

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE D'HEBERGEMENT**OBJET**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles le Client peut bénéficier du Service d'Hébergement SYNAPS INFORMATIQUE. SYNAPS INFORMATIQUE se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel dont les caractéristiques techniques s'avèrent incompatibles avec le Service proposé.

Article 1 - Définition du service

Le Service d'hébergement 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 - Obligations et responsabilités du Client

3.1 Pour bénéficier du Service, Le Client doit disposer 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 d'utilisateurs du Service.

3.2 Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Service et/ou option éventuellement souscrit et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

3.3 Le Client s'engage à communiquer à SYNAPS INFORMATIQUE une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de SYNAPS INFORMATIQUE vers le Client.

3.4 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.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 Le Client est le producteur des données de toute nature stockées et diffusées via le Service 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) le Service 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 le Service sans délais.

3.8 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 du Service 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. Le Client est seul responsable des contenus et services hébergés sur le Service et des informations transmises ou collectées et donc SYNAPS INFORMATIQUE n'assume aucune responsabilité quant à ces derniers.

3.9 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 du Service 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 :

- 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 au Service 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 entre le site du Client et le centre de stockage
- 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 du Service 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 du Service 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.

5.5 Les Données appartenant au client et 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 sein de la plage horaire suivante : du lundi au vendredi de 09:00 à 13 :00 et de 14 :00 à 18 :00

Article 7 - Conditions financières**7.1 Facturation**

Le Client est redevable d'un abonnement mensuel spécifié sur le Bon de Commande. 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 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.

7.3 Révision des tarifs

Les tarifs applicables au Service sont ceux en vigueur au moment de la souscription du Service et sont définis sur le Bon de Commande. 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 7 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. Le Service est souscrit pour la durée spécifiée sur le Bon de Commande. Il est renouvelable ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives de un (1) an. Il prendra effet à la date de mise en service effective. SYNAPS INFORMATIQUE se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel qui ne présenterait pas les garanties financières suffisantes.

9.2 Le Service peut être résilié par l'une des deux parties aux termes de la première échéance puis à chaque échéance annuelle par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant respect d'un préavis de un (1) mois avant la date d'échéance. La résiliation du Service entraîne de fait la résiliation de toutes les options rattachées à celui-ci. 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.

9.3 Toute résiliation du Service avant son terme 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 le 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 chambre seuls compétents. Le Contrat est régi par le droit français.

Fait à

Le

"Lu et approuvé" - cachet - signature