

**CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AUX SERVICES SYNAPS  
INFORMATIQUE****Article 1 - Documents Contractuels**

Les présentes Conditions Générales font partie intégrante du contrat de prestations de Service souscrit par le Client et prévalent sur toute autre proposition commerciale antérieure faite au Client par SYNAPS INFORMATIQUE. Le Contrat de Service est constitué par le ou les Bulletin(s) d'Adhésion signé(s) par le Client, les présentes Conditions Générales de Ventes, les fiches tarifaires et les éventuelles Conditions Particulières pour les Services souscrits.

**Article 2 - Objet**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles le Client peut bénéficier des Services SYNAPS INFORMATIQUE. Chaque Service fait l'objet de Conditions Particulières d'Adhésion. SYNAPS INFORMATIQUE se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel dont les caractéristiques techniques s'avèrent incompatibles avec les Services proposés.

**Article 3 - Obligations et responsabilités du Client**

- 3.1 Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre de(s) Service(s) et/ou option(s) éventuellement souscrit(s) et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.
- 3.2 Le Client s'engage à communiquer à SYNAPS INFORMATIQUE une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications d' SYNAPS INFORMATIQUE vers le Client.
- 3.3 Le Client s'engage à communiquer à SYNAPS INFORMATIQUE dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Service, notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse ou adresse email.
- 3.4 Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens SYNAPS INFORMATIQUE, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens SYNAPS INFORMATIQUE se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.
- 3.5 Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société SYNAPS INFORMATIQUE relatives à la sécurisation des installations recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimales.
- 3.6 Au travers de certains Services, le Client a la possibilité de produire, transmettre et diffuser des données sur les réseaux. Le Client est le producteur des données de toute nature stockées et diffusées sur ses Services et s'engage à respecter la réglementation en vigueur et à disposer de toutes les autorisations nécessaires pour leur stockage et leur diffusion. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique ou qui pourraient être considéré comme offensant par tout autre moyen, ou encore porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre. En cas de non-respect des lois françaises ou internationales ou des règles déontologiques de protection des mineurs, SYNAPS INFORMATIQUE se réserve de droit de fermer les Services sans délais.
- 3.7 Le Client garantit SYNAPS INFORMATIQUE de toutes les conséquences pécuniaires pouvant résulter de la mise en cause de sa responsabilité civile ou pénale à raison de la présentation et du contenu des données quelles qu'elles soient, stockées et/ou diffusées par le Client à partir de ses Services ou du/des nom(s) de domaine du Client à l'égard de la législation dans le monde entier. Le Client s'engage à intervenir à toute instance engagée à l'encontre de SYNAPS INFORMATIQUE du fait de la présentation et du contenu des données et/ou du/des nom(s) de domaine, aux fins de s'identifier comme étant le seul et l'unique responsable de ces données et de ce(s) nom(s) de domaine. Le Client est seul responsable des contenus et services hébergés sur ses Services et des informations transmises ou collectées et donc SYNAPS INFORMATIQUE n'assume aucune responsabilité quant à ces derniers. Le Client reconnaît assumer seul la responsabilité éditoriale prévue par la loi du 30 Septembre 1986 relative à la liberté de la communication audiovisuelle et s'engage à satisfaire à l'obligation de déclaration préalable prévue par ladite loi et décret du 17 Avril 1987. En cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, à SYNAPS INFORMATIQUE relatives aux agissements du Client sur l'hébergement de son site web, quels qu'ils soient, comme dans le cas où le Client ferait disparaître des sites les éléments de son identification, SYNAPS INFORMATIQUE sera en droit de suspendre immédiatement et sans préavis la connexion au serveur (Loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique), sans que cette suspension ne puisse donner droit au versement d'aucune indemnisation.
- 3.8 Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de SYNAPS INFORMATIQUE ou à d'autres utilisateurs de l'Internet.

**Article 4 – Codes d'accès**

Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournis par SYNAPS INFORMATIQUE, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Si toutefois le compte Client est créé par SYNAPS INFORMATIQUE, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. SYNAPS INFORMATIQUE ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels auprès de SYNAPS INFORMATIQUE. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par SYNAPS INFORMATIQUE dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.



**Article 5 - Responsabilités de SYNAPS INFORMATIQUE**

5.1 SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture du Service et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer le Service de manière permanente et continue. Il s'engage à cet effet dans le seul cadre d'une obligation de moyens.

5.2 La responsabilité de SYNAPS INFORMATIQUE ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service résulte : -

- du non-respect des Conditions Préalables décrites pour chaque Service
- d'une mauvaise utilisation du Service par le Client et/ou ses correspondants, du fait d'un tiers,
- d'un acte de malveillance (piratage ...) par un tiers identifié ou non
- d'un élément non fourni et/ou non installé par SYNAPS INFORMATIQUE,
- de la détérioration du service provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes, choc, surtension, foudre, inondation, incendie
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à SYNAPS INFORMATIQUE,
- de la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,
- de la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,
- de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs souscrits par le Client et par lequel transite le Service SYNAPS INFORMATIQUE
- de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté SYNAPS INFORMATIQUE,
- d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- de la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- de la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
- de modifications dues à des prescriptions à SYNAPS INFORMATIQUE par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire, - d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.

5.3 SYNAPS INFORMATIQUE ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

5.4 Lorsque la responsabilité de SYNAPS INFORMATIQUE est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Dans cette éventualité, l'obligation de SYNAPS INFORMATIQUE envers son Client à raison des préjudices subis quelle qu'en soit leur nature, leur importance et leur circonstance, ne peut excéder une somme égale à 3 fois le prix de l'abonnement mensuel du Service concerné.

