

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES AMBIS

### ARTICLE 1: OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client contracte un abonnement au service de sauvegarde à distance ou qu'il accepte un contrat de service de maintenance (Contrat Pack Heures), aux conditions décrites dans les articles suivants.

### ARTICLE 2: DATE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

2.1 Le présent contrat prendra effet à la "Date de début des services" indiquée sur la facture, sous réserve du paiement de la redevance et si besoin de la vérification du matériel.

2.2 La durée du contrat est indiquée sur la facture et à défaut d'un an minimum, à compter de la date d'entrée en vigueur précisée sur la facture. Il est renouvelé par tacite reconduction pour la même période, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie, par lettre recommandée avec avis de réception trois (3) mois avant l'échéance du contrat en cours.

### ARTICLE 3: ETENDUE DES PRESTATIONS

#### 3.1 Contrat Pack Heures :

Crédit d'heures utilisable sur site ou en télémaintenance pour l'accompagnement et le suivi de votre parc informatique.

Décompté au temps passé par tranche de 5 minutes pour les interventions en télémaintenance auquel s'ajoute le temps de déplacement (en fonction de votre zone indiquée sur la facture) pour les interventions sur site.

Le déplacement est décompté de la manière suivante :

- Gratuit sur Brignais
- Z0 : ½ Heure
- Z1 : 1 Heure
- Z2 : 1 Heure et demie

Toute modification de l'adresse figurant sur la facture, doit être notifiée par écrit à AMBIS, car son changement peut entraîner une modification de la zone de déplacement et donc un changement de tarif.

Le crédit d'heures est valable un an. Il est renouvelé par tacite reconduction par période de un an sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie, par lettre recommandée avec avis de réception trois (3) mois avant l'échéance du contrat en cours ou au terme du crédit d'heures disponible. (article 9)

Le crédit d'heures restant à la fin de la période contractuelle ne saura en aucun cas être remboursé au client en cas de résiliation.

#### 3.2 Sauvegarde :

Par le présent contrat vous acceptez les conditions générales de ventes des éditeurs des solutions proposées : Beemo, Wooxo, N-able Cove data Protection (MAX backup), Veeam, Acronis.

En cas de défaillance de l'éditeur, la responsabilité d'AMBIS ne pourra être engagée.

Le client recevra à l'adresse email de son choix le compte rendu de sauvegarde, nous en recevons une copie sur [contrôle\\_sauvegarde@ambis.fr](mailto:contrôle_sauvegarde@ambis.fr). Il lui appartient de faire une première analyse de ce message en vérifiant son contenu.

Si une erreur est répertoriée dans ce mail, il faut impérativement nous contacter pour nous soumettre le problème par téléphone ou à l'adresse : [hotline@ambis.fr](mailto:hotline@ambis.fr).

### ARTICLE 4: CONDITIONS FINANCIERES

4.1 Les prix relatifs aux différentes options du contrat pack heures proposées par AMBIS sont détaillés sur la facture. Dans le cas d'une intervention des techniciens d'AMBIS non prévue dans le cadre du présent contrat, les prestations fournies au client seront facturées selon les tarifs AMBIS en vigueur.

4.2 Le prix de l'abonnement au service de sauvegarde en ligne (Beemo, N-able Backup, Veeam) est forfaitaire et dépend de la quantité de données à sauvegarder. Le bon de commande définit un volume de données et le prix correspondant. Ce prix sera réévalué automatiquement en fonction de la grille tarifaire en vigueur si le volume de données vient à dépasser la limite indiquée au contrat. Le prix de l'abonnement ne comprend pas le coût des

télécommunications qui restent entièrement à la charge du Client.

Le paiement pour le service en ligne s'effectue par prélèvement bancaire suivant la périodicité choisie indiquée sur le bon de commande.

4.3 En cas de non-paiement de la redevance, AMBIS se réserve le droit de suspendre tout service quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de paiement adressée par lettre recommandée.

En cas de non-paiement, des pénalités de retard correspondant à 2,79% x 3 fois le taux d'intérêt légal, plus une indemnité forfaitaire de 40€ pour les frais de recouvrement sera automatiquement appliqué, tout mois commencé étant compté pour un mois.

4.4 Il n'est prévu aucun escompte pour règlement anticipé. Les rabais et remises éventuels sont soumis uniquement à la discrétion de AMBIS et ne sauraient en aucun cas devenir systématique.

### ARTICLE 5 : REVISION DU PRIX

AMBIS se réserve le droit de modifier, à la fin de chaque période de 12 mois, les prix du tarif en vigueur. Révision de 0,2% selon l'indice Syntec.

