

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Version en vigueur à compter du 28 avril 2026

Les présentes conditions générales de service (ci-après les « **CGS** ») définissent les conditions juridiques, techniques et commerciales dans lesquelles le prestataire – dont les coordonnées sont reprises dans l'offre commerciale remise au client et/ou dans les factures associées (ci-après le « **Prestataire** ») – délivre au client professionnel (ci-après le « **Client** ») les prestations souscrites par ce dernier (ci-après les « **Prestations** »). Le Client et le Prestataire sont ensemble désignés comme étant les « **Parties** »).

Elles se lisent en parallèle des conditions générales de vente du Prestataire qui régissent la vente de matériel physique et la mise à disposition de produits logiciels (les « **CGV** ») et les conditions générales de réservation d'un nom de domaine par le Prestataire (les « **CGND** ») dans leur dernière version en vigueur disponibles sur son site Internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/>.

### Article 1. Relation contractuelle entre les Parties

**Champ d'application des CGS et opposabilité** – Le Prestataire adresse au Client une offre commerciale précisant la nature, le prix, et les conditions d'exécution des prestations. Le fait, pour le Client, de passer commande des Prestations implique son acceptation des termes et conditions de l'offre commerciale ainsi que des CGS dans leur version en vigueur au moment de l'acceptation de l'offre commerciale et des éventuelles conditions particulières s'y rattachant.

A titre de clarification, la vente de matériel ou de produits logiciels sont soumises aux conditions générales de vente du Prestataire disponibles sur son site internet au lien suivant : [www.oci.fr/conditions-generales/](http://www.oci.fr/conditions-generales/).

**Négociation des conditions contractuelles par les Parties** – Les Parties peuvent, d'un commun accord, décider de déroger à certaines clauses des CGS ou des conditions particulières s'y rattachant, en fonction de leurs négociations et établir en conséquence un contrat spécifique reprenant l'expression de leur volonté.

### Article 2. Définitions

« **Affilié** » : désigne toute entité qui contrôle de manière directe ou indirecte le Prestataire ou qui est contrôlée de manière directe ou indirecte par le Prestataire ou qui est sous le contrôle d'une même société que le Prestataire, la notion de contrôle étant interprétée au sens de l'article L233-3 du Code de commerce ou de tout article qui s'y substituerait ;

« **Conditions particulières** » : désigne les conditions particulières décrivant des Prestations spécifiques fournies par le Prestataire ;

« **Contenus** » : désigne l'ensemble des éléments tels que les textes, images, sons, vidéos, données, programmes, applications ou tout type de contenu utilisé par le Client et/ou appartenant à ce dernier et accessible par le Prestataire dans le cadre des Prestations ;

« **Contrat-temps** » : désigne un ensemble d'heures pré-payées par le Client valables jusqu'à épuisement des heures et au plus tard trois (3) ans après leur souscription – le Contrat-temps est associé à une Prestation spécifique et permet au Client de solliciter du Prestataire le traitement de Sollicitations en lien avec ladite Prestation spécifique ;

« **Données** » : désigne l'ensemble des informations fournies par le Client, pouvant inclure ou non des données à caractère personnel, et traitées dans le cadre des Prestations ;

« **Fournisseur** » : désigne tout fournisseur, direct ou indirect du Prestataire (constructeur, éditeur, grossiste, hébergeur ou autre) ;

« **Heures Ouvrées** » désignent les heures d'ouverture du service client du Prestataire sur les Jours Ouvrés. Par défaut, et sauf précision autre, les Heures Ouvrées sont :

Du lundi au jeudi	De 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
Le vendredi	De 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Par opposition, les « **Heures non-Ouvrées** » correspondent aux heures de fermeture du Service client ;

« **Incident** » : désigne un événement qui porte atteinte à un élément-objet des Prestations (par exemple : indisponibilité d'un Produit logiciel, défaillance d'un élément maintenu) ;

« **Information confidentielle** » : désigne toute information d'une Partie ou des Affiliés, de quelque nature qu'elle soit, relative, directement ou indirectement, au Contrat, et notamment les informations :

- Auxquelles chacune des Parties aura eu accès ou qu'elle a eu et/ou aura à connaître dans le cadre des négociations et/ou de l'exécution du Contrat, que ces informations aient été acquises directement ou indirectement au cours des discussions ou d'investigations entre les Parties, qu'il s'agisse de documents d'ordre technique, scientifique, commercial ou financier, délivrés et/ou simplement présentés ; ou
- Qui lui ont été transmises sous forme visible ou tangible ou graphique et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie ; ou
- Transmises oralement et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie.

« **Intervention** » : désigne toute intervention du Prestataire, à distance ou sur Site, dans le cadre des Prestations ;

« **Jour Ouvré** » : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France. En l'absence de précision, toute durée ou délai doit être interprété comme un jour calendaire ;

« **Mise en service** » désigne la fin des Prestations d'installation (*build*). La fin du *build* constitue le point de départ des Prestations récurrentes et de leur facturation, à l'exception des Produits logiciels qui sont facturés dès leur provisionnement par le Prestataire auprès du Fournisseur ;

« **Niveau de service** » : désigne l'engagement de disponibilité ou de délai pris par le Prestataire dans le cadre des Prestations (hors phase de Réversibilité), ces engagements étant précisés aux Conditions particulières et calculés en principe sur les Heures Ouvrées ;

« **Offre commerciale** » : désigne l'offre commerciale émise par le Prestataire et validée expressément par le Client

(signature du devis ou émission d'un bon de commande s'y référant) ;

« **Prestations additionnelles** » : désigne toute modification de la Prestation initiale qui ne fait pas l'objet d'une nouvelle Offre commerciale et qui ne modifie pas la durée d'engagement initial ou qui sont énoncées aux Conditions particulières comme étant des Prestations additionnelles. Il est précisé que la Réversibilité ou le rechargement du Contrat-temps sont des Prestations additionnelles, même lorsqu'elles font l'objet d'une Offre commerciale ;