5.5 Les Données appartenant au client hébergées par SYNAPS INFORMATIQUE sont et demeurent la propriété du client. SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à garder ces Données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques, aucune copie des Données, à n'en faire aucune utilisation autre que celles prévues pour l'exécution des présentes Conditions Générales.

**Article 6 - Support**

SYNAPS INFORMATIQUE propose une assistance technique par téléphone au 04 79 61 72 72 au sein de la plage horaire suivante :

Du lundi au vendredi de 08:30 à 12 :00 et de 14:00 à 17:00

**Article 7 - Conditions financières****7.1 Facturation**

Le Client est redevable d'un abonnement mensuel spécifié sur le(s) bulletin(s) d'adhésion

Les factures sont mensuelles et envoyées au début du mois de l'utilisation du Service. Il est précisé que le premier mois de la souscription sera facturé au prorata temporis, à compter de la date d'installation. Tout mois commencé restera intégralement dû à SYNAPS INFORMATIQUE.

Les factures sont payables à réception. Toute facture non réglée passé un délai d'un mois après sa date d'échéance donnera automatiquement lieu, après relance restée infructueuse, à la suspension du Service. Le Client sera en outre redevable d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal, lesdits intérêts étant exigibles à compter de la date d'échéance. Le client sera de plein droit redevable, en sus, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros. Les frais de recouvrement engagés par SYNAPS INFORMATIQUE au-delà du montant de l'indemnité forfaitaire prévue ci-dessus seront entièrement à la charge du client et exigibles sur justification.

SYNAPS INFORMATIQUE pourra envoyer les factures par voie électronique conformément à l'article 289 du Code Général des Impôts. Le Client peut néanmoins à tout moment demander un envoi de ses factures par courrier postal.

**7.2 Règlement**

Les modalités de règlement sont spécifiées sur le Bulletin d'Adhésion.

**7.3 Dépôt de garantie**

SYNAPS INFORMATIQUE se réserve le droit de demander au Client, lors de la souscription du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard, d'incident de paiement ou de dépassement d'encours, le versement d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation ou l'engagement d'une caution pouvant aller jusqu'à six (6) mois de consommation et abonnement estimés. SYNAPS INFORMATIQUE peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client. Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par SYNAPS INFORMATIQUE au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours après résiliation de tous



ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers SYNAPS INFORMATIQUE. Toute somme déposée entre les mains de SYNAPS INFORMATIQUE ne porte aucun intérêt avant la mise en demeure de restitution.

Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour accepter le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. A défaut de produire l'avance sur consommations ou le dépôt de garantie, le Contrat de Service est réputé caduc, à l'issue de ce délai et sera donc annulé, le Client ne pouvant solliciter le moindre remboursement de frais et renonçant à solliciter le moindre préjudice auprès de SYNAPS INFORMATIQUE. Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par SYNAPS INFORMATIQUE, le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet.

#### 7.4 Contestation des factures

Toute contestation d'une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les quinze (15) jours suivant sa réception par le Client.

#### 7.5 Révision des tarifs

Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription du(des) Service(s) et sont définis dans la(les) fiche(s) tarifaire(s) mise(s) à disposition du Client lors de la souscription de son Contrat de Service et demeurant à la disposition de celui-ci.

SYNAPS INFORMATIQUE se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par SYNAPS INFORMATIQUE sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par SYNAPS INFORMATIQUE. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

SYNAPS INFORMATIQUE se réserve le droit de reporter immédiatement sur le prix mentionné ci-dessus toute nouvelle taxe et augmentation de taux.

### Article 8 - Suspension du service

SYNAPS INFORMATIQUE pourra décider de suspendre la fourniture du Service :

- en cas de non-paiement de l'une de ses factures dans les conditions visées à l'article 11 ci-dessus,
- dans l'hypothèse où elle serait contrainte de se conformer à un ordre, une instruction ou une requête résultant d'un texte légal ou réglementaire, d'une organisation d'intervention d'urgence ou émanant de toute autorité compétente, - de menace ou de risque d'utilisation frauduleuse du Service, - en cas de survenance d'un cas de force majeure.

### Article 9 - Durée - résiliation

9.1. Chaque Service est souscrit pour une durée initiale de un (1) ou trois (3) ans, selon le Service ou selon le choix effectué sur le Bulletin d'Adhésion. Il prendra effet à la date de mise en service effective. Au-delà de la période initiale, le Service est tacitement reconduit sans engagement de durée. SYNAPS INFORMATIQUE se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel qui ne présenterait pas les garanties financières suffisantes.

9.2 Chaque Service peut être résilié par l'une des deux parties aux termes de la période initiale moyennant respect d'un préavis de trois (3) mois. Audelà de cette première échéance, le Contrat peut être résilié à tout moment moyennant respect d'un préavis de trois (3) mois. Toute résiliation doit s'effectuer par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à SYNAPS INFORMATIQUE.

La résiliation d'un Service entraîne de fait la résiliation de toutes les options rattachées à celui-ci. La résiliation d'un Service n'entraîne pas la résiliation des autres Services.

9.3 Toute résiliation d'un Service avant la date de première échéance ou sans respect du préavis défini au paragraphe 9.2 ci-dessus entraîne l'exigibilité de la totalité du montant des mensualités restant à courir.

9.4 SYNAPS INFORMATIQUE se réserve la faculté de résilier le Contrat, à tout moment et de plein droit, sans préavis ni indemnité, dans les cas suivants

- non-respect des Conditions Générales et Particulières ou du Contrat,
- non respect des conditions préalables énoncées pour chaque Service,
- fausses déclarations du Client,
- non-paiement des factures par le Client,
- mise en redressement ou liquidation judiciaire du Client.
- déménagement du Client hors de la zone géographique d'intervention de SYNAPS INFORMATIQUE

### Article 10 - Propriété intellectuelle

La mise à disposition de logiciels par SYNAPS INFORMATIQUE n'emporte nullement cession des droits de propriété sur les logiciels et sur un quelconque de ses éléments, ni sur la documentation associée, lesquels demeurent la propriété exclusive du prestataire spécialisé.

