fr).

Si le Client estime, après avoir contacté HISID, que ses droits informatique et libertés ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL.

8.2. Sous-traitance

Dans le cadre de la fourniture de certains Services, HISID agit comme sous-traitant du Client au sens de la législation française sur les données personnelles.

HISID se réserve le droit de sous-traiter elle-même librement tout ou partie des services qui lui incombent en vertu du présent contrat, après avoir préalablement informé le Client.

En tout état de cause, le Client accepte d'ores et déjà la sous-traitance avec les tiers éventuels suivants : Adista, Jaguar Network, Equinix, Techdata, Arrow, Sophos, Veeam, Vmware et Microsoft.

En cas de sous-traitance ultérieure, HISID sera seule tenue au respect des obligations souscrites au titre du contrat.

En qualité de sous-traitant, HISID assume les obligations au regard de la législation applicable au traitement de données à caractère personnel sans facturation additionnelle sous réserve que ces obligations n'impliquent pas la mise en œuvre de moyens ou ressources supplémentaires significatifs.

HISID s'engage à ce titre à :

1. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet des services confiés. Par conséquent, HISID s'interdit notamment :
 - D'exploiter ou utiliser, de faire des copies et de

créer des fichiers de données à caractère personnel issues des données du Client et/ou qui lui sont communiquées par le Client

- De procéder à tout acte pouvant être interprété comme un transfert des données à caractère personnel, sans l'autorisation préalable et écrite du Client.
2. Traiter les données conformément aux instructions du Client.
Si HISID considère qu'une instruction constitue une violation des règles légales relatives à la protection des données, il en informe immédiatement le Client.
 3. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des Services.
 4. Aider le Client 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.
Lorsque les personnes concernées exercent auprès de HISID des demandes d'exercice de leurs droits, HISID doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client.

5. Signaler au Client toute atteinte à la sécurité physique ou logique de son système d'information et/ou de son site internet et toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Cette notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
 - La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
 - La description des mesures prises pour remédier à l'atteinte et celles que le Client doit prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.
6. Maintenir et respecter les mesures de sécurité adéquates d'un point de vue technique et organisation-

nel pour protéger les données à caractère personnel du Client auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution des Services, contre toute destruction accidentelle ou illicite, ou perte accidentelle, dommages, altérations, divulgation ou accès non autorisé en particulier lorsque le traitement implique la transmission des données ou bases de données à travers un réseau, et contre toute autre forme de traitements illicites.

7. Au terme de la réalisation du Service, à :
 - Renvoyer toutes les données à caractère personnel au Client sous 15 jours ;
 - Détruire toutes les données à caractère personnel éventuellement en sa possession.
8. Assister le Client (à l'exception de toute assistance juridique) pour répondre à toute demande d'information des autorités de contrôles de protection des données à caractère personnel portant sur les données à caractère personnel du Client pour lesquelles HISID assure un Service.

ARTICLE 9 – SUPPORT

Seul le Support technique d'HISID assure la prise en compte des signalisations et le traitement des incidents. Il est expressément convenu que le Support est limité aux Produits et Services fournis par HISID.

Le Support est réservé à l'usage exclusif des référents techniques désignés par le Client et référencés dans la fiche du Client par HISID.

Tout incident peut-être signalé par le Client 24H/24 et 7j/7

Le service Support prend en compte tout incident signalé sur le portail dédié : [https://support.xx\(*\).hisid.fr/](https://support.xx(*).hisid.fr/) ou à l'adresse mail : [support.xx\(*@hisid.fr](mailto:support.xx(*@hisid.fr)). Le Support technique d'HISID ne répond à aucune demande formulée par téléphone, par SMS ou par fax.

(*) Code de l'agence locale d'HISID qui gère le client (Ex. : ne pour Nord-Est, na pour Nouvelle-Aquitaine, ...)

C'est le contrat de Prestations de Services (CPS) souscrit par le Client qui définit les conditions de support. A défaut de CPS valide, aucun support n'est exigible par le Client.

Le traitement des incidents se déroule comme suit :
Si le Client a fait sa demande par mail, le service Support crée un ticket d'incident dans l'outil de suivi des incidents sinon, le ticket est automatiquement créé par le Client sur le portail dédié. Un numéro de suivi unique est ensuite affecté à l'incident.