« **Prestations spécifiques** » : désignent des familles de prestations proposées par le Prestataire et dont les caractéristiques peuvent être spécifiées dans des Conditions particulières – il s'agit à ce jour des familles suivantes : applicatif de gestion, catalogue OCI Connect, cybersécurité, développement spécifique, hébergement (cloud), infrastructure, web ;

« **Produit logiciel** » : désigne l'ensemble des solutions logicielles éditées par un tiers ou par le Prestataire (pouvant inclure des éléments OpenSource) ou les solutions d'hébergement cloud fournies par un Fournisseur (*Cloud Provider*) du Prestataire, que le Client a commandé et qui est mis à sa disposition par le Prestataire ;

« **Recette** » : désigne la reconnaissance de la conformité du livrable (documentaire et/ou logiciel) et/ou des Prestations au référentiel défini entre les Parties préalablement à leur Mise en service ;

« **Réversibilité** » : désigne, selon le cas, une Réversibilité simple ou une Réversibilité avancée ;

« **Réversibilité simple** » : désigne la remise des Données par le Prestataire à l'issue du Contrat ;

« **Réversibilité avancée** » : désigne la Réversibilité simple complétée le cas échéant par des Prestations de réversibilité permettant au Client de reprendre de manière autonome, ou de faire reprendre par un tiers de son choix, tout ou partie des Prestations réalisées jusque-là par le Prestataire, sous réserve que ces Prestations ne soient pas assimilées à un savoir-faire du Prestataire et sous réserve de leur faisabilité technique, opérationnelle, juridique et financière ;

« **Site** » : désigne le lieu géographique de fourniture des Prestations défini entre les Parties, qui correspond, sauf précision autre, au siège social du Client ;

« **Sollicitation** » : désigne toute déclaration relative à un Incident ou à toute autre demande formulée par le Client à destination du Prestataire, afin que celui-ci la prenne en charge et, le cas échéant, la traite ;

« **Ticket** » : désigne toute Sollicitation formulée par le Client, traitée et facturée par le Prestataire ;

« **Utilisateurs** » : désignent les utilisateurs du Client.

### **Article 3. Hierarchie des documents**

Le contrat (ci-après le « **Contrat** ») est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante :

- L'Offre commerciale et les Prestations additionnelles associées ;
- Les présentes CGS et les éventuelles annexes ;
- Les Conditions particulières.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra. En cas de signature de différentes versions de documents ou de contradiction entre des documents de même valeur, le document le plus récent signé par les Parties prévaudra.

Il est entendu entre les Parties que les présentes CGS comportent l'accord complet des Parties et établissent l'intégralité de leurs droits et obligations.

### **Article 4. Entrée en vigueur et durée**

Le Contrat entre en vigueur à compter de l'acceptation de l'Offre commerciale et est conclu pour la durée nécessaire à la réalisation des Prestations.

En l'absence de mention ou de mention contraire dans l'Offre commerciale :

- Les Prestations dites « ponctuelles » sont réalisées pour la durée nécessaire à leur réalisation ;
- Les Prestations dites « récurrentes » sont réalisées au fur et à mesure ou selon une fréquence convenue entre les Parties. Celles-ci font alors l'objet d'une période d'engagement initial de trente-six (36) mois, démarrant à compter de la date de Mise en service de la Prestation concernée et se renouvellent par période de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par l'envoi d'une notification écrite, au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

### **Article 5. Obligations des Parties**

Les présentes CGS prévoient les obligations générales mises à la charge de chaque Partie. Les Conditions particulières prévoient les éventuelles obligations spécifiques mises à la charge de chaque Partie selon la Prestation spécifique considérée.

#### **5.1. Obligations du Prestataire**

**Obligation de collaboration** – Pendant toute la durée du Contrat, le Prestataire s'engage à tenir le Client informé et à lui communiquer spontanément toute information qui se révélerait utile à la bonne exécution du Contrat, étant entendu que les Prestations nécessitent une collaboration active et régulière entre les Parties.

**Obligation de conseil** – Le Prestataire s'engage à respecter l'obligation de conseil et de mise en garde qui lui incombe. Il fournit ainsi au Client l'ensemble des conseils, mises en garde et recommandations nécessaires à la bonne exécution du Contrat et notamment (i) toute information et conseil nécessaires permettant au Client d'accepter l'Offre commerciale en connaissance de cause, dans la limite des éléments mis à la disposition du Prestataire par le Client (ii) les conseils et mises en garde relatifs à l'utilisation, au maintien et à l'évolution des services compris dans les Prestations ainsi qu'à leurs limites potentielles. Toutefois, l'obligation de conseil du Prestataire ne saurait s'analyser comme une obligation mise à sa charge d'informer le Client d'éventuelles évolutions légales ou réglementaires portant sur les Prestations et applicables au Client.

**Qualité et compétences** – Le Prestataire s'engage à affecter du personnel qualifié, conformément au niveau de compétences requis par les Prestations, à charge pour lui d'assurer les frais de formation associés dont il décidera seul de la pertinence et de la récurrence. Dans le cas où le Client imposerait au Prestataire une formation spécifique et que le Prestataire accepte de la suivre, les frais associés à la formation et à la mise à disposition du personnel du Prestataire seront à la charge du Client. Dans le cadre

d'Interventions, le Prestataire s'engage à respecter les conditions définies entre les Parties quant à l'accessibilité du Site du Client et ses environnements (par exemple : consignes d'hygiène et de sécurité, conditions d'accès physique ou à distance, contraintes de contrôle d'accès et horaires de travail de l'établissement). Le Prestataire s'engage à les étudier de bonne foi et à indiquer au Client si certaines mesures nécessitent la mise en place de Prestations complémentaires.

Le personnel du Prestataire demeure sous sa responsabilité et son autorité et se conforme à ses directives.