Le client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété des produits et services de SYNAPS INFORMATIQUE.

Notamment, le client s'interdit toute adaptation, modification, transformation, arrangement des logiciels fournis par SYNAPS INFORMATIQUE, pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création de progiciels et/ou de logiciels dérivés ou entièrement nouveaux.

De même, le client s'interdit la transcription et à la traduction dans d'autres langages des logiciels fournis par SYNAPS INFORMATIQUE ou de leur modification même partielle.

Le client s'engage à maintenir en bon état et à respecter, toutes les mentions de propriété, de copyright, de marque, signe distinctif ou nom qui pourraient figurer sur les logiciels fournis par SYNAPS INFORMATIQUE ou leur éventuelle nouvelle version, y compris sur la documentation associée.

### Article 11 - Protection des données collectées

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, SYNAPS INFORMATIQUE informe le Client qu'il fait l'objet d'un traitement automatique des données nominatives à des fins de constitution de fichiers destinés à gérer sa clientèle et la résolution des Incidents. A ce titre, le Client ou tout membre de son personnel bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ces données auprès de SYNAPS INFORMATIQUE dans les conditions prévues par la loi. En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre du Contrat, à tout tiers, SYNAPS INFORMATIQUE s'engage au respect de la réglementation en vigueur.



**Article 12 : Référence aux marques et noms du client**

SYNAPS INFORMATIQUE se réserve le droit de citer sur ses supports de communication le nom du Client comme référence à des fins de promotion uniquement. Cette autorisation donnée à SYNAPS INFORMATIQUE pourra être retirée à tout moment par le client sur simple demande écrite.

**Article 13 - Force majeure**

Outre les événements habituellement retenus par les tribunaux comme cas de force majeure, sont assimilés à des cas de force majeure ou cas fortuits, tout dysfonctionnement total ou partiel du Service résultant de tout événement dont la survenance serait de nature à rendre impossible ou économiquement déraisonnable la continuation des relations commerciales.

**Article 14 - Litiges**

Tout différend relatif à l'interprétation et à l'exécution des Conditions Générales, des Conditions Particulières ou du Contrat sera soumis aux tribunaux de Paris seuls compétents.

Le Contrat est régi par le droit français.

**CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION AU SERVICE VOIX/TRUNK****Article 1 - Définitions**

Canal d'appel : le nombre de canaux d'appels correspond au nombre d'appels simultanés (entrants ou sortants) que peut passer le Client.

Terminal : Equipement téléphonique fourni par SYNAPS INFORMATIQUE et qui permet d'accéder au Service Voix/Trunk Utilisateur :

Personne physique utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

**Article 2 - Description du Service**

Service Voix/Trunk est un Service de Téléphonie sur IP permettant principalement d'acheminer le trafic téléphonique sortant et/ou entrant du Client en Voix sur IP vers les passerelles d'accès aux réseaux TDM ou Voix sur IP du/des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lesquels il a contracté des accords d'interconnexion, tout en amenant au Client des fonctionnalités de standard téléphonique hébergé (groupe, transfert, renvoi...).

Le Service permet d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales au moyen d'un terminal raccordé au réseau SYNAPS INFORMATIQUE. Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce Service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Service comprend :

- la gestion des communications (double appels, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel...)
- l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail...)
- l'administration d'un groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...)
- L'attribution par SYNAPS INFORMATIQUE d'un ou plusieurs numéros géographiques au Client, distinct du (des) numéro(s) fourni(s) par l'opérateur historique. A ce titre, il est entendu que le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) par SYNAPS INFORMATIQUE est (sont) inaccessible(s) sous quelque forme que ce soit par le Client. Le(s) numéro(s) est (sont) personnel(s) et ne peut (peuvent) être cédé(s) à titre gratuit ou payant.
  - Ce(s) numéro(s) pourra(ont) être un (des) numéro(s) de téléphone déjà utilisé(s) par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité du(des)-dit numéro(s). Des frais supplémentaires peuvent être demandés au Client dans le cas d'une portabilité complexe. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par le Client du Bulletin d'Adhésion par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Il est expressément précisé que :
    - o la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de l'opérateur historique, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité ;
    - o SYNAPS INFORMATIQUE ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.
    - o l'annulation ou le décalage d'une portabilité donne lieu à des frais forfaitaires de 150 € HT.
- Un nombre déterminé de canaux d'appels, différent selon l'abonnement souscrit par Le Client. Le nombre de canaux d'appels correspond au nombre de communications simultanées possibles et est distinct du nombre d'utilisateurs du Service. Le Client a la possibilité de souscrire en option à des canaux supplémentaires.
- Un forfait d'appels illimités les appels à destination des numéros fixes nationaux ainsi que les 40 destinations internationales comme défini dans la grille tarifaire.

Le Client est expressément informé que les appels vers les destinations non incluses dans le cadre des appels illimités, ainsi que certains numéros spéciaux ou des numéros courts seront facturés par conséquent à l'abonné selon la grille tarifaire dont le Client reconnaît avoir reçu une copie.

En outre, le Client reconnaît comme une utilisation abusive du service :

- l'utilisation du Service à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
- l'utilisation du Service générant une consommation de communications supérieure à 16h par mois et par poste,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de ré-acheminement de communications (notamment cartes prépayées),
- l'utilisation du Service avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé. - la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchat, de charme....) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client. Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de sur-consommations



involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur simple demande. A sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au service client.

