

#### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales ont vocation à régir les prestations de services et toutes les relations commerciales, contractuelles ou précontractuelles entre QUONEX ALSATEL (« QUONEX ») et le client dont la nature, les choix et les modalités sont définis et précisés par le client aux conditions particulières et ses annexes.

#### ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Sont contractuels par ordre décroissant de priorité à l'exclusion de tout autre document :

- Le contrat d'abonnement
- Les présentes conditions particulières, ses annexes et ses éventuels avenants,
- Les conditions générales de vente de QUONEX.

Toute modification des documents énumérés ci-dessus devra faire l'objet d'un accord écrit préalable validé par la Direction de QUONEX. Tout devis ou offre n'engage QUONEX que pour la période de validité y indiquée ou, à défaut, conforme aux conditions générales de QUONEX.

#### ARTICLE 3 - DEFINITIONS

Abonnement : Facturation mensuelle de l'ensemble des services souscrits dans le présent contrat de Service ainsi que les consommations téléphoniques non prises en compte dans l'abonnement (hors prestations et Services ponctuels).

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

CLIENT : Personne physique ou morale, domiciliée dans un Etat membre de l'Union Européenne ou en Suisse, signataire des conditions contractuelles générales et particulières de QUONEX pour tout service souscrit auprès de la société QUONEX.

Contrat : Le contrat est formé du contrat d'abonnement rempli par le CLIENT, des présentes conditions particulières et des conditions générales de vente de QUONEX.

Date de mise en service : désigne la date à laquelle le Matériel et le Service (hors portabilité) sont opérationnels et prêts à être utilisés par le CLIENT.

Frais d'accès au service : Frais facturés au CLIENT par le PRESTATAIRE pour l'activation des services souscrits ainsi que la configuration, le paramétrage et l'installation (si option souscrite).

PRESTATAIRE : désigne la Société QUONEX.

Service : désigne les différents services ou options sélectionnés au contrat

#### ARTICLE 4 - SERVICES FOURNIS

Le PRESTATAIRE fournit un service qui propose au CLIENT des fonctionnalités permettant de sécuriser l'accès Internet existant du CLIENT. La solution sera installée et configurée par QUONEX selon les indications fournies par le CLIENT.

La solution est de type périmétrique, c'est-à-dire qu'elle n'est pas conçue pour un déploiement sur les PC/ordinateurs du CLIENTS. Elle est positionnée sur l'accès Internet désigné par le client afin de fournir ses fonctionnalités en ce point exclusivement. L'importance des informations qui seront fournies par le CLIENT quant à la structure de son réseau informatique est primordiale. Le CLIENT est informé que le Service utilise et nécessite une connexion Internet :

- soit existante et validée par le PRESTATAIRE,
- soit souscrite auprès du PRESTATAIRE).

Le CLIENT s'engage à ne pas déplacer les équipements installés par Quonex sans accord préalable du PRESTATAIRE.

##### 4.1 FONCTIONNALITE DE PROTECTION DITE NGTP - FIREWALL

Il s'agit d'un service basé sur la solution PFSense. Il permet de définir les flux autorisés ou interdits et où seules les requêtes issues du Client sont autorisées. Tous les flux en provenance d'Internet sont interdits. Il appartient au Client de définir les règles d'ouverture et de fermeture des flux sortants et entrants : elles sont définies sous l'unique responsabilité du CLIENT.

Toute modification de configuration qui serait effectuée directement par le CLIENT est de sa responsabilité exclusive.

Si à un quelconque moment, il était constaté que la poursuite du Service venait à compromettre la sécurité du Service fourni par le PRESTATAIRE (tentatives de piratage, attaques de déni de service, toute autre activité malveillante en direction du site du CLIENT, soit émanant de ce dernier) le CLIENT accepte que le PRESTATAIRE suspende immédiatement le Service, jusqu'à la résolution du problème.

##### 4.2 AMELIORATION ET MODIFICATIONS DU SERVICE

Le CLIENT accepte conformément aux prérogatives du PRESTATAIRE, toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications de la solution (matériel ou logiciel) pouvant être imposées par l'ARCEP, toute autorité compétente ou par le PRESTATAIRE.