**Sécurité** – Le Prestataire s'engage, dans la limite des Prestations, à définir et à mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'empêcher ou de réduire les conséquences d'une altération, perte, destruction, accès ou utilisation frauduleuse des Données. Le Client reconnaît que les mesures de précaution et de sécurité qu'il prend (par exemple : la sauvegarde) contribuent à la fiabilité et à la sécurité des Prestations et s'engage à les définir en tenant compte du fait que toutes les mesures de sécurité non spécifiquement confiées au Prestataire dans l'Offre commerciale relèvent de sa responsabilité. En cas de survenance d'un incident de sécurité imputable au Prestataire, le Prestataire s'engage à y remédier dans les meilleurs délais, dans la mesure des Prestations effectivement souscrites. Dans le cas où le périmètre contient des éléments de tiers, il revient au Client de définir les mesures de sécurité y applicables, y compris lorsque ces mesures sont ou doivent être mises en place par ledit tiers (par exemple : solution applicative). Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable des incidents de sécurité résultant de la négligence ou du manquement du Client et/ou de tout autre tiers impliqué ou choisi par le Client, à ses obligations en matière de sécurité.

## 5.2. Obligations du Client

**Obligation de collaboration** – Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage à tenir le Prestataire informé et à lui communiquer spontanément toute information qui se révélerait utile à la bonne exécution du Contrat. Le Client informera le Prestataire, préalablement et par écrit, de toute prestation qu'il envisage de confier à un tiers ou d'exécuter lui-même et pouvant avoir un impact sur l'exécution des Prestations. Dans une telle situation, les Parties s'engagent à analyser les conséquences qui en découlent. Le Prestataire pourra, sur demande du Client, valider la faisabilité technique et financière si cette situation induit de modifier les Prestations et/ou de souscrire à des Prestations complémentaires.

**Obligation de coopération** – Le Client s'engage à répondre, dans les meilleurs délais, à toute demande du Prestataire et met à sa disposition toutes les Données et tous les Contenus nécessaires. A ce titre, il appartient au Client (i) d'indiquer au Prestataire toute information utile lui permettant de proposer des prestations adaptées à ses besoins et (ii) de demander au Prestataire toute précision et indication nécessaire à la bonne compréhension par le Client des Prestations, notamment au regard de son contexte spécifique, préalablement ou postérieurement à leur souscription. En conséquence de ce qui précède, le Client reconnaît avoir vérifié, préalablement à l'acceptation de l'Offre commerciale, l'adéquation des Prestations à ses besoins, ayant reçu de la part du Prestataire les informations nécessaires.

Par ailleurs, le Client s'engage (i) à prendre en compte les conseils et mises en garde fournis par écrit par le Prestataire (ii), à utiliser les Prestations dans le respect des

dispositions légales, réglementaires et les bonnes pratiques en vigueur et (iii) à s'assurer de la capacité de son personnel à utiliser les Prestations conformément à leur destination.

Enfin, lorsque le Client utilise les Prestations aux fins de respecter certaines obligations légales ou réglementaires, il lui revient de s'assurer que celles-ci lui permettent effectivement d'y répondre, et ce pour toute la durée des Prestations (par exemple : utilisation d'un Produit logiciel pour faire la paye, la comptabilité, certains processus RH, réalisation d'un site internet d'e-commerce, paramétrage d'un Produit logiciel pour (re)mettre à jour certaines informations etc.).

**Prérequis aux Prestations** – Le Client s'engage à réaliser, à ses frais, toute opération préalable nécessaire à la mise en place des Prestations puis à maintenir un environnement, notamment technique, propice aux Prestations.

**Interlocuteur privilégié** – Le Client désigne un interlocuteur privilégié dont le rôle est de gérer et s'assurer de la bonne exécution des Prestations et communiquer ses coordonnées au Prestataire, au démarrage des Prestations, puis lors de tout changement.

### Article 6. Périmètre des Prestations

Le périmètre des Prestations correspond aux Prestations souscrites par le Client par le biais d'une Offre commerciale. Certaines Prestations spécifiques sont décrites aux Conditions particulières.

**Evolution des Prestations** – Les Prestations peuvent évoluer par le biais de Prestations additionnelles. Si le Client souhaite souscrire à de nouvelles prestations, celles-ci feront l'objet d'une offre commerciale qui sera alors, après acceptation, soumise aux CGS dans leur dernière version.

**Renonciation aux Prestations** – Si le Client doit renoncer à une Prestation, pour quelle que raison que ce soit, le Client s'engage à en avertir le Prestataire dans les meilleurs délais. L'annulation de la Prestation sera soumise à l'acceptation préalable du Prestataire, qui se réserve le droit de la refuser. En cas d'acceptation, et si les travaux du Prestataire ont commencé à être exécutés, celui-ci se réserve le droit de facturer au Client les premières diligences accomplies ainsi que les dépenses déjà engagées.

### Article 7. Description générale des Prestations

Le Prestataire s'engage à fournir au Client les Prestations pour la durée et dans les conditions prévues au Contrat.

**Obligation du Prestataire** – Le Prestataire est soumis à une obligation générale de moyens, à l'exception des Niveaux de service et de son obligation de conseil et de collaboration qui font l'objet d'une obligation de moyens renforcée. Il est précisé que l'obligation du Prestataire ne porte ni sur l'atteinte des éventuels objectifs généraux ou spécifiques recherchés par le Client, tels que des objectifs de gain de productivité, ni n'a vocation à se substituer au Client dans la prise de décision.

**Lieu de réalisation des Prestations** – Par défaut, les Prestations, incluant la Mise en service ainsi que la Réversibilité, sont réalisées à distance par le Prestataire. Dans le cas où la Prestation suppose l'accès au système d'information du Client, le Client doit permettre au Prestataire d'y accéder, notamment en lui fournissant les codes d'accès nécessaires ou en lui donnant la main sur ces éléments aux moyens de l'outil de télémaintenance

utilisé par le Prestataire. En cas de réalisation des Prestations sur Site, le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires au préalable (exemple : lieu de l'intervention, présence d'un contact etc.). Sauf disposition contraire dans une Offre commerciale, les frais de déplacement ainsi que les temps de déplacement seront facturés par le Prestataire. Tout déplacement à tort du Prestataire ou Intervention impossible du fait du Client pourront être facturés par le Prestataire.