### Article 3 - Conditions Préalables

Pour bénéficier du Service, Le Client doit disposer de l'installation suivante :

- un câblage réseau fonctionnel existant disposant d'au moins une prise réseau (RJ45) à chaque poste où sera installé le terminal fourni par SYNAPS INFORMATIQUE.  
Il est entendu à ce titre que le terminal doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service fonctionne. Le Client est informé que si le terminal est éteint, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.  
Certains terminaux fournis par SYNAPS INFORMATIQUE se connectent directement sur le Poste Informatique de l'Utilisateur. Il est entendu à ce titre que le poste Informatique doit être en état de fonctionnement pour que le Service fonctionne. Le Client est informé que si le poste informatique est défaillant, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.
- d'un accès INTERNET à débit garanti (type SDSL ou Fibre Optique Professionnelle) fonctionnel fourni ou non par SYNAPS INFORMATIQUE. Le débit de cet accès devra être suffisamment dimensionné en fonction du nombre de canaux d'appels souscrits par le Client.
- d'un routeur ou pare-feu, fourni ou non par SYNAPS INFORMATIQUE, et qui permet la priorisation des flux voix sur les flux de données de son réseau (QoS)

Le Service n'est pas compatible avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, affranchisseuse, centrale d'alarme, portier et l'impulsion de taxe n'est pas disponible.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'installation de du Client pourra faire l'objet d'une étude/pré visite consistant à vérifier que tous les prés requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure du Client ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

### Article 4 - Installation

SYNAPS INFORMATIQUE enverra au Client les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement du Service. La date de réception des équipements au Client matérialise la date de production du Service. Cette date fait foi dans tous les échanges entre SYNAPS INFORMATIQUE et le Client.

SYNAPS INFORMATIQUE pourra optionnellement intervenir chez le Client pour la mise en service des terminaux.

Le Client dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service à compter de la date de réception des équipements. Dans ce cas, Le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Service à des fins d'exploitation par Le Client, le Service sera réputé opérationnel tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par SYNAPS INFORMATIQUE.

### Article 5 - Obligations et responsabilités du Client

5.1 Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à SYNAPS INFORMATIQUE, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration, SYNAPS INFORMATIQUE adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires.

De ce fait, SYNAPS INFORMATIQUE ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, SYNAPS INFORMATIQUE ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

5.2 Le Client s'engage à indiquer à SYNAPS INFORMATIQUE s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

5.3 Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM et la SCPA.

### Article 6 - Mise à disposition des Terminaux

SYNAPS INFORMATIQUE met à disposition sous forme de location les terminaux. Un dépôt de garantie sera facturé au Client du fait de cette mise à disposition selon la grille tarifaire en vigueur. La mise à disposition n'entraîne aucun transfert de propriété des Terminaux qui restent la propriété exclusive de SYNAPS INFORMATIQUE. Toutefois, les terminaux sont réputés être sous la garde et la responsabilité du Client à compter de la livraison et pendant toute la période pour laquelle il en a la jouissance.

Le Client s'interdit de retirer ou camoufler les mentions de propriété figurant sur les terminaux, il s'interdit également tout acte de disposition sur le(s) Matériel(s) tel que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification.

Toute utilisation non-conforme au Contrat, toute intervention sur les Terminaux quelle qu'en soit la cause donnera lieu à facturation des éventuelles réparations ou remplacements. En cas de perte, vol ou détérioration de toute sorte (tel que par exemple choc, dégât des eaux, dommage électrique (hors vice du matériel ou simple usure)) des Terminaux mis à disposition, le Client doit en informer SYNAPS INFORMATIQUE dans les huit (8) jours de la découverte et est tenu d'indemniser SYNAPS INFORMATIQUE à concurrence de la valeur du Terminal neuf. SYNAPS INFORMATIQUE recommande au Client d'assurer les Terminaux mis à sa disposition dans le cadre de sa police d'assurance.

À résiliation du Service, pour quelque cause que ce soit, tout Terminal mis à disposition du Client devra être restitué dans les quinze (15) jours auprès d'SYNAPS INFORMATIQUE. Si un Dépôt de garantie a été versé, il sera remboursé au Client dans un délai de dix (10) jours suivants la restitution du ou des terminaux qui lui est (sont) attaché(s), déduction faite des impayés non justifiés et des éventuels coûts liés à une remise en état non contestée du terminal (hors usure normale du Matériel, vice caché). Si les terminaux ne sont pas retournés ou si les services continuent à être utilisés selon ces Conditions Générales de Vente, SYNAPS INFORMATIQUE pourra les facturer au tarif en vigueur.

### Article 7 - Conditions financières

Le Client est redevable d'un abonnement mensuel, valable pour le nombre d'utilisateurs spécifié sur le bulletin d'adhésion. Il est en outre redevable du coût des communications téléphoniques non comprises dans les forfaits d'appels, des frais de mise en service et des éventuelles options souscrites.



Un abonnement supplémentaire sera dû pour tout nouvel utilisateur inscrit en cours de Contrat.

Toute suppression d'utilisateur en cours de contrat donne lieu à une réduction du nombre d'utilisateurs facturés. Toutefois, le nombre d'Utilisateur facturé ne peut être inférieur à 1.

#### Article 8 - Durée

Le Service Voix/Trunk est souscrit pour une durée initiale de trois (3) ans. Il prendra effet à la date de mise en service effective.

#### CONDITION PARTICULIERES – Service Voix/Trunk SIP

Le Client peut souscrire au service SIP proposé dans le cadre du Service Voix/Trunk. Ce service permet l'émission et la réception d'appels par l'intermédiaire d'un logiciel ou terminal SIP compatible.

