

Conditions Générales de Vente (CGV)

ES2I CARAIBES, société à responsabilité limitée au capital de 7500€, inscrite au RCS de Pointe à Pitre sous le n° 529 766 891 dont le siège social est sis 3 IMM COLORADO, MOUDONG CENTRE, 97122 BAIE MAHAULT est une entreprise intervenant dans le secteur des services numériques, ci-dessous nommée « ES2I ».

A l'effet d'établir avec ses clients ci-dessous nommés le « CLIENT » des relations contractuelles transparentes, ES2I a établi les présentes Conditions Générales de Vente. ES2I et le CLIENT, ensemble, sont dénommés ci-après les Parties et individuellement la Partie.

Article 1 - Objet et champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services rendues et des produits vendus par ES2I (**ci-après dénommées « la PRESTATION »**).

1.2 La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la Commande par ES2I

1.3 Toute Commande ou achat immédiat du CLIENT implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par ES2I.

1.4 Le CLIENT déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la passation de Commande.

Article 2 – Information précontractuelle

2.1 Préalablement à la conclusion du contrat, les présentes conditions générales de vente sont communiquées au CLIENT, qui reconnaît les avoir reçues.

2.2 Sont transmises au CLIENT, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes : les caractéristiques essentielles du service ; le prix du service ou son mode de calcul. Cette transmission prend la forme d'un devis.

2.3 Le CLIENT est invité à prendre connaissance et à accepter les Conditions Générales des éditeurs partenaires.

Article 3 – Commande

3.1 Par Commande, il faut entendre tout ordre portant sur les prestations vendues par ES2I et figurant sur le devis et/ou la Proposition Commerciale.

3.2 Un devis revêtu de la formule « Bon pour accord » vaut Commande.

3.3 Toute Commande parvenue à ES2I est réputée ferme et définitive.

3.4 Toute modification de Commande doit faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les Parties. Sauf dérogation, la modification de Commande, même acceptée, entraîne d'une part l'obligation de payer les prestations déjà fournies par ES2I et toutes autres dépenses engagées.

Article 4 – Prix

4.1 Le prix de la PRESTATION est fixé en euros et est entendu hors taxes. Il est établi sur le devis fourni au CLIENT.

4.2 En cas de défaut ou retard de paiement, en application de l'article L 441-6 du Code de Commerce, une indemnité de retard égale à 4% annuel du montant des redevances non réglées à l'échéance ou trois fois le taux de l'intérêt légal et une indemnité de frais de recouvrement de quarante euros seront dues.

4.3 Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est perçue conformément à l'article D441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, ES2I peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Article 5 – Annulation

5.1 Toute demande d'annulation de la PRESTATION de la part du CLIENT devra être expressément notifiée à ES2I par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard trente (30) jours avant la date

de la PRESTATION.

5.2 Tous les frais engagés par ES2I seront imputés au CLIENT sur présentation par la première des factures justificatives.

5.3 Pour toute demande d'annulation intervenant moins de trente (30) jours avant la date prévue de la PRESTATION, le solde du prix de la PRESTATION sera dû.

5.4 Tous les cas d'annulation du fait du CLIENT et ce, quels qu'en soient le moment et les causes, à l'exclusion des cas de force majeure, dégagent immédiatement ES2I de toutes obligations envers le CLIENT. Le CLIENT ne pourra prétendre au report de LA PRESTATION à une autre date.

5.6 Dans tous les cas de désistement ou d'annulation du fait du CLIENT et ce, quel qu'en soit le moment et quel qu'en soient les causes à l'exclusion des cas de force majeure, les montants d'indemnités ou pénalités dus ou réclamés par les prestataires extérieurs résultant directement ou indirectement de cette annulation seront refacturés au CLIENT sur présentation des éléments justificatifs.

Article 6 - Obligations du CLIENT

6.1 Le CLIENT s'engage à fournir à ES2I toutes les informations nécessaires à la réalisation de la PRESTATION dans les délais fixés par ES2I.

6.2 Le CLIENT certifie l'exactitude de tous les renseignements fournis à ES2I pour la mise en place de la PRESTATION.

6.3 Le CLIENT a l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens qu'il juge nécessaires et suffisants pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure tel que défini à l'article 10 des présentes. Le CLIENT doit informer ES2I dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles.

6.4 Le CLIENT s'engage à ne pas intervenir directement avant, pendant et après la Prestation, auprès des fournisseurs, sous-traitants, personnels et collaborateurs de ES2I.

6.5 Le CLIENT s'engage à respecter les échéances de paiement. A défaut, le présent contrat sera résolu de plein droit, trente (30) jours après mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse et sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés par ES2I.