**Recette** – Les livrables sont soumis à la validation du Client qui peut émettre des réserves à condition que ces réserves soient (i) directement en lien avec les Prestations concernées et (ii) imputables au Prestataire. Des réserves mineures ou injustifiées ne peuvent justifier que le Client ne prononce pas la Recette. S'il souhaite formuler une ou plusieurs réserves, il reporte la nature et la raison des réserves sur la fiche d'intervention, sur le document préparé à cet effet par le Prestataire ou en l'absence de tels documents, par e-mail. Après confirmation par le Prestataire que les réserves sont justifiées, ce dernier procédera à leur correction dans un délai maximal de trente (30) jours.

En l'absence de réserves émises par le Client dans les conditions prévues ci-avant, la Recette est réputée prononcée par le Client à compter d'un délai de huit (8) jours suivant la remise des livrables.

Il est entendu entre les Parties que cette procédure de Recette s'applique dès lors qu'elle prévue à l'Offre commerciale ou dans des Conditions particulières.

**Suspension des Prestations** – Le Prestataire peut interrompre momentanément les Prestations pour des raisons préventives, en cas d'opération de maintenance corrective ou en cas d'urgence. Dans ce cas, le Prestataire s'efforcera de limiter la période d'interruption des Prestations. Par ailleurs, sans qu'il ne puisse en être tenu responsable, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre partiellement ou complètement les Prestations si le Prestataire y est obligé pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence gouvernementale, d'une autorité de régulation ou de contrôle ou de toute autorité administrative ou judiciaire, européenne, nationale ou locale compétente.

## **Article 8. Service client**

### **8.1. Mise à disposition du service client**

Si cela est prévu dans les Prestations, le Prestataire peut mettre à disposition du Client un service client en Heures Ouvrées, qui peut être contacté par les Utilisateurs, par le biais de différents canaux précisés par le Prestataire le cas échéant. Dans le cas où seuls certains Utilisateurs sont autorisés par le Client à contacter le Prestataire, ceux-ci doivent utiliser expressément le portail client du Prestataire.

Les Parties peuvent également convenir de modalités spécifiques relatives à :

- La prise de contact ;
- L'accès au service client en Heures non-Ouvrées ;

Ces spécificités sont soumises le cas échéant à redevance complémentaire (par exemple : un droit d'accès). La prise en compte et le traitement des Sollicitations sont facturés en sus au Client selon les modalités prévues entre les Parties (par exemple : par le biais du décompte d'un Contrat-temps).

### **8.2. Traitement des Tickets**

Pour toute Sollicitation formulée par un Utilisateur par le biais d'un des canaux mis à disposition, le service client du Prestataire procède à l'enregistrement d'un Ticket, une notification automatique est alors transmise à l'Utilisateur pour l'informer de l'ouverture du Ticket. Pour certains services managés (par exemple la supervision), le Ticket est créé à l'initiative du Prestataire et est traité selon les Niveaux de service applicables au Ticket ainsi créé.

Le Client est responsable de la précision des informations fournies au Prestataire. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant d'informations erronées.

Le traitement de la Sollicitation est ensuite effectué par le service client du Prestataire, en tenant compte (i) du type de Sollicitation, (ii) de la criticité que le Prestataire associe à la Sollicitation, (iii) de la famille de Prestations spécifiques concernée, ainsi que (iv) des éventuels Niveaux de service applicables.

À l'issue du traitement, une notification automatique est envoyée au contact pour l'informer de la clôture du Ticket.

### **8.3. Périmètre de prise en charge**

Les Sollicitations doivent être en lien avec le périmètre sur lequel le Prestataire intervient dans le cadre des Prestations.

Certaines opérations de traitement nécessitent une action de la part du Client, par exemple :

- L'Incident est lié à l'absence du respect des prérequis techniques par le Client,
- Le Client doit mettre en œuvre un correctif ou une procédure de travail transmise par le Prestataire ou le Fournisseur permettant d'éviter la reproduction de l'Incident,
- Le Client n'a pas procédé à une mise à jour majeure ou mineure d'un élément du périmètre lorsque la décision revenait au Client qui a décidé de ne pas le faire immédiatement ou d'en reporter la mise en œuvre,
- La Sollicitation est liée à la prise en compte et/ou la mise en œuvre d'une obligation légale ou réglementaire ou la prise en compte de l'évolution d'une obligation légale ou réglementaire applicable au Client,
- La Sollicitation est liée à un besoin de formation du Client.

Par ailleurs, dans certains cas, une action d'un tiers (éditeur, constructeur) est nécessaire. Dans ce cas, il revient à ce tiers de prendre en charge la demande du Client. Le tiers définira seul la réponse à y apporter.

Enfin, certaines Sollicitations trouvent leur origine dans une cause extérieure au Prestataire (par exemple : panne de matériel non-maintenu par le Prestataire, défaillance de la solution causée par l'éditeur, panne de réseau, cyber-attaque, acte malveillant, intrusion, présence d'un virus etc.). Dans ce cas, elles ne seront pas prises en charge par le Prestataire, sauf souscription d'une prestation de prise en charge spécifique.

De la même manière, dans les cas où la Sollicitation n'est pas comprise dans les Prestations, le Prestataire peut la traiter (sous réserve de faisabilité). Le Prestataire facturera alors le Ticket au Client selon les tarifs applicables au moment de la Sollicitation.

### **8.4. Informations relatives au Contrat-temps**

En cas de Sollicitation à distance pour laquelle le Contrat-temps est utilisé, le temps passé est décompté par quart d'heure complet, tout quart d'heure commencé étant dû.