Le Client est seul responsable du bon paramétrage de ses équipements téléphoniques pour se connecter aux canaux SIP fournis par SYNAPS INFORMATIQUE. Un abonnement est facturé pour chaque canal SIP souscrit par le client. Le Client est redevable de l'ensemble des communications téléphoniques transitant par les canaux SIP, dont les prix sont spécifiés sur la grille tarifaire en vigueur. Le Service Voix/Trunk SIP est sans engagement.

### CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION AU SERVICE CONNECT

#### Article 1 - Description du Service

Service Connect est un service d'accès Internet. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

##### 1.1. Services d'accès Internet

SYNAPS INFORMATIQUE propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, SDSL ou Fibre optique.

L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bulletin d'Adhésion ou du dimensionnement effectué par SYNAPS INFORMATIQUE. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau de SYNAPS INFORMATIQUE dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par SYNAPS INFORMATIQUE. Le Client s'engage à fournir à SYNAPS INFORMATIQUE un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès. Dans le cadre des Services Internet, SYNAPS INFORMATIQUE loue au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès. La location est soumise aux conditions du Service de fourniture de matériel en location.

1.1.1. ADSL : en souscrivant au Service ADSL, le Client mandate SYNAPS INFORMATIQUE pour mener en son nom et pour son compte auprès de l'opérateur historique toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par l'opérateur historique. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique compatible. Le Service de dégroupage total est disponible uniquement sur ligne analogique existante ou résiliée depuis moins de un (1) mois. Le Client a bien pris connaissance du fait que sa ligne analogique ne sera plus utilisable pour du trafic voix une fois cette dernière dégroupée totalement par SYNAPS INFORMATIQUE.

1.1.2. SDSL : dans le cadre du Service SDSL, le débit proposé au Client est symétrique et garanti. Si la ligne n'est pas éligible au dégroupage SDSL « classique », le dégroupage en éligibilité étendue et débit Burst sera commandé pour le compte du Client et le surcoût lui sera communiqué. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans l'article 5 ci-après et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son (ses) équipement(s) d'accès et fourni au support SYNAPS INFORMATIQUE l'état des voyants du modem. En souscrivant au Service SDSL, le Client mandate SYNAPS INFORMATIQUE pour mener en son nom et pour son compte auprès de l'opérateur historique toutes les étapes nécessaires à la construction de la ligne utilisant comme référence d'identification le numéro de ligne analogique.

Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur.

1.1.3. Fibre optique : SYNAPS INFORMATIQUE peut fournir un accès fibre au Client comme support de ses Services de téléphonie et/ou Internet. Le débit proposé au Client est symétrique (débit IP). L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans l'article 5 ci-après et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son (ses) équipement(s) d'accès et fourni au support SYNAPS INFORMATIQUE l'état des voyants du modem. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressés au Client.

Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur.

1.1.4. Option Adresse IP fixe publique : dans le cadre des Services Internet, SYNAPS INFORMATIQUE peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires.

#### Article 2 - Activation

Les délais d'activation de service sont donnés à titre indicatif, SYNAPS INFORMATIQUE ne s'engage sur aucun délai. Pour les services ADSL et SDSL, le délai d'activation généralement constaté est de 3 semaines. Pour le service Fibre Optique, le délai d'activation généralement constaté est de 12 semaines. Pour un accès xDSL, l'activation sera effectuée sous réserve de disponibilité, d'éligibilité et de compatibilité technique de la ligne analogique de l'opérateur historique. L'éligibilité communiquée sur le site Internet de SYNAPS INFORMATIQUE est donnée à titre indicatif et peut être révisée en cours de commande.



**Article 3 - Migration - Déménagement**

En cas de modification du débit SDSL, le Client devra passer une nouvelle commande. Lors de l'activation de la nouvelle commande, le Client redémarre donc son engagement sans être facturé de ses mensualités restant dues sur son ancien accès et sans modification des paramètres techniques de l'accès (hors débit).

Lors de la migration d'un accès vers un autre type d'accès ou en cas de déménagement, le Client doit alors passer une nouvelle commande et résilier son accès initial.

**Article 4 – Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)**

Pour certains Services Connect, SYNAPS INFORMATIQUE s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (ci-après désignée « GTR ») de moins de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures SYNAPS INFORMATIQUE par le Client. En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du Service soumis à GTR.

Les quatre (4) heures courent à partir de la signalisation de l'incident à nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue par le Client en contactant le support.

En cas de non-respect du temps de rétablissement, SYNAPS INFORMATIQUE versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après : -

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 10 % de l'abonnement mensuel
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 20 % de l'abonnement mensuel
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 30 % de l'abonnement mensuel
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de l'abonnement mensuel

Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par SYNAPS INFORMATIQUE. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à un abonnement mensuel par an. Si les conditions d'attribution sont remplies, le Client pourra demander à SYNAPS INFORMATIQUE le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par SYNAPS INFORMATIQUE de la prochaine facture du Client.

**Article 5 - Désaturation**

Malgré l'étude de faisabilité effectuée par SYNAPS INFORMATIQUE avant toute commande définitive du Service, une saturation des ressources d'adduction de l'Opérateur historique peut empêcher le raccordement effectif du Client à l'offre de lien SDSL. Dans le cas où il est nécessaire de déployer plus d'une paire de cuivre, l'Opérateur historique facture des frais de désaturation permettant l'accès au Service. Ces frais seront facturés au Client. Le coût d'une désaturation est de 850 € HT.

**Article 6 – Desserte interne**

La desserte interne correspond à la prolongation en partie privative de la liaison fournie (ADSL, SDSL, Fibre optique), depuis la tête télécom jusqu'à votre local où se trouve l'équipement à connecter (routeur, modem, prise). Cette prestation inclut le matériel, le déplacement et l'intervention physique du technicien.