##### 4.3 PROTECTION ANTIVIRUS PERIMETRIQUE

Ce Service consiste en une solution de sécurité basé sur la solution PFSense, qui permet au CLIENT de bénéficier d'outils limitant les risques d'infection (Anti-Virus/anti-spyware) des PC/ordinateurs du CLIENT dans le cadre de l'utilisation de sa messagerie électronique. Cette solution est dite périmétrique, c'est-à-dire qu'elle traite les flux entrants par l'accès sur lequel ladite solution est installée conformément aux informations que le CLIENT aura transmises au PRESTATAIRE. Cela indique que cette solution ne se substitue pas à un Antivirus End-Point (c'est-à-dire traitant les localement et individuellement chaque PC/ordinateurs).

Le PRESTATAIRE met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service. L'obligation du PRESTATAIRE à ce titre est une obligation de moyens.

Le PRESTATAIRE et PFSense ne sauraient être responsable de la non livraison de courriels, ou de l'infection du réseau informatique, ou de PC/ordinateurs du client par un virus informatique, malware, cryptolocker ou tout autre logiciel malveillant.

##### 4.4 SUPERVISION

Cette option assure la supervision de l'équipement fournis par le PRESTATAIRE. En cas de détection d'une perte de contact avec ledit équipement, le PRESTATAIRE en informera le CLIENT (coordonnées fournies par le CLIENT), dans la mesure du possible, afin de pouvoir lancer les actions correctives. Ce Service est assuré en heures et jours ouvrés du PRESTATAIRE.

##### 4.5 ACCES VPN POUR UTILISATEURS NOMADES

Cette option fourni un service d'accès distant et sécurisé (SSL ou tout autre protocole équivalent), permettant aux Utilisateurs désignés par le CLIENT d'accéder au Réseau informatique du site CLIENT à partir d'un PC via une connexion Internet existante.

Le CLIENT optera pour logiciel VPN de son choix après en avoir vérifié la compatibilité auprès du PRESTATAIRE. Le déploiement sur les postes informatiques CLIENT est effectué par le CLIENT sous sa responsabilité. Il appartient au CLIENT de s'assurer de la compatibilité du plan d'adressage IP. Le CLIENT s'engage à ne pas faire un usage du Service contraire à la réglementation, sans quoi le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre le Service.

##### 4.6 AJUSTEMENT DES CONFIGURATION CLIENT

Cette option permet au CLIENT d'accéder au Service Client de Quonex Alsatel durant les horaires d'ouverture du PRESTATAIRE afin de pouvoir demander l'ajustement de la configuration des services souscrits dans le cadre du service CyberSecure tels que : ouverture et fermeture de ports, règles NAT, liste blanche, comptes VPN Nomades, modification du Portail Captif...

Ces modifications sont adressables sur toute la durée du service et destinées à un usage dit « en bon père de famille ». Ainsi, en cas d'abus de la part du CLIENT, le PRESTATAIRE en informera le CLIENT et se réserve la possibilité de suspendre le service.

**ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET – DUREE**

Le présent contrat prend effet pour la durée indiquée à compter de la mise en service du Service. A l'expiration de la durée d'engagement initiale du présent contrat, et à défaut de dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée dans le délai d'un mois, celui-ci se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée et pourra être dénoncé par la suite à tout moment par l'une des parties par lettre recommandée en respectant un délai de préavis d'un mois.

Au terme du présent contrat, et dans tous les cas où le Service serait interrompu ou résilié pour une quelconque raison, toutes les configurations effectuées lors de la fourniture du Service seront annulées. Il incombera au CLIENT de prendre les mesures nécessaires de remplacement.

**ARTICLE 6 - MODALITES D'INTERVENTION**

Toute demande d'intervention sur site sera facturée au tarif en vigueur et/ou fera l'objet d'un devis.

Toute demande de modification de configuration, paramètres, etc.... fera l'objet d'une facturation selon les conditions tarifaires qui auront été transmises préalablement par le PRESTATAIRE au CLIENT.

Le CLIENT s'engage à ne pas recourir abusivement à l'assistance technique du PRESTATAIRE.