En cas de Sollicitation sur Site pour laquelle le Contrat-temps est utilisé, le temps passé, incluant le temps de déplacement à partir de l'agence de rattachement, est décompté par demi-heure, toute demi-heure commencée étant due.

## **Article 9. Conditions financières**

### **9.1. Prix et paiement**

Le prix des Prestations figure dans l'Offre commerciale, ce prix devant être versé selon la fréquence définie par les Parties. Le prix est indiqué en Euros et s'entend hors taxe et hors frais.

Toute modification du champ des Prestations, considérée comme une Prestation additionnelle, donne lieu au recalcul du prix à compter du mois au cours duquel la modification a lieu, sans que ce changement n'affecte ni la durée de la Prestation concernée, ni sa date d'échéance.

Les factures sont payables, sauf mention contraire dans l'Offre commerciale, à trente (30) jours nets date de facture, par prélèvement. Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ou d'un taux de change ayant pour effet de faire supporter au Prestataire des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature de l'Offre commerciale entraînera un ajustement corrélatif des prix pour que le Prestataire perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans le document concerné.

Le paiement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

### **9.2. Retard ou défaut de paiement**

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit (c'est-à-dire sans formalité ni mise en demeure préalable) l'application :

- D'un intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal sur le montant TTC des Prestations, le taux étant calculé *pro rata temporis*, par période d'un mois calendaire, tout mois commencé étant comptabilisé comme mois entier ; et
- D'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévues à l'article L.441-10 du Code de commerce ou toute disposition qui s'y substituerait, sans préjudice du droit, pour le Prestataire, de demander une indemnisation complémentaire de ces frais, sur justification.

La contestation par le Client d'une facture ne dispense pas le Client de régler la partie non-contestée à son échéance.

En tout état de cause, le non-paiement total ou partiel d'une ou plusieurs factures non-contestées, perdurant plus de trois (3) mois et ayant fait l'objet d'une mise en demeure de payer par voie de lettre recommandée avec accusé de réception, emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par le Prestataire au titre du Contrat pour la période d'engagement en cours, et deviendront ainsi immédiatement exigibles par le Prestataire.

Par ailleurs, le Client reconnaît que le non-respect de son obligation de paiement et les conséquences qu'il entraîne présentent un caractère suffisamment grave et sont constitutifs d'une faute grave. En conséquence, le

Prestataire, sans préjudice de ses autres droits et recours, se réserve le droit, en cas de non-paiement total ou partiel à l'échéance, et ce, jusqu'au règlement par le Client de la facture en cause, de suspendre les Prestations et/ou d'en limiter l'accès (notamment au service client du Prestataire).

### **9.3. Evolution/indexation du prix**

**Evolution liée à un Fournisseur** – Les Fournisseurs sont libres de faire évoluer leurs tarifs à tout moment. Le Client reconnaît que cette évolution est hors du contrôle du Prestataire et en conséquence, ne lui est pas imputable. Ainsi, cette modification des tarifs des éléments fournis par le Fournisseur sera automatiquement appliquée sur la ou les factures concernées. A la demande du Client, le Prestataire s'engage à justifier de cette évolution.

**Indexation Syntec** – Le Prestataire révisé annuellement le tarif applicable aux Prestations en appliquant le taux le plus élevé entre un taux de deux (2) % et l'indice d'évolution Syntec calculé au cours du trimestre précédant la date anniversaire du Contrat. Lorsque l'indice Syntec est appliqué, le mode de calcul est le suivant :

La redevance appelée R1 sera de : **R1 = R0 x (Syntec S1/Syntec S0)**

Où :

**R0** = Prix d'origine pour la première année et dernier prix révisé pour les autres années

**R1** = Prix révisé

**Syntec S0** = Valeur de l'indice Syntec d'origine pour la première année et valeur de l'indice Syntec pour le dernier prix révisé

**Syntec S1** = Valeur de l'indice Syntec pour la révision

Le prix ainsi recalculé s'appliquera à compter de la date anniversaire des Prestations.

## **Article 10. Fin du contrat**

En complément de l'article 4 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE et de l'article 13 FORCE MAJEURE, les Parties peuvent résilier les Prestations selon les modalités suivantes :

**Résiliation pour faute** – En cas de constatation d'une faute grave ou d'une violation substantielle des termes et conditions du Contrat par l'une des Parties, l'autre Partie peut mettre en demeure la Partie en faute de remédier au manquement constaté dans un délai de trente (30) jours. Si la Partie en faute ne parvient pas à corriger le manquement de manière satisfaisante dans le délai imparti, l'autre Partie pourra résilier le Contrat par envoi d'une notification. Les Parties conviennent qu'en cas de défaut de paiement du Client pour lequel le Prestataire souhaite mettre en œuvre sa faculté de résiliation, le Prestataire sera en droit de définir un délai inférieur à trente (30) jours, à condition de justifier du délai réduit (par exemple : le délai réduit permet au Prestataire de respecter un préavis imposé par un tiers) et de se prévaloir de la résiliation immédiatement après l'expiration du délai laissé au Client pour se mettre en conformité.

En cas de résiliation pour faute du Prestataire, les Prestations résiliées par le Client ne pourront être facturées qu'au pro rata temporis de la période effectivement consommée.

**Défaillance d'un Fournisseur** – En cas de défaillance majeure d'un Fournisseur rendant impossible la réalisation de la Prestation ou le respect des Niveaux de service, le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

Par suite, le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour proposer au Client une alternative fonctionnelle équivalente dans un délai de trente (30) jours calendaires.

Dans ce cadre, les Parties collaboreront de bonne foi. Elles pourront, à ce titre, convenir de (i) réévaluer les Prestations et les Niveaux de service associés, et/ou (ii) mettre en œuvre la solution proposée par le Prestataire et définir les conditions applicables. En l'absence d'accord, chaque Partie pourra résilier les Prestations concernées par la défaillance. Une telle résiliation n'ouvre pas droit à indemnité.