Cette intervention est gratuite lorsque la desserte ne dépasse pas les 3 ml (mètres linéaires), au-delà des 3ml cette prestation fait l'objet d'une facturation sur devis.

Pour des dessertes complexes qui nécessitent de passer les câbles dans les plafonds, perçage, installer des goulottes, elles sont considérées comme des « dessertes complexes » et seront soumises à étude puis feront l'objet d'un devis présenté au Client.

**Article 7 - Adresses IP**

Le Client doit utiliser exclusivement l'adresse ou les adresses IP fixes qui lui ont été allouées par SYNAPS INFORMATIQUE. Il est formellement interdit au Client de gêner ou de paralyser les échanges ou le fonctionnement d'Internet et du réseau de télécommunications de SYNAPS INFORMATIQUE, notamment en utilisant une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée. Le Client s'expose à une suspension du Service et à la facturation de frais d'intervention du personnel de SYNAPS INFORMATIQUE. SYNAPS INFORMATIQUE se réserve la possibilité, notamment pour les besoins de continuité du Service, de modifier l'adresse IP fixe allouée au Client.

**Article 8 - Durée**

Le Service Connect est souscrit pour une durée initiale de un (1) ou trois (3) ans selon l'option choisie sur le Bulletin d'adhésion. Il prendra effet à la date de mise en service effective.

Seul le Service ADSL peut être souscrit sans engagement. Dans ce cas, la résiliation du Service ADSL entraîne des frais de résiliation de 110 € HT / lien.

**CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION AU SERVICE HOSTING****Article 1 - Description du Service**

Service Hosting est un service de logiciels en mode hébergé, d'hébergement de solutions partiellement ou totalement dédiées, de location éventuelle d'équipements, leur connexion au réseau Internet, éventuellement une installation et une configuration desdits logiciels ou équipements, de l'espace d'installation au sein des locaux de SYNAPS INFORMATIQUE ou de ses partenaires permettant à ses clients de placer et d'exploiter leurs logiciels ou équipements, ainsi que leur supervision et maintenance selon un niveau de service défini dans la Commande du Service. SYNAPS INFORMATIQUE assure l'ensemble des connexions nécessaires aux prestations de service, sur la base de 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement de quatre (4) heures en jours et heures ouvrés.

**Article 2 – Données**

Pour l'ensemble du Service, le Client s'oblige à procéder à la sauvegarde régulière de ses données. Avant l'expiration du contrat, le Client s'assurera que ses données ont été sauvegardées intégralement.



SYNAPS INFORMATIQUE ne garantit aucunement la récupération des données du Client qui auraient pu être perdues ou endommagées, sauf en cas de souscription par le Client de l'option de sauvegarde proposée.

### Article 3 – Durée et Résiliation

Le Service Hosting est souscrit pour une durée initiale de un (1) an. Il prendra effet à la date de mise en service effective.

En cas de résiliation du Service pour quelque cause que ce soit, SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à effacer et supprimer de son système les données appartenant au client. Cette suppression aura lieu dans les 8 jours suivant la demande du client.

Si toutefois le client en fait la demande expresse à SYNAPS INFORMATIQUE à la date de fin de l'Abonnement, ses données pourront être mises à sa disposition par SYNAPS INFORMATIQUE sur un support physique au format natif de la sauvegarde. Cette prestation sera facturée par SYNAPS INFORMATIQUE, en fonction du temps nécessaire à la récupération, au transfert et au stockage des Données, sur la base d'un taux horaire de 100 € HT

## CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION AU SERVICE MAIL

### Article 1 - Description du Service

Service Mail est un service de messagerie externalisée.

Le Service est accessible depuis des stations équipées de Windows 7 ultérieur, de clients de messagerie Outlook 2010 ou ultérieur et du navigateur Internet explorer 8.0 ou ultérieur. Une connexion OUTLOOK ne peut être liée qu'à un seul et unique compte ou profil utilisateur. SYNAPS INFORMATIQUE se dégage de toute responsabilité dans le cas de connexions multiples sur le même compte exchange.

Chaque compte reçoit en standard 50 Gigaoctets (Go) d'espace de stockage privé. Si l'utilisateur dépasse cette limite, il ne sera plus autorisé à émettre et recevoir de nouveaux messages jusqu'à ce qu'il diminue le volume de messages et documents stockés sous le niveau qui lui est attribué, ou jusqu'à ce que l'administrateur augmente le volume de stockage qui lui est attribué.

### Article 2 - Limites d'envoi ou de réception de messages.

Les messages entrants et sortants vers Internet peuvent contenir un maximum de 100 destinataires (champs A, Cci et Cci cumulés).

SYNAPS INFORMATIQUE autorise l'envoi d'un maximum de 500 messages par jour par utilisateur et la réception de 500 messages par jour par utilisateur vers et en provenance d'Internet. SYNAPS INFORMATIQUE se réserve le droit d'augmenter la redevance mensuelle pour tout utilisateur qui devrait envoyer et/ou recevoir plus de messages que le volume indiqué ci-dessus par jour. Ces limites s'appliquent uniquement aux messages Internet, l'envoi et la réception à l'intérieur du domaine ne sont pas limités.

L'envoi de messages de masse (e-mailing, newsletter, publicités, ...) à travers les serveurs de SYNAPS INFORMATIQUE est interdit. La tentative d'envoi de ce type de messages est en violation avec les termes de ce contrat de Service. SYNAPS INFORMATIQUE propose des Services spécifiques aux sociétés qui ont besoin d'envoyer ce type de messages.