**ARTICLE 7 - RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE**

La responsabilité du PRESTATAIRE pour tous dommages confondus et à quelque titre que ce soit est expressément et contractuellement limitée pour chaque période d'un an des mensualités dues stipulées au contrat, dans la limite de 50% pour l'année au cours de laquelle a été commis le fait générateur de la condamnation. Le CLIENT s'engage à supporter, en renonçant à tout recours contre le PRESTATAIRE et ses assureurs, toutes réclamations et responsabilités, tous coûts et frais supérieurs au plafond défini ci-avant. Le CLIENT s'engage de même à faire renoncer ses assureurs dans les mêmes termes.

En aucun cas, le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par le PRESTATAIRE, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage ou usage frauduleux du système), pour lesquels le CLIENT sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées. Toute action dirigée contre le CLIENT par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

Pour des raisons liées à la sécurité des réseaux et à la qualité du Service, le PRESTATAIRE informe le CLIENT qu'il pourrait être amené à surveiller le Service. Il s'engage, le cas échéant, à respecter en toute hypothèse le droit à la vie privée des personnes concernées.

**ARTICLE 8 - LIMITES DE RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE**

Le PRESTATAIRE s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Le PRESTATAIRE ne répond que d'une obligation de moyen.

Le PRESTATAIRE ne garantit pas, ni ne signifie que la solution répondra aux exigences du Client, que le fonctionnement de la solution sera sans erreur ou ininterrompu, que la solution détectera, désinfectera ou corrigera toutes les menaces.

Le client reconnaît et accepte être le seul responsable de la sauvegarde de toutes ses données, et qu'il doit prendre les mesures appropriées pour la protection de données.

Ainsi, le PRESTATAIRE ne peut être considéré comme responsable de toute perte ou corruption de données du Client.

En complément, la responsabilité du PRESTATAIRE ne sera pas engagée en cas de :

- divulgation ou utilisation illicite des mots de passe remis confidentiellement au CLIENT,

- demande d'interruption temporaire ou définitive du Service émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN,
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au CLIENT.
- fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat
- événement ou incident indépendant de la volonté du PRESTATAIRE
- détérioration de l'application,
- intervention d'un tiers non autorisé par le PRESTATAIRE.
- cas de force majeure

**ARTICLE 9- FORCE MAJEURE**

Sont expressément considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux définis par la loi et ceux retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français :

- les événements et catastrophes naturelles,
- gel, humidité, inondation, les dégâts des eaux,
- les incendies et, foudre, explosion,
- émeutes, lock-out, les grèves notamment, de l'une ou l'autre société,
- les difficultés d'approvisionnement,
- les coupures d'énergie,
- les guerres civiles ou étrangères,
- les risques nucléaires,
- actes de dégradation ou de malveillance,
- intervention humaine ou animale,
- effondrement du bâtiment,

et tout événement notamment sur les installations ou les immeubles qui les abritent, indépendants de la volonté du PRESTATAIRE et empêchant l'exécution normale du contrat, tel que, par exemple, problèmes de télécommunication et/ou de transport. Les cas fortuits auront la même portée juridique que celle reconnue aux cas de force majeure. Dans un premier temps, tout cas fortuit ou de force majeure suspendra l'exécution du contrat. En cas de survenance de l'un ou plusieurs de ces événements, les effets du contrat seront suspendus.

Au cas où la suspension serait susceptible de durer plus de trois mois, et faute de pouvoir mettre un terme au désordre généré par l'événement, soit les Parties se rapprocheront afin d'examiner d'un commun accord les modalités de la poursuite du contrat, soit si l'une des Parties le demande, il sera mis automatiquement fin au contrat.

**ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

En cas de déménagement, changement de domiciliation bancaire etc.... le CLIENT s'engage à informer le PRESTATAIRE et faire les démarches nécessaires pour régulariser la situation et ce dans un délai minimum de 3 mois précédant la survenance de l'événement.

Le CLIENT s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

En cas d'utilisation considérée comme abusive, ou ne respectant pas les points ci-dessus, le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre le Service du CLIENT.