En tout état de cause, le Client a la faculté de résilier immédiatement les Prestations après information du Prestataire si la défaillance entraîne une indisponibilité des Prestations concernées pendant une durée au moins égale à trente (30) jours. Dans le cas où la défaillance est consécutive à un manquement du Prestataire, le Client peut résilier les Prestations concernées conformément au paragraphe « Résiliation pour faute » au présent article.

#### **Article 11. Réversibilité**

Certaines Prestations peuvent faire l'objet, à la demande du Client, d'une Réversibilité. Les modalités de cette Réversibilité peuvent être précisées pour certaines Prestations spécifiques dans les Conditions particulières.

**Obligations des Parties durant la Réversibilité** – Le Prestataire s'engage à permettre au Client de bénéficier d'une Réversibilité dès lors que celui-ci en fait la demande dans les conditions prévues ci-après. Le Client, quant à lui, s'engage à impliquer tout tiers pertinent et à fournir toute assistance afin que la Réversibilité puisse être menée à bien. Il est précisé que la Réversibilité avancée ne pourra s'interpréter comme obligeant le Prestataire à fournir de la documentation relative aux Prestations si cette documentation ou sa mise à jour n'étaient pas prévues dans l'Offre commerciale.

**Demande de Réversibilité** – Le Client doit faire une demande écrite au plus tard un (1) mois avant l'arrivée au terme du Contrat sauf délai autre mentionné dans les Conditions particulières. Sans précision de la part du Client, il s'agira d'une Réversibilité simple.

**Coût** – Le Client supportera seul le coût de la Réversibilité pour laquelle le Prestataire lui fera parvenir une Offre commerciale au préalable.

**Délai de mise en œuvre** – Les Parties planifient ensemble la Réversibilité et déterminent, entre autres, les délais dans lesquelles la Réversibilité est réalisée. Ces délais peuvent varier selon la Prestation spécifique considérée et sont alors précisés dans les Conditions particulières applicables. En tout état de cause, la durée de la Réversibilité ne saurait excéder six (6) mois.

**Restitution des Données** – Dans le cadre de la Réversibilité, les Données en possession du Prestataire sont remises au Client ou au nouveau prestataire désigné par lui dans un format communément lisible et sur le support de son choix. Le Client s'engage à vérifier les Données restituées dans les cinq (5) jours suivant leur remise. Sans retour de la part du Client, il est réputé avoir reçu et accusé réception de la bonne restitution des Données.

**Achèvement des opérations de Réversibilité** – La Réversibilité est réputée conforme lors de la validation de la dernière des Prestations.

**Suppression des Données** – Le Prestataire procédera à la destruction des Données après un délai maximal de

trente (30) jours suivant la validation tacite ou expresse par le Client de la bonne réalisation de la Réversibilité. Dans le cas où le Client n'a pas souhaité la Réversibilité, les Données sont supprimées par le Prestataire dans un délai maximal de soixante (60) jours après expiration des Prestations concernées. En tout état de cause, si d'autres Offres commerciales ont encore cours, le Prestataire pourra conserver les Données (notamment les Tickets) et les correspondances avec le Client jusqu'à la fin de toutes les Prestations ou pour la durée nécessaire en cas de litige.

#### **Article 12. Responsabilité**

**Responsabilité** – La responsabilité du Prestataire ne saurait excéder, en cas de dommages directs, quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés au titre de tous les faits générateurs, les sommes versées par le Client au cours des six (6) mois précédant le préjudice au titre de l'Offre commerciale et des Prestations additionnelles.

La responsabilité du Prestataire ne pourra toutefois être exclue ou plafonnée en cas de dommages corporels ou de dommages causés par le dol ou la faute lourde telle que définie par la jurisprudence.

**Exclusion des dommages indirects** – En aucun cas, le Prestataire ne sera responsable des dommages indirects résultant de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations dans le cadre des Prestations. Par dommages indirects, on entend les dommages indirects communément admis par la jurisprudence ainsi que les dommages commerciaux subis par le Client (perte de chiffres d'affaires, perte de clientèle, dommage réputationnel) et la perte de Données.

#### **Article 13. Force majeure**

Une situation de force majeure peut être caractérisée dans les cas suivants : une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, une grève totale ou partielle, interne ou externe à une Partie, un incendie, une catastrophe naturelle, un état de guerre, une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électriques, un acte de piratage informatique, l'indisponibilité d'un Produit logiciel, ou plus généralement tout autre événement présentant les caractéristiques définies par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française. Ces cas peuvent être ajustés au sein des Conditions particulières propres à certaines Prestations.

**Information** – La Partie affectée par un cas de force majeure en informe immédiatement l'autre Partie par notification écrite en justifiant des circonstances exceptionnelles qui rendent impossible l'exécution de ses obligations contractuelles et en produisant toutes justifications utiles.

**Résiliation** – Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des Prestations concernées. Si le cas de force majeure se prolonge pendant plus de trois (3) mois, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante pour chacune d'entre elles dans un délai d'un (1) mois suivant l'expiration de la période de trois (3) mois précitée et pourront résilier par notification l'Offre commerciale en tout ou partie dont l'exécution ne peut plus être assurée, sans que cela n'ouvre droit à des dommages et intérêts pour l'une ou l'autre Partie. La résiliation intervient à la date de réception de la notification.

**Absence de responsabilité** – Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte d'une situation de force majeure telle qu'exposée dans le présent Contrat.

**Article 14. Confidentialité**

Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité des Informations confidentielles, exception faite des informations présentes dans le domaine public ou de l'obligation de chaque Partie de répondre à une obligation légale ou à une demande de réquisition judiciaire.