### Article 3 – Sauvegarde et Restauration

Les données des boîtes aux lettres individuelles sont sauvegardées par cycle de 24 heures. Cette procédure est fréquemment contrôlée afin de s'assurer de sa parfaite réalisation, des tests de restauration de données à partir des sauvegardes sont effectués régulièrement.

La restauration d'une boîte supprimée ou détériorée dans les 14 jours après la date de suppression ou de la détérioration est facturée 280 € HT / compte restauré. Au-delà de 14 jours après la date de suppression ou de la détérioration, la restauration des boîtes aux lettres n'est plus possible.

### Article 4 - Gestion des comptes inactifs ou supprimés.

Les comptes qui ont été désactivés ou supprimés, soit par le client, sur demande auprès de SYNAPS INFORMATIQUE, soit par le client du fait de l'utilisation de l'outil d'administration de SYNAPS INFORMATIQUE, ou soit par SYNAPS INFORMATIQUE pour défaut de paiement, seront supprimés définitivement 10 jours après la date effective de désactivation, sauf acceptation par le client de payer un forfait de maintenance pour ces comptes inactifs.

### Article 5 - Protection anti-virus

Les Antivirus/anti Spam sont mis à jour en permanence tout au long de la journée. Toutefois, si SYNAPS INFORMATIQUE fournit une protection anti-virus en standard dans le Service et fait tous les efforts possibles pour protéger les clients contre les attaques virales SMTP et autres menaces de même nature, et bien que ces outils anti-virus aient prouvé leur efficacité, la rapide évolution des virus et de leur méthode de diffusion ne peut garantir contractuellement les Clients contre ce type de menaces.

### Article 6 – Durée et Résiliation

Le Service Service Mail est souscrit pour une durée initiale de un (1) an. Il prendra effet à la date de mise en service effective.

En cas de résiliation du Service pour quelque cause que ce soit, SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à effacer et supprimer de son système les données appartenant au client. Cette suppression aura lieu dans les 8 jours suivant la demande du client.

Si toutefois le client en fait la demande expresse à SYNAPS INFORMATIQUE à la date de fin de l'Abonnement, ses données pourront être mises à sa disposition par SYNAPS INFORMATIQUE sur un support physique au format natif de la sauvegarde. Cette prestation sera facturée par SYNAPS INFORMATIQUE, en fonction du temps nécessaire à la récupération, au transfert et au stockage des données, sur la base d'un taux horaire de 100 € HT.

### Article 7 - Facturation

Le prix de l'abonnement est valable pour les quantités spécifiées sur le bulletin d'adhésion. Pendant la durée du Contrat, l'abonnement pourra être modifié en fonction des quantités réelles constatées chez le Client.



**CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION AU SERVICE BACKUP****Article 1 – Définition du service**

Le Service Backup permet d'effectuer une sauvegarde automatique et sécurisée de données à distance, destinée à sauvegarder et restituer de façon sécurisée les données informatiques contenues dans le ou les systèmes informatiques du Client.

En option, le service met à disposition du Client une infrastructure virtuelle, réplique de la dernière sauvegarde effectuée à distance, destinée à permettre au Client de s'y connecter et d'y travailler.

**Article 2 – Conditions Préalables**

Le Client doit disposer d'une connexion Internet Haut-Débit. Le Client devra s'assurer de la qualité de ses lignes internet tant au niveau de leur vitesse, de leur encombrement que de leur fiabilité et de leur disponibilité.

**Article 3 - Stockage des données informatiques**

La définition, la nature et l'importance des données à sauvegarder est de la seule responsabilité du Client qui est seul capable de déterminer les fichiers sensibles méritant d'être sauvegardés.

Le client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ses fichiers, de les conserver ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix.

Les données sauvegardées le seront sous une forme cryptée dont le client conserve la clé de chiffrement, définie à l'initialisation du service.

**Article 4 - Restitution des données informatiques**

SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à restituer les fichiers présents sur ses serveurs dans l'état où le Client les a envoyés, sauf si le client les a effacés volontairement de son compte ou s'il ne les a pas inclus dans sa liste de fichiers à sauvegarder.

Cette dernière obligation est une obligation de résultat. En cas de non respect de cette obligation, SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à indemniser le Client à

hauteur d'une somme égale à 3 mois HT de l'abonnement en cours pour ce Service. Cette indemnité est exclusive de toute autre.

Le Client a bien pris note qu'il peut à tout moment récupérer tout ou une partie de ses données informatiques de manière autonome via le réseau Internet à l'aide du logiciel de télésauvegarde. SYNAPS INFORMATIQUE peut réaliser les restitutions susvisées par l'intermédiaire de tout support physique de son choix contre facturation, ce que le client accepte expressément. SYNAPS INFORMATIQUE peut prévoir, à la demande du client, l'intervention d'un technicien pour l'assistance à la remise en place des fichiers restitués sur l'ordinateur du client.

**Article 5 - Mise à disposition d'une infrastructure virtuelle.**

Si le Client a souscrit à la solution « Plan de Reprise d'Activité », SYNAPS INFORMATIQUE met à la disposition du Client et à sa demande, une infrastructure virtualisée, hébergée sur les serveurs SYNAPS INFORMATIQUE, qui est la réplique de la dernière sauvegarde externalisée réussie. SYNAPS INFORMATIQUE fournira au Client le protocole de connexion à cette infrastructure virtualisée. La mise en place de l'infrastructure virtualisée est réalisée sous 4 heures maximum.

Les éventuelles configurations systèmes et réseaux nécessaires au bon fonctionnement de l'infrastructure virtualisée sont à la charge exclusive du Client.

La solution inclut une activation par an du Plan de Reprise d'Activité. Toute autre demande d'activation de l'infrastructure virtuelle par le Client au cours de chaque période annuelle donnera lieu à une facturation supplémentaire de 350 € HT par activation.