6.6 Le CLIENT en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, s'engage à en aviser ES2I sans délai.

Article 7 - Obligations de ES2I

7.1 ES2I s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et suffisants dans la réalisation de la PRESTATION, dans la limite de l'article 1 des présentes.

7.2 ES2I a l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens qu'elle juge nécessaires et suffisants pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure tel que défini à l'article 10 des présentes. ES2I doit informer le CLIENT dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles.

7.3. ES2I s'engage à considérer comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, données ou concept, dont elle pourra avoir connaissance à l'occasion de la Prestation.

Pour l'application de la présente clause, ES2I répond de ses salariés comme de lui-même.

ES2I, toutefois, ne saurait être tenue responsable d'une divulgation si les éléments divulgués sont dans le domaine public à la date de la divulgation, ou si elle en a connaissance, ou les a obtenus de tiers par des moyens légitimes.

Article 8 – Cas de résiliation du contrat

8.1 Le CLIENT est expressément informé que les durées d'engagement et les modalités de reconduction associées à chaque produit ou service proposé par ES2I sont spécifiées sur le devis transmis

avant toute validation de commande. En acceptant le devis, le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions relatives à la durée et s'engage à les respecter. Le CLIENT a la possibilité de résilier son engagement en adressant une demande écrite par lettre recommandée avec accusé de réception à ES2I, au moins deux (2) mois avant la date anniversaire du contrat. Toute demande de résiliation formulée après ce délai ne pourra être prise en compte que pour la prochaine échéance contractuelle.

8.2 Le présent contrat peut être résilié de plein droit par ES2I, dans les cas suivants :

- non-respect de l'une de ces obligations par le CLIENT notamment défaut de paiement ou de toute somme due en vertu du contrat ;
- modification de la situation du CLIENT et notamment décès, redressement judiciaire, liquidation amiable ou judiciaire, cessation d'activité, cession du fonds de commerce, de parts ou d'actions du locataire, changement de forme sociale ;

8.3 Le présent contrat peut être résilié par le CLIENT pour faute grave de ES2I.

En dehors des cas de résiliation par le CLIENT pour faute grave une indemnité forfaitaire sera facturée au CLIENT ; celle-ci sera fixée aux conditions spécifiques. A défaut de montant indiqué auxdites conditions spécifiques, l'indemnité forfaitaire ne saurait être inférieure à 1.000 euros.

Article 9 – Responsabilités et assurances

9.1 La responsabilité de ES2I ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au CLIENT.

La responsabilité de ES2I ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder le montant facturé au titre du contrat.

Au-delà de ce plafond, le CLIENT renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre ES2I et ses assureurs.

9.2 Les services fournis par ES2I CARAIBES le sont dans le cadre d'une obligation de moyen. Hormis les cas où le CLIENT est un « consommateur » au sens de la loi, ES2I CARAIBES ne sera en aucun cas responsable à raison de préjudices indirects (y compris les manques à gagner, interruptions d'activité, pertes d'informations ou autres pertes de nature pécuniaire) résultant d'un retard ou d'un manquement commis par ES2I CARAIBES dans la fourniture ou l'absence de fourniture des services de support, alors même qu'ES2I CARAIBES ou ses fournisseurs auraient été informés de l'éventualité de tels préjudices.

9.3 ES2I CARAIBES ne peut être rendu responsable d'un fonctionnement non conforme aux attentes de l'utilisateur, d'un dysfonctionnement mineur, d'une inaptitude particulière à un besoin spécifique ou d'une absence de fonctionnalité non substantielle dans l'un des progiciels.

9.4 ES2I CARAIBES ne saurait être tenue responsable des retards ou impossibilités d'intervention dus à des éléments extérieurs comme les problèmes de réseau, les pannes matérielles non liées au logiciel, ou des conditions non conformes à l'usage du logiciel.

9.5 En outre, le CLIENT reconnaît que ES2I CARAIBES ne sera responsable d'aucun manque à gagner subi par un tiers et d'aucune réclamation ou action en justice dirigée ou intentée contre le CLIENT par un tiers.

9.6 En tout état de cause, la responsabilité de ES2I ne pourra pas être engagée dans les cas suivants : fait du CLIENT ; force majeure ; fait d'un tiers autre qu'un sous-traitant ou fournisseur de ES2I.

9.7 En toute hypothèse, la responsabilité d'ES2I CARAIBES, quelle qu'en soit la cause ou le fondement, ne saurait excéder, au total, les sommes payées par le CLIENT à ES2I CARAIBES pour la fourniture d'un quelconque Service au titre de la période contractuelle en cours.