Chaque Partie s'engage vis-à-vis de l'autre, à prendre, à l'égard des tiers, et notamment des Affiliés, et de son personnel, concernés par l'exécution du Contrat, toutes dispositions appropriées pour faire respecter cet engagement. Cet engagement se poursuivra pendant une durée de trois (3) ans à l'issue du Contrat. Par dérogation à ce qui précède, le Client autorise le Prestataire à faire figurer son nom sur la liste de ses références commerciales, ce droit incluant notamment la possibilité de faire état de la relation commerciale entretenue avec le Client, du nom et logo du Client et d'une description succincte des Prestations et livrables.

**Article 15. Propriété intellectuelle**

**15.1. Principe**

Chaque Partie s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie.

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle résultant et/ou associés aux Prestations, y compris mais sans s'y limiter, les logiciels, les développements, les codes source, la documentation, les supports de formation et autres créations, ainsi que leurs améliorations et/ou modifications, appartiennent au Prestataire et/ou aux Fournisseurs.

Le Prestataire concède au Client un droit d'utilisation pour une durée ne pouvant excéder la durée du Contrat.

**15.2. Contenus du Client**

Le Client demeure propriétaire des Contenus et des Données. Ceux-ci seront utilisés par le Prestataire conformément aux dispositions de l'article 14 « CONFIDENTIALITE ».

Lorsque le Prestataire intervient dans l'intégration ou la migration de Contenus ou de Données, les Contenus sont fournis par le Client et sont intégrés en l'état par le Prestataire, sans faire l'objet d'une vérification préalable par ce dernier.

**15.3. Propriété intellectuelle relative aux Produits logiciels et au matériel**

Le Prestataire peut, en sa qualité de partenaire ou de distributeur d'un Fournisseur, mettre à disposition du Client des Produits logiciels et/ou du matériel dans les conditions prévues aux CGV.

Plus spécifiquement, le Client reconnaît que les conditions d'utilisation et de garantie ainsi que les modalités techniques (hébergement, mesures de sécurité, niveaux de service etc.) relatives aux Produits logiciels sont définies par l'éditeur.

**15.4. Garanties**

Lorsque le Client fournit ou met à disposition ou rend accessibles au Prestataire ou fait héberger par le

Prestataire des Produits logiciels ou des logiciels-tiers, Contenus ou des Données dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Client garantit qu'il détient tous les droits nécessaires à ces fins.

Le Prestataire garantit quant à lui qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de fournir les Prestations et qu'à ce titre, celles-ci ne constituent pas une contrefaçon.

S'agissant des Produits logiciels et des éléments OpenSource, la garantie du Prestataire se limite au fait qu'il garantit qu'il a le droit de les mettre à disposition, sans préjudice des garanties éventuellement concédées par les tiers concernés.

Ainsi, chaque Partie garantit l'autre contre toute action en contrefaçon qui pourrait être intentée à son encontre par toute personne physique ou morale se prévalant d'un droit de propriété intellectuelle. A condition d'y avoir été associée dès l'origine, la Partie garante prendra à sa charge l'ensemble des condamnations au principal, frais et accessoires auxquels pourrait être condamnée l'autre Partie par une éventuelle transaction ou une décision de justice la condamnant pour contrefaçon ainsi que tous honoraires d'avocats, ou autre conseil.

**Article 16. Données à caractère personnel**

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, chaque Partie peut être amenée à intervenir en qualité de responsable de traitement. Dans ce cas, chaque Partie s'engage à réaliser les traitements conformément à la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel.

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, les Parties reconnaissent qu'elles sont principalement amenées à agir en qualité de :

Le Client	Le Prestataire
Responsable de traitement	Sous-traitant

Le Client autorise le Prestataire, pendant la durée du Contrat et aux seules fins des Prestations, à accéder (y compris à distance), et le cas échéant, à traiter les Données à caractère personnel qui y sont contenues.

Les Parties appliquent les dispositions prévues dans l'accord de sous-traitance RGPD disponible au lien suivant : <https://www.oci.fr/conditions-generales>, dont les modalités sont applicables aux traitements suivants :

Nature des opérations réalisées sur les Données à caractère personnel	Toutes opérations rendues nécessaires dans le cadre de la réalisation des Prestations par le Sous-traitant pour le responsable de traitement (collecte, modification, utilisation, etc.)
Finalité(s) du traitement	Exécution des Prestations mentionnées au Contrat
Catégories de Données à caractère personnel traitées	Toutes les Données à caractère personnel nécessaires à la bonne réalisation du Contrat.
Catégories de personnes concernées	Toutes les personnes dont les Données à caractère personnel sont traitées par le sous-traitant en application du Contrat.

**Article 17. Non-sollicitation de personnel**

Le Client reconnaît que le Prestataire a investi du temps, des ressources et des compétences dans le recrutement et

la formation de son personnel et que la sollicitation de ce personnel pourrait lui causer un préjudice significatif.

Pendant la durée du Contrat, et pour une période de vingt-quatre (24) mois à compter de sa cessation, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage formellement à ne pas solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher, directement ou indirectement, de tout personnel du Client et des Affiliés, intervenant dans la réalisation des Prestations.

En cas de violation de cette clause, le Client convient de verser au Prestataire une indemnité équivalente à un (1) an de rémunération brute du personnel sollicité, embauché ou retenu.

#### **Article 18. Assurances**

Le Prestataire déclare être assuré pour toutes les conséquences dommageables dont il pourrait être tenu responsable dans le cadre du Contrat, auprès d'une compagnie d'assurance de premier rang notoirement solvable. Chaque Partie fait son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés. Sur simple demande, chaque Partie fournit à l'autre une attestation d'assurance attestant de la souscription des polices décrites ci-avant.

#### **Article 19. Lutte contre le travail dissimulé**

Le Prestataire déclare être en conformité avec les dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre le travail dissimulé, telles que définies dans le Code du travail français. Il s'engage à respecter toutes les obligations découlant de la législation en vigueur concernant la déclaration et le paiement des cotisations sociales et des impôts liés à l'exécution des Prestations.