### ARTICLE 6: LIMITES DU CONTRAT

6.1 AMBIS garantit au client l'exécution des prestations spécifiées dans les articles ci-dessus, dans la mesure où :

\* Les interventions des services techniques d'AMBIS ne sont pas rendues nécessaires par le fait d'un environnement inadéquat ne respectant pas les spécifications décrites par le constructeur du matériel, par une défaillance du système électrique ou plus généralement tout autre accident dont l'origine est extérieure au matériel lui-même, et enfin par les dégâts résultant de dommages intervenus pendant le déplacement du matériel.

\* Les interventions des services techniques d'AMBIS ne sont pas rendues nécessaires par un accident, un sinistre ou une négligence dus à une faute du personnel du client.

6.2 Par ailleurs, AMBIS n'est pas tenue d'effectuer des réparations lorsqu'une défaillance est la conséquence d'un entretien ou d'aménagements techniques ayant été effectués par des personnes autres que les techniciens ou représentants d'AMBIS dûment habilités.

6.3 AMBIS ne saurait être tenue responsable de la non possibilité de fournir le service pour une raison indépendante de sa volonté, notamment dans le cas où le constructeur d'un produit cesserait son activité ou qu'il n'y aurait plus de source de pièces de rechange.

6.4 La sauvegarde et la restauration des informations restent à la charge du client. AMBIS ne saurait être tenue responsable des informations ou logiciels effacés ou détruits sur une unité magnétique.

### ARTICLE 7: RESPONSABILITES

7.1 Les choix techniques d'intervention, les manipulations à distance, les données transmises, etc. sont de la responsabilité exclusive du Client qui déclare avoir été informé suffisamment des procédures de sécurité que comporte le système en matière de fiabilité des données transmises. De même, AMBIS n'assume aucune responsabilité quant à la qualité technique des réseaux de communication utilisés pour les liaisons.

7.2 En cas de perte de données, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées sur les disques.

7.3 La maintenance des moyens informatiques et de télécommunication permettant l'accès au service reste entièrement à la charge du Client qui reconnaît avoir été suffisamment informé de la configuration nécessaire et des modalités liées à l'utilisation du service.

7.4 AMBIS met en place un observatoire quotidien des sauvegardes. Si une connexion ou un transfert programmé n'a pas eu lieu, une alerte est transmise à l'attention du Client selon la modalité choisie lors de la mise en service (adresse email). Le Client est seul responsable de la suite qu'il souhaite donner à ces messages d'alerte. La responsabilité d'AMBIS ne pourra en aucun cas être engagée en cas de non-respect par le Client des procédures d'utilisation définies par AMBIS ou en cas de force majeure ou de faits indépendants de la volonté d'AMBIS (notamment en cas de défaillance électrique, d'interruption

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES AMBIS

du réseau ou du système d'accès, de défaillance du matériel de réception ou de la ligne du Client, de manque de fiabilité de la transmission des données sur réseau, de pertes de données ou de tout autre préjudice subi de ce fait par le Client).

Le cas de force majeure entraîne, pendant la durée de sa survenance, la suspension des obligations nées du présent contrat. Les parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (tel que pertes de bénéfices, pertes de commandes, troubles commerciaux quelconques), ou toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un dommage indirect et n'ouvre pas droit à réparation par AMBIS, même si cette dernière a été avisée de la possibilité de survenance de tels préjudices. Dans le cas où la responsabilité d'AMBIS serait retenue, il est expressément convenu que le total des indemnisations qui seraient mises à sa charge, toutes causes confondues, ne pourrait dépasser le montant annuel du prix de l'abonnement. La limite ci-dessus ne s'applique pas aux dommages corporels ou aux dommages causés aux biens matériels, mobiliers ou immobiliers, dont AMBIS serait responsable dans les conditions du droit commun. Aucune action judiciaire ne pourra être engagée par les parties plus d'une année après la survenance de son fait générateur.

### ARTICLE 8 : OBLIGATIONS du sous-traitant AMBIS

8.1 AMBIS s'engage à fournir les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des prestations. De mener à bien les prestations qui lui sont confiées avec la compétence, l'indépendance et la diligence due par un professionnel, eu égard à l'état des connaissances et des techniques.

8.2 De même, AMBIS s'engage à exécuter chacune de ses prestations dans les délais. Cependant, les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard et/ou report de la date et/ou de l'heure de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement et/ou remboursement et/ou annulation de la part du client. De convention expresse entre les parties, AMBIS n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

Dans tous les cas, AMBIS n'aura aucune autre obligation à l'égard du Client, notamment en cas de dysfonctionnements ou de difficultés de toute nature susceptibles de survenir au niveau des équipements, réseaux ou logiciels du Client, sauf si c'est mentionné sur le contrat.

