

Conditions générales de prestation de services

Les présentes conditions générales d'exécution des prestations (ci-après « les conditions générales ») s'appliquent aux divers travaux, prestations et services (ci après « les Prestations ») rendus au titre des engagements acceptés par la Société Zyxel France (ci-après dénommée « le Prestataire », quelle que soit la domiciliation du Client. Ces conditions s'appliquent sur les produits figurant au catalogue de la Société Zyxel France à la date de la commande de la prestation de services. Elles excluent toute application des conditions générales d'achat de nos contractants et n'autorisent qu'une négociation personnalisée. Les Prestations ne couvrent que la configuration du matériel, l'installation physique des produits étant exclue du champ des Prestations.

1. Prix et règlement

La tarification appliquée est forfaitaire et est celle indiquée dans le tarif en vigueur au moment de la commande passée par écrit par le Client à la Société Zyxel France.

Les prix s'entendent hors taxes.

Les acomptes versés par le Client sont à valoir sur le prix de la commande et ne constituent pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat.

Aucun escompte pour paiement anticipé ne sera octroyé.

Le délai de règlement des factures est de 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.

Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les cinq (5) jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve.

Dans le cadre de marchés publics, si la facture, à la demande du donneur d'ordre, est établie au nom d'un tiers, le donneur d'ordre et le tiers sont solidairement responsables pour le paiement de cette facture ainsi que l'exécution des autres engagements résultant des conditions générales et particulières de vente.

2. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client, le défaut de paiement total ou partiel de la facture à sa date d'exigibilité, des pénalités de retard, calculées au taux pratiqué par la Banque centrale européenne pour son opération de refinancement la plus récente, majoré de 8 points de pourcentage (le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1er janvier de l'année en question alors que pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1er juillet de l'année en question), sur le montant TTC du prix des prestations de services figurant sur la facture, sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire, sans préjudice de toute autre action que la Société Zyxel France serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

Le défaut de paiement à l'échéance entraîne la déchéance du terme accordé pour le règlement de la facture, rendant ce paiement immédiatement exigible.

Zyxel France

1 rue des Vergers – Bât 1 – 69760 Limonest – FRANCE

Tél. +33 (0) 4 72 52 97 97 – **Fax.** +33 (0) 4 72 52 19 20

SAS au capital de 150 000 € - SIRET 401 000 104 00034 - APE 4652Z
SIREN 401 000 104 - RCS LYON 401 000 104 - TVA FR 19 401 000 104

La Société Zyxel France se réserve par ailleurs le droit de suspendre l'exécution de ses obligations et d'annuler les éventuelles remises accordées au Client. Elle pourra en outre, si bon lui semble, résilier de plein droit la commande ou le marché public sans autre formalité qu'une notification par lettre recommandée et sans que cela puisse donner lieu pour notre Client au moindre dédommagement.

Tout Client sera en outre débiteur de plein droit, à l'égard de la Société Zyxel France, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, conformément aux articles L 441-6 et D441-5 du Code de commerce.

3 - Obligations du Prestataire

Les engagements du Prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les Prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat.

4 - Obligations du Client

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage :

- à fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude ;
- à prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ;
- à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision ;
- à faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des Prestations ;
- à avertir directement le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations.

5 - Personnel du Prestataire

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous notre contrôle effectif durant la complète exécution des Prestations. En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle accordée aux employés du Prestataire.

Le Prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L.1221-10 et suivants et L. 3243-1 et suivants Code du Travail. Le Prestataire certifie en outre être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du Code du Travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les dispositions du Livre III Titre IV du Code du Travail.

Zyxel France

1 rue des Vergers – Bât 1 – 69760 Limonest – FRANCE

Tél. +33 (0) 4 72 52 97 97 – **Fax.** +33 (0) 4 72 52 19 20

SAS au capital de 150 000 € - SIRET 401 000 104 00034 - APE 4652Z
SIREN 401 000 104 - RCS LYON 401 000 104 - TVA FR 19 401 000 104

Pendant la durée des Prestations et pendant une période d'un an après son achèvement, le Client s'engage à ne pas solliciter ou tenter de débaucher (ou aider quelconque autre personne à solliciter ou tenter de débaucher) un quelconque collaborateur du Prestataire avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des Prestations. En cas de violation, le Client sera redevable envers le Prestataire, à titre de clause pénale d'une indemnité égale à un an du dernier salaire brut de la personne ainsi débauchée.

6 - Information et confidentialité

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties.

Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée de 3 (trois) ans suivant le terme des Prestations. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des Prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le Prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire.

Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la Prestation ;
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, le Prestataire se réserve le droit d'exécuter des Prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

Zyxel France

1 rue des Vergers – Bât 1 – 69760 Limonest – FRANCE

Tél. +33 (0) 4 72 52 97 97 – **Fax.** +33 (0) 4 72 52 19 20

SAS au capital de 150 000 € - SIRET 401 000 104 00034 - APE 4652Z
SIREN 401 000 104 – RCS LYON 401 000 104 – TVA FR 19 401 000 104

Le Client reconnaît et accepte :

– que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;

– qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques ;

– que le Prestataire ne saura être tenu pour responsable de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causé par un fait quelconque. De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

7 - Propriété intellectuelle

Au cas où l'une des recommandations du Prestataire ou l'utilisation d'éléments livrés à la suite de l'une de ses préconisations impliquerait l'utilisation de biens faisant l'objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, le Prestataire informera le Client de l'existence de ces droits et des conséquences de leur utilisation.