Le CLIENT reconnaît le droit au PRESTATAIRE de limiter tout ou partie du Service lorsque celui-ci ne respecte pas les présentes conditions particulières. Le CLIENT s'engage, à ses frais, à fournir les prérequis nécessaires au bon fonctionnement du Service : prise réseau, accès Internet, prise électrique etc.. Il appartient au CLIENT préalablement à la mise en service de fournir au PRESTATAIRE les informations nécessaires à la bonne mise en service de la solution souscrite. Les coûts et pénalités liés à de mauvaises informations communiquées par le CLIENT seront à la charge de ce dernier.

Toutes les actions de résiliation auprès de l'ancien fournisseur du CLIENT restent sous son entière responsabilité.

En cas de dysfonctionnement du Service, il appartient au CLIENT le Service Client du PRESTATAIRE au 0820 00 67 67 (numéro indigo, coût d'une communication locale).

**ARTICLE 11 - PRIX -PAIEMENT**

Les Abonnements seront facturés intégralement pour tout mois entamé. Les prix sont établis en fonction des conditions économiques du moment. Toute modification du régime fiscal des prix du contrat, entre la date de

fixation du prix et date de facturation est, de droit, immédiatement et intégralement répercutée au CLIENT. En cas de remise en cause par l'Administration du taux réduit de TVA, le différentiel de TVA sera supporté par le CLIENT.

Les Abonnements sont payables mensuellement à terme échu.

Le paiement de toute somme due au titre du présent contrat, pour quelques raisons que ce soit, notamment les Abonnements, indemnisés de résiliation, s'effectue net sans escompte sans déduction, et avec renonciation à tout droit de rétention par prélèvement SEPA le 25 de chaque mois. A cet effet, le CLIENT signe un mandat de prélèvement SEPA. Il s'engage à maintenir en vigueur ledit mandat pendant toute la durée du contrat. En cas de transfert à un autre établissement, le CLIENT s'engage à en informer le PRESTATAIRE afin que ce dernier procède aux modifications du mandat. Les frais de transfert à un autre établissement sont à la charge du CLIENT.

Les Services sélectionnés seront facturés mensuellement à compter de l'activation du Service.

Le CLIENT dispose d'un délai de huit jours ouvrés à compter de la réception de la facture pour informer le PRESTATAIRE par lettre recommandée avec accusé de réception dûment motivée de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de la facture

Tout retard dans le paiement des factures du PRESTATAIRE, pour quelque cause que ce soit, entraîne de plein droit l'exigibilité d'intérêts de retard, à compter de la date d'échéance de la facture, au taux appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage sans préjudice de la faculté pour le PRESTATAIRE de suspendre tout Service jusqu'au complet paiement des sommes dues ou de résilier le contrat en application des dispositions y relatives. En sus des intérêts de retard précédemment cités, une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement est due par le CLIENT, sans préjudice de l'application, sur justification, d'une indemnité complémentaire si les frais de recouvrement exposés par le PRESTATAIRE sont supérieurs à 40€. Les frais d'impayés sont à la charge du CLIENT.

#### ARTICLE 12 - FIN DE CONTRAT - RESILIATION

**12.1** Le contrat peut être résilié à l'initiative de l'une ou l'autre des parties dans les conditions de l'article 5.

Dans le cas où le client entend mettre un terme au contrat avant l'échéance contractuelle, il sera redevable du paiement d'une indemnité de résiliation anticipée égale aux mensualités restant à courir.

**12.2** Le contrat peut également être résilié de plein droit, ou suspendu, sans qu'il soit besoin d'une notification préalable, dans les cas suivants :

- non-paiement par le client des sommes dues au titre du contrat constaté par une mise en demeure adressée en lettre recommandée avec accusé de réception demeurée infructueuse pendant une durée de huit jours,
- inobservation par le client de l'une quelconque des clauses du contrat.

Dans ces cas de résiliation de plein droit, QUONEX pourra exiger le paiement d'une indemnité égale aux mensualités restant à courir et aura le droit de retirer les prestations, installations, matériels et systèmes dont elle aura conservé la propriété.

Sans préjudice des éléments précédents, les installations, matériels et systèmes dont le prix n'aurait pas été payé, demeurant la propriété de QUONEX, lui seront restitués sur simple demande et sans délai. QUONEX pourra, en outre, exiger le paiement des matériels et travaux irrécupérables ainsi que de dommages et intérêts au moins égal à 15 % du prix de vente.