Si le Contrat porte sur une obligation d'un montant au moins égal à cinq mille euros hors taxes (5 000 € HT), le Prestataire s'engage à communiquer, à la demande du Client, au moment de la conclusion du Contrat puis, tous les six (6) mois jusqu'à son terme, les justificatifs permettant de démontrer la conformité du Prestataire en matière de lutte contre le travail dissimulé, et notamment une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales datant de moins de six (6) mois et un extrait K-bis.

En cas de non-respect avéré des obligations légales relatives à la lutte contre le travail dissimulé par le Prestataire, le Client se réserve la possibilité (i) de suspendre les paiements jusqu'à ce que le Prestataire lui fournisse les justificatifs et à défaut (ii) de résilier l'Offre commerciale avec effet immédiat à compter de la notification. Il est expressément convenu entre les Parties que cette résiliation ne vaudra que pour l'avenir et ne pourra en aucun cas invalider ou affecter les droits concédés réciproquement par les deux Parties.

#### **Article 20. Sous-traitance**

Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire est libre de recourir aux sous-traitants de son choix (y compris à en changer librement), et notamment à ses Affiliés, pour faire exécuter tout ou partie des Prestations. Le Prestataire sera garant envers le Client de la bonne exécution de la part des Prestations sous-traitées.

#### **Article 21. Cession**

Le Contrat pourra être cédé, de manière totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des Parties, sous réserve de l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou en l'absence de contestation de la Partie cédée après en avoir

pris acte ou en raison d'opérations prescrites dans le cadre d'une obligation légale d'ordre public. En cas de cession conforme au paragraphe ci-dessus, la Partie cédante est libérée pour l'avenir.

Le Client consent d'ores et déjà expressément que le Prestataire pourra céder le Contrat à un Affilié. En tout état de cause, le Prestataire devra communiquer la totalité des documents au cessionnaire.

#### **Article 22. Divers**

**Titularité des droits** – Le Contrat et toutes ses stipulations lient les Parties au Contrat, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion d'une Partie, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration, et seront au seul bénéfice de ceux-ci.

Le Contrat ne fournit pas et n'est pas destiné à fournir à des tiers de droit aux Prestations, droit de recours, de réclamation, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit.

**Indépendance des Parties** – Aucune des Parties ne pourra se réclamer des dispositions du Contrat pour revendiquer la qualité d'agent, de représentant ou de préposé de l'autre Partie, afin de faire prévaloir un lien de subordination entre les deux Parties. Chacune des Parties conserve son entière autonomie, ses responsabilités et sa clientèle propres.

Le Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme un acte constitutif d'une personne morale ou d'une entité juridique quelconque, et toute forme d'*affectio societatis* est formellement exclue.

**Communication et élection de domicile** – Les communications relatives aux termes du Contrat se font par écrit (courrier, télécopie, ou courrier électronique). Les notifications se font par courrier recommandé avec demande d'avis de réception au domicile des Parties.

**Sécurité des échanges** – Dans le cadre des correspondances ou autres relations par Internet ou autre voie électronique, chaque Partie met en œuvre les moyens raisonnables en vue de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des échanges. Les Parties reconnaissent toutefois qu'il n'est pas possible de garantir totalement une telle sécurité et confidentialité. De même, les Parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus ou autres solutions de sécurité, elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenantes entre elles seront indemnes de tout virus.

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

**Invalidité partielle** – Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont considérées, partiellement ou totalement, comme invalides, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée. Les Parties conviennent de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée, et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre économique du Contrat. Les mêmes principes s'appliqueront en cas de dispositions rendues incomplètes.

**Non-renonciation** – Les Parties conviennent expressément qu'en aucun cas, et quelle que soit sa durée,

sa fréquence ou son importance, un silence, une tolérance ou, plus généralement, un simple comportement, même implicite, ne peut constituer ni être interprété comme une renonciation à quelque droit, prérogative ou faculté que ce soit à l'égard de l'autre partie, ni être constitutif d'une quelconque novation ou modification du présent Contrat.

En toute hypothèse, chaque Partie pourra à tout moment mettre fin à cette tolérance sans préavis ni formalité.

**Prescription** – Aucune réclamation ou action en justice à quelque titre que ce soit du Client ne sera recevable passé un délai de trois (3) ans après la survenance du fait générateur.

**Article 23. Droit applicable et langue**

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de tout autre législation.

En outre, la langue française est la seule utilisée pour la rédaction des documents contractuels et à faire foi.

**Article 24. Procédure amiable**

En cas de difficulté dans l'exécution du Contrat, chacune des Parties s'engage à chercher dans un premier temps à échanger aux fins de trouver une solution amiable à l'éventuel différend qui les opposerait. Dans le cadre de

cette recherche, les Parties désigneront deux (2) personnes dûment habilitées à cet effet. Ces personnes se réuniront à l'initiative de la Partie la plus diligente dans les trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception demandant la tenue d'une telle réunion. L'ordre du jour de cette réunion est fixé par la Partie qui prend l'initiative de solliciter l'autre. Les décisions prises par les Parties au cours de cette réunion feront l'objet d'un avenant daté et signé par les Parties ayant valeur de transaction et régi, à ce titre, par les dispositions de l'article 2044 du Code civil.

**Article 25. Différends**

EN CAS DE LITIGE RELATIF A LA FORMATION, A L'INTERPRETATION, A L'EXECUTION OU A LA RESILIATION DU CONTRAT ET A DEFAUT DE PARVENIR A UNE CONCILIATION AMIABLE ENTRE LES PARTIES, DANS UN DELAI MAXIMUM DE TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA NOTIFICATION DES GRIEFS PAR LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE, COMPETENCE EST ATTRIBUEE AUX TRIBUNAUX DU SIEGE SOCIAL DU PRESTATAIRE COMPETENTS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES PAR VOIE DE REFERE OU REQUETE.