Il appartiendra alors au Client et sous sa seule responsabilité de prendre toute mesure permettant l'utilisation de tels droits, notamment en négociant pour son propre compte les droits d'utilisation dans des conditions telles que le Prestataire soit en mesure de s'en prévaloir pour les besoins des Prestations.

Pour les besoins propres des Prestations, le Prestataire pourra utiliser ou développer des logiciels, y compris des feuilles de calculs, des documents, des bases de données et d'autres outils informatiques.

Dans certains cas, ces aides peuvent être mises à la disposition du Client et sur sa demande. Dans la mesure où ces outils ont été développés spécifiquement pour les besoins du Prestataire et sans considération des besoins propres du Client, ceux-ci sont mis à disposition du Client pendant la durée du contrat en l'état et sans aucune garantie attachée, à simple destination d'usage ; ils ne devront être distribués, partagés ou communiqués à des tiers que ce soit en tout ou partie. Cette mise à disposition temporaire n'emportera aucune cession de droits ni garantie, quel qu'en soit le titre, au bénéfice du Client ou celui du tiers.

Le Prestataire se réserve tout droit, titre et intérêt sur :

- les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc., réalisés dans le cadre des Prestations, y compris de façon non limitative, tout droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant ;
- toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des Prestations ou que le Prestataire seraient amenés à développer ou à fournir dans le cadre des Prestations.

Zyxel France

1 rue des Vergers – Bât 1 – 69760 Limonest – FRANCE

Tél. +33 (0) 4 72 52 97 97 – **Fax.** +33 (0) 4 72 52 19 20

SAS au capital de 150 000 € - SIRET 401 000 104 00034 - APE 4652Z
SIREN 401 000 104 - RCS LYON 401 000 104 - TVA FR 19 401 000 104

Le Client pourra utiliser, sans limitation géographique, à titre gratuit et irrévocable, de manière interne et pour la durée de protection par le droit d'auteur, les éléments conçus par le Prestataire et intégrés dans ses travaux. Le Client s'interdit de distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes réalisations et plus généralement de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord du Prestataire.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre Partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, le Prestataire pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du Client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations, y compris dans des propositions de prestations ultérieures. Par ailleurs, le Client autorise le Prestataire, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des Prestations effectuées.

8 - Documents

Le Prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournis, resteront sa propriété.

Le Prestataire conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des Prestations sont notre propriété.

9 - Limitation de responsabilité

L'entière responsabilité du Prestataire et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des Prestations, sera plafonnée au montant des prestations réalisées, facturées et versées au titre des Prestations mises en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus) et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

Par ailleurs, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels ;

- pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des Prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;

- en cas d'utilisation des résultats des Prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire.

Le Prestataire, tout comme ses assureurs, ne répond ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

Zyxel France

1 rue des Vergers – Bât 1 – 69760 Limonest – FRANCE

Tél. +33 (0) 4 72 52 97 97 – **Fax.** +33 (0) 4 72 52 19 20

SAS au capital de 150 000 € - SIRET 401 000 104 00034 - APE 4652Z

SIREN 401 000 104 - RCS LYON 401 000 104 - TVA FR 19 401 000 104

10 - Cessibilité – Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des Prestations à des Prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la Prestation requiert des compétences techniques particulières, le Prestataire informera le Client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité du Prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

11 - Support Zyxel France Accès à distance

Le Client autorise le support Zyxel France à accéder à distance à ses équipements Zyxel afin de diagnostiquer et réparer le(s) problème(s) rencontré(s). Le Client comprend que le succès des actions du support technique ne peut pas être garanti et que ces actions peuvent impliquer la perte partielle ou totale de données. En autorisant l'accès à distance, le Client comprend que la Société Zyxel France aura accès à toutes les données, y compris personnelles ou confidentielles, qui peuvent être présentes sur l'équipement Zyxel. La Société Zyxel France fera tout en son pouvoir pour assurer la confidentialité de ce type d'information.

12 - Force majeure

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution de nos obligations contractuelles. Constitue un cas de force majeure tout événement indépendant de notre volonté, tels que grèves totales ou partielles, les virus ou cyberattaques, ainsi que l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières ou de pièces détachées.

13 - Réclamations

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des Prestations devront être formulées par lettre recommandée avec AR dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la fin de la réalisation de la Prestation.

14 - Indépendance

L'exécution des Prestations n'entraîne en aucun cas la création entre le Client et le Prestataire d'une relation de mandat ou de société de fait. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

15 - Loi et attribution de compétence

TOUT LITIGE RELATIF A L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RUPTURE DU CONTRAT, SERA SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS. EN CAS DE CONTESTATION POUR QUELQUE CAUSE QUE CE SOIT, LA SEULE JURIDICTION RECONNUE ET ACCEPTEE DE PART ET D'AUTRE EST CELLE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON, NONOBTANT TOUTE DEMANDE INCIDENTE OU EN GARANTIE OU EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS. LA SOCIETE ZYXEL FRANCE DISPOSE NEANMOINS DE LA FACULTE DE SAISIR TOUTE JURIDICTION COMPETENTE, EN PARTICULIER CELLE DU SIEGE SOCIAL DU CLIENT OU CELLE DU LIEU DE SITUATION DES PRODUITS LIVRES.

Zyxel France

1 rue des Vergers – Bât 1 – 69760 Limonest – FRANCE

Tél. +33 (0) 4 72 52 97 97 – **Fax.** +33 (0) 4 72 52 19 20

SAS au capital de 150 000 € - SIRET 401 000 104 00034 - APE 4652Z

SIREN 401 000 104 – RCS LYON 401 000 104 – TVA FR 19 401 000 104