**Article 6 – Sauvegarde Locale**

Dans le cadre de l'option « Sauvegarde locale », SYNAPS INFORMATIQUE met à la disposition du client un dispositif de stockage. Ce dispositif de stockage reste la propriété de SYNAPS INFORMATIQUE pendant toute la durée du contrat. SYNAPS INFORMATIQUE assurera la maintenance et les réparations éventuelles nécessaires pour le bon fonctionnement du dispositif. Néanmoins, SYNAPS INFORMATIQUE facturera au Client les frais de réparation du dispositif résultant directement ou indirectement d'un choc, surtension, foudre, inondation, vol, toute modification du dispositif par une personne non autorisée par SYNAPS INFORMATIQUE, ou d'une ouverture ou tentative d'ouverture par le Client du dispositif.

En cas de résiliation du contrat, le Client devra renvoyer, à ses frais, le dispositif, en parfait état de fonctionnement. Dans le cas contraire, SYNAPS INFORMATIQUE facturera au Client les frais nécessaires à sa remise en état de fonctionnement.

**Article 7 - Obligation du Client**

Les obligations du client sont :

- Installer le logiciel de télésauvegarde sur un poste informatique sous environnement processeurs Intel ou compatibles, munis d'un système d'exploitation mis à jour de Windows 7 (ou supérieur) ou 2003 SERVER (ou supérieur).
- Mettre à jour la liste des fichiers et dossiers qu'il souhaite sauvegarder dans le logiciel de télésauvegarde

**Article 8 - Responsabilité**

La responsabilité d'SYNAPS INFORMATIQUE ne pourra pas être engagée en cas d'Interruption des télécommunications entre le site du Client et le centre de stockage

**Article 9 – Facturation**

Le montant de l'abonnement au Service permet une sauvegarde d'un volume illimité de données. L'abonnement figure sur le bulletin d'adhésion. Dans le cadre de l'offre illimitée, le client s'engage à adopter un comportement raisonnable. Le comportement « raisonnable » requis s'entend par un volume de données n'excédant pas 1 To pour un serveur et 200 Go pour un poste de travail (Fair Use). Au-delà de ces volumes de données, SYNAPS INFORMATIQUE se réserve le droit de facturer les volumes de données excédentaires.

Chaque forfait s'applique à un serveur (physique ou virtuel) ou à un poste de travail. Pour la sauvegarde d'un serveur hyperviseur, le Client doit souscrire à un nombre de forfaits égal au nombre de serveurs virtuels gérés par l'hyperviseur.



**Article 10 – Durée et Résiliation**

Le Service Service Backup est souscrit pour une durée initiale de douze (12) mois.

Le Client a bien pris note qu'une résiliation du Service signifie la suppression définitive, irrévocable et immédiate de ses données informatiques hébergées sur les serveurs mis à disposition par SYNAPS INFORMATIQUE, et qu'aucune copie ne pourrait être demandée.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_/\_\_/\_\_

« lu et « approuvé » - Cachet + Signature



## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

### I. Objet

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »). Dans le présent document, le Client agit en tant que « Responsable de Traitement »

### II. Description du traitement des données

SYNAPS INFORMATIQUE est autorisée à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir un ensemble de services hébergés et télécoms (le Service) et toutes options ou services associés. SYNAPS INFORMATIQUE exploitera également les données personnelles afin de communiquer auprès du Client et des Utilisateurs sur les évolutions et actualités du Service.

### III. Obligations de SYNAPS INFORMATIQUE vis-à-vis du Client

#### Engagement de SYNAPS INFORMATIQUE

SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet du Service.
- informer immédiatement le Client si SYNAPS INFORMATIQUE considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données. En outre, si SYNAPS INFORMATIQUE est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat
  - o s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
  - o reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut
- ne transférer aucune donnée Personnelle hors du territoire européen sans le consentement préalable écrit de l'Utilisateur.

#### Sous-traitance

SYNAPS INFORMATIQUE peut faire appel à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques, étant entendu que le Client accepte par la présente la sous-traitance ultérieure des données personnelles pour l'exécution du Service. Une liste complète et à jour des sous-traitants de SYNAPS INFORMATIQUE est à disposition du Client.

SYNAPS INFORMATIQUE s'assure que les sous-traitants présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

#### Exercice des droits des personnes

SYNAPS INFORMATIQUE répondra, au nom et pour le compte du Client et dans les délais prévus par le règlement européen sur la protection des données aux demandes des Utilisateurs en cas d'exercice de leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée).

Les Utilisateurs peuvent faire valoir leurs droits par email à l'adresse suivante : [synaps@synaps.fr](mailto:synaps@synaps.fr)

#### Notification des violations de données à caractère personnel

SYNAPS INFORMATIQUE notifiera au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par courrier électronique. 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.

#### Mesures de sécurité

SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité nécessaires à la protection des données personnelles et permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ; SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à mettre en œuvre les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.

#### Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, SYNAPS INFORMATIQUE s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel, dans un délai de 5 ans suivant la fin d'exécution du Contrat.

#### Délégué à la protection des données

SYNAPS INFORMATIQUE communiquera au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données

#### Registre des catégories d'activités de traitement

SYNAPS INFORMATIQUE déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client.

**Documentation**

SYNAPS INFORMATIQUE met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

**IV. Obligations du Client vis-à-vis de SYNAPS**

**INFORMATIQUE** Le Client s'engage à :

- Fournir à SYNAPS INFORMATIQUE les données nécessaires à la fourniture du Service et des options ou services associés.
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par SYNAPS INFORMATIQUE
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part de SYNAPS INFORMATIQUE
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de SYNAPS INFORMATIQUE