**12.3** Le client pourra résilier le contrat en cas de manquements graves et répétés des obligations incombant à QUONEX.

**12.4** Dès la fin du contrat et dans tous les cas de résiliation ci-dessus, le client cessera immédiatement toute utilisation du service concerné à ses propres frais. Les services optionnels et forfaitaires, facturés mensuellement, choisis par le client conformément aux conditions particulières, resteront dus à QUONEX pour l'intégralité du mois au cours duquel intervient l'expiration ou la résiliation.

**12.5** En cas d'ouverture d'une procédure collective au bénéfice du client, il appartient au mandataire judiciaire, ou le cas échéant au client, de se prononcer sans délai sur la continuation du contrat. En cas de continuation du contrat, le client aura à se conformer à toutes ces stipulations et,

notamment, à régler les sommes revenant à QUONEX au terme du contrat, pour la période postérieure au jugement d'ouverture de la procédure. En cas de liquidation judiciaire, QUONEX aura droit à l'indemnité de résiliation stipulée ci-dessus, ainsi qu'à la totalité des sommes échues et demeurées impayées à la date du jugement prononçant la liquidation.

**12.6** En cas de survenance d'un ou plusieurs événements de force majeure ou cas fortuit, l'exécution du contrat est suspendue. Au cas où la suspension serait susceptible de durer plus de trois mois, et faute de pouvoir mettre un terme au désordre généré par l'évènement, soit les parties se rapprocheront afin d'examiner d'un commun accord les modalités de la poursuite du contrat, soit si l'une des parties le demande, il sera mis automatiquement fin au contrat, sans qu'aucune indemnité ne puisse être demandée par l'une ou l'autre des parties.

#### ARTICLE 13 - DISPOSITIONS GENERALES

La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de Services souscrit auprès du PRESTATAIRE, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une Juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de prestations de Services qui garderont leur plein effet et portée.

Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

Le PRESTATAIRE tient à la disposition du CLIENT les factures, pendant une durée de 12 mois à compter de l'établissement de la facture, et les informations sur les Services facturées.

#### ARTICLE 14 - ASSURANCES

Le PRESTATAIRE s'engage et justifie être assuré, pendant toute la durée du contrat, pour couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile vis-à-vis du CLIENT ou de tout tiers, à l'occasion de l'exécution des Services objet du contrat et ce, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

Le CLIENT s'engage et justifie être assuré pour couvrir les conséquences pécuniaires de tous préjudices occasionnés au PRESTATAIRE et s'engage à informer son assureur de la limitation de responsabilité prévue à l'article 8 ci-avant.

#### ARTICLE 15 – CESSION

Le CLIENT se porte fort de la reprise, sous quelque forme que ce soit, de l'ensemble des droits et obligations du contrat à ses successeurs éventuels dans son activité. A défaut d'acceptation par les successeurs, le contrat sera considéré comme résilié de façon unilatérale, et donnera lieu au versement d'indemnités du montant des redevances du contrat restant à courir.

#### ARTICLE 16 – DIVERS

**16.1** QUONEX est susceptible de modifier à tout moment les conditions générales opérateur Agil'I.T. Cybersecure. Dans ce cas, toute modification sera portée à la connaissance du client par tout moyen, notamment par publication sur le site Internet [www.quonex.fr](http://www.quonex.fr). Le client disposera, à compter de cette notification, d'un délai d'un mois pour manifester son refus ou résilier son contrat. A défaut, le client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales opérateur Agil'I.T. Cybersecure qui s'appliqueront de plein droit.

**16.2** QUONEX est autorisée à faire figurer les noms et logo du client et l'infrastructure réalisée dans ses références commerciales, quelque soit le support, sauf refus du client adressé par écrit à QUONEX.

**16.3** En vertu de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, le client peut exercer un droit d'accès, de consultation, de modification, de rectification et de suppression des informations le concernant auprès de QUONEX en adressant un courrier à l'adresse ci-après : Quonex Alsatel – 5 Impasse Antoine Imbs – 67810 Holtzheim.

**16.4** En cas de litige non résolu à l'amiable, il est fait attribution expresse et exclusive de juridiction aux Tribunaux de Strasbourg.