Le service Support établit un premier diagnostic permettant d'identifier l'origine probable de l'incident :

- Si l'anomalie est du fait du Client, celui-ci est invité à corriger le(s) défaut(s) dans un commentaire ajouté au ticket puis ce dernier est immédiatement clôturé et considéré comme « INVALIDE ».
- Pour une anomalie relevant de la responsabilité d'HISID, le service Support traitera l'incident dans le délai mentionné dans le CPS souscrit par le Client. A défaut de CPS valide, HISID traitera l'incident dans les meilleurs délais sans qu'aucun délai de rétablissement ne puisse être exigé par le Client. Le ticket sera ensuite clôturé comme « RESOLU »
- Pour une anomalie relevant de la responsabilité d'un tiers (FAI, OPERATEURS DE TELEPHONIE, EDITEUR DE LOGICIELS, ...) ou d'un sous-traitant du Client, le service Support apportera, autant que possible, son aide à la résolution de l'incident dans les meilleurs délais mais sans aucun engagement de temps de rétablissement. Le ticket sera ensuite clôturé comme « INVALIDE »

Le Client s'engage à effectuer les manipulations de test et de diagnostic éventuellement requises par HISID concernant l'incident signalé.

Le traitement d'une Anomalie est suspendu, dans les cas suivants :

- L'incident s'est produit en dehors des heures et Jours couverts par le CPS souscrit par le Client.
- Le Client n'a pas été disponible pour le traitement de l'incident
- Le Client demande le report de l'intervention
- Le service Support est en attente d'une information ou d'une action de la part du Client.

Suite au rétablissement, HISID informe le Client de la fin de l'incident par mail et clôture le ticket.

En cas de désaccord sur la clôture d'un ticket d'incident, le Client dispose d'un délai de 7 jours pour notifier son refus en réouvrant son ticket d'incident auprès du service Support, indiquant ses observations. Au-delà de ce délai, le Client est réputé avoir accepté la clôture du ticket.

Le non-respect de ses obligations par le Client :

- Décharge HISID de ses obligations de tenir ses engagements de Service
- Entraîne une facturation au Client des frais complémentaires occasionnés : frais de déplacement et autres frais justifiés, ainsi que le temps passé, au taux horaire
- Peut entraîner la résiliation immédiate et de plein droit du contrat, sans préjudices de tous les dommages et intérêts auxquels HISID pourrait prétendre.

ARTICLE 10 – RESILIATION DES SERVICES

10.1. Résiliation pour force majeure

Si à la suite d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil, l'une des Parties n'est plus en mesure d'exécuter ses obligations contractuelles durant une période de plus de 90 jours, chacune des Parties est en droit de résilier le contrat, sans indemnité pour l'une ou l'autre des Parties.

La résiliation doit être notifiée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception ; elle prendra effet au jour de réception de la lettre de résiliation.

10.2. Résiliation pour manquement

En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra de plein droit mettre fin au contrat, et/ou un ou plusieurs des contrats en cours, à l'issue d'un délai d'au moins 30 jours calendaires à compter de la réception d'une mise en demeure restée sans effet adressée par la Partie victime de ce manquement à la Partie défaillante.

Cependant, dans les cas de manquement ne pouvant donner lieu à correction, la Partie victime du manquement pourra de plein droit mettre fin au contrat avec effet immédiat.

La résiliation prononcée pour manquement ne se substitue pas aux éventuels préjudices des dommages et intérêts que la Partie victime du manquement sera en droit de réclamer.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas la Partie défaillante de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et ce sans préjudice de tout recours dont pourrait disposer la Partie plaignante.

ARTICLE 11- ÉVOLUTION DU SERVICE

11.1 Amélioration du Service

Dans le cadre de l'amélioration permanente du Service souhaitée par HISID, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service.

Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'équipements du Client et/ou de HISID pourront être imposées par toutes autorités compétentes.

Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par HISID concernant ces évolutions.

11.2 Modification des conditions techniques de fourniture du Service

HISID est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions notamment techniques de fourniture du Service.

Dans le cas où ces modifications entraîneraient une mise à jour de la configuration du Service, HISID s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications.

Les conditions techniques et financières de ces modifications donneront lieu, le cas échéant, à un avenant ou un nouveau contrat entre les parties.

11.3 Modification du Service à l'initiative du Client

Toute évolution du Service à la demande du Client est soumise à une étude préalable de faisabilité par HISID.

Le Client est informé que le Service est susceptible de subir des perturbations et/ou des interruptions pendant les opérations d'évolution.

Les demandes seront facturées sur la base d'un devis préalable soumis par HISID.

ARTICLE 12 – INCESSIBILITE

Sauf accord préalable et écrit de HISID, le Client ne peut transférer à un tiers tout ou partie des droits et obligations objets du contrat passé avec HISID.

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les contrats régis par les Conditions Générales sont soumis à la loi française.

Les parties s'engagent à tout faire pour tenter de régler à l'amiable tout litige.

A défaut d'accord amiable, le Tribunal de commerce de Bordeaux (France) sera exclusivement compétent pour trancher les litiges.