### ARTICLE 9: RESILIATION DU CONTRAT

9.1 En cas de non-respect de ses obligations au titre du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, ledit contrat pourra être résolu de plein droit, au gré de la partie qui s'en prévaut, quinze (15) jours après la mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice de toute conséquence de droit attachée à la non-exécution d'une convention.

9.2 L'abonnement du service en ligne sera résilié de plein droit sans mise en demeure et à titre anticipé en cas de défaut de paiement résultant du retour impayé d'une demande de prélèvement bancaire. (Article 4)

Pour le backup en ligne, la résiliation de l'abonnement entraîne alors l'exigibilité immédiate des sommes facturées ainsi que celles dues au titre de l'engagement de durée (article 2). L'abonnement sera également résilié à défaut de reconduction tacite comme il est dit ci-dessus (article 2). En cas de résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, l'accès au serveur d'AMBIS sera interdit à compter du quinzième jour suivant la résiliation. Durant ce délai, le Client aura toute liberté pour restaurer ses données sauvegardées sur le serveur. A l'issue de ce délai, les données du Client seront définitivement détruites.

9.3 Le Contrat pourra également être résilié dans les mêmes conditions en cas de décès de l'abonné, de redressement judiciaire, de liquidation amiable ou judiciaire, de cession amiable ou forcée du fond de commerce de l'abonné, de cessation d'activité, de dissolution, sous réserve des dispositions légales applicables en matière de procédures collectives.

### ARTICLE 10: RELATIONS CONTRACTUELLES

10.1 Les dispositions du présent contrat expriment l'intégralité de l'accord entre le Client et AMBIS. Elles prévalent sur celles qui figureraient sur tout autre document et notamment lettres, télex, déclarations ou communications.

10.2 Toute modification du présent contrat doit, pour porter effet, faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les deux parties.

10.3 Toute modification qui n'aurait pas fait l'objet d'un tel avenant et qui aurait pour effet d'étendre les engagements du client, de diminuer ses garanties ou de réduire les engagements d'AMBIS, ne saurait être opposable au client, quand bien cette modification aurait fait l'objet de documents tels lettres, télex, déclarations ou communications, ou aurait fait l'objet d'une exécution ou d'un début d'exécution, ou aurait donné lieu de la part d'AMBIS à contrepartie.

### ARTICLE 11: GARANTIE

Les équipements et fournitures vendus par AMBIS sont garantis par les fabricants. Cette garantie est soumise aux garanties constructeurs dans la durée et dans leur application. En cas de défaillance (force majeure, dépôt de bilan, etc...) de la part du constructeur, la garantie cesserait de fait. La responsabilité d'AMBIS ne pourrait être engagée dans ces hypothèses.

### ARTICLE 12: LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français.

### ARTICLE 13 : COMPETENCE

En cas de litiges, de contestation sur l'interprétation et sur l'exécution de l'une quelconque des dispositions du présent contrat et à défaut d'accord des parties, attribution expresse de juridiction est donnée au tribunal de Commerce de Lyon, quel que soit le domicile du défendeur.

### ARTICLE 14: ACCEPTATION CLIENT

Les présentes conditions générales de ventes et de prestations sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir pris connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat.

### ARTICLE 15 : NON-EMBAUCHE

Pendant la durée du contrat de maintenance, d'infogérance ou pack heures et pendant une durée de deux (2) années à compter de sa résiliation ou son expiration quelle qu'en soit la cause, le Client s'interdit de solliciter, d'engager ou de faire travailler directement ou indirectement tout salarié ou prestataire indépendant d'AMBIS sans l'accord préalable et exprès d'AMBIS.

En cas de violation de cette interdiction, le Client versera à AMBIS une indemnité forfaitaire égale aux douze (12) derniers mois de rémunération brute ou d'honoraires HT versé(e)s par AMBIS au salarié ou au prestataire indépendant concerné.

### ARTICLE 16: DISPOSITIONS DIVERSES

16.1 Si l'une quelconque des clauses du contrat est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du contrat.

16.2 Les titres et sous titres figurant dans les présentes Conditions Générales et plus généralement dans l'ensemble des documents constituant le Contrat sont inclus à titre de pure commodité. De convention expresse entre les parties, ces titres et sous titres ne pourront en aucun cas servir à interpréter quelque disposition que ce soit du Contrat.

16.3 Le Contrat annule et remplace tous les accords, engagements, discussions ou négociations intervenus antérieurement ayant pu exister ou exister entre les parties.