9.8 Chaque Partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat. Le Client est tenu de s'assurer que son assurance couvre bien les équipements qui appartiendraient à ES2I.

9.9 Le CLIENT fera ses meilleurs efforts pour que les tiers à ES2I n'engagent aucune action directe contre ES2I du fait d'un évènement inhérent à la réalisation de la PRESTATION et, dans l'hypothèse où une telle action serait engagée, ES2I qui aura déjà indemnisé le CLIENT conformément à l'article 9.1, appellera à la cause le CLIENT.

Article 10 – Force majeure

10.1 Aucune Partie ne sera tenue responsable d'un manquement ou retard dans l'exécution de ses obligations, provoqué par un évènement de force majeure. Par évènement de force majeure, il faut entendre tout évènement échappant au contrôle de la Partie qui l'invoque et dont elle ne pouvait raisonnablement se prémunir. Constituent notamment des cas de force majeure : incendie, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de la Partie qui l'invoque.

10.2 La Partie déclarant le cas de force majeure doit le notifier dans les cinq (5) jours qui suivent sa survenance. La notification sera faite par courrier électronique, elle doit indiquer la nature de la force majeure et son incidence sur l'exécution des présentes.

10.3 Si l'évènement de force majeure poursuit ses effets au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties pourra, après l'envoi d'une lettre recommandée à l'autre Partie, résilier immédiatement et de plein droit le Contrat sans droit à indemnité de part et d'autre, ni droit au remboursement de tout acompte déjà versé.

Article 11 –Preuve

Conformément à l'article 1316-1 du Code civil, les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre les parties, ont la même valeur que celle accordée à l'original.

Article 12 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 13 – Protection des données à caractère personnel

13.1 ES2I reconnaît que la Prestation réalisée au titre du Contrat traite notamment des données à caractère personnel.

A cet égard, il est expressément stipulé entre les parties que le CLIENT demeure le seul responsable de traitement et conserve l'entière maîtrise de ses bases de données, ES2I n'agissant qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel.

13.2 Obligations du sous-traitant (ES2I) vis-à-vis du responsable de traitement
ES2I s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance
- traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement ; si le sous-traitant 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 français relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant 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 français, il doit informer le responsable du traitement avant le traitement ;
- 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 :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation

- légale appropriée de confidentialité
- recevoir 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.

13.3 Droit d'information des personnes concernées
Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

13.4 Exercice des droits des personnes
Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : 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 (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au responsable de traitement.

13.5 Notification des violations de données à caractère personnel
Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par e-mail à l'adresse qui lui aura été communiqué par le Client. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le sous-traitant propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Il appartient au responsable de traitement d'informer les personnes concernées.

13.6 Registre des catégories d'activités de traitement
Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement conforme au modèle édité par la CNIL. Il en remettra copie au CLIENT sur simple demande.

13.7 Sécurité
Conformément à la réglementation en vigueur, ES2I s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations traitées à l'occasion de leur reconnaissance et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés. Cet engagement comprend le fait d'utiliser un environnement logiciel et matériel comprenant les patchs de sécurité disponibles et les dispositifs destinés à lutter contre les logiciels malveillants connus et à mettre en œuvre le cas échéant les procédures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité.
Conformément au Règlement européen 2016/679, ES2I aide le CLIENT à garantir le respect des obligations afférentes notamment à la sécurisation, compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition, en mettant par exemple à sa disposition les éléments d'information utiles lui

permettant de prouver sa conformité aux obligations réglementaires.
Afin de maintenir la sécurité du Système informatique, ES2I est amenée à mettre en place des solutions de contrôle d'accès (à la Console supervision, etc.) et donc de transmettre au CLIENT des moyens d'authentification tels que des couples « identifiant / mot de passe », etc.
ES2I rappelle au CLIENT l'importance non seulement de modifier immédiatement tout mot de passe nécessairement temporaire qu'elle lui aurait fourni, mais également de les choisir de façon à ce qu'ils soient robustes et de conserver ces mots de passe dans les conditions de sécurité et de confidentialité adéquates.
Il appartient au CLIENT de mettre en place l'ensemble des procédures et techniques de sécurité nécessaires qui ne rentrent pas dans le strict cadre des prestations fournies par ES2I (classification de l'information, droit d'en connaître, etc.) et qui ne sont donc pas de la responsabilité de ES2I. Dans l'hypothèse où ES2I formulerait des recommandations précises visant à renforcer la sécurité du SI du CLIENT, conformément à son obligation de vigilance et de conseil imposée par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), et dans le cas où le CLIENT déciderait de ne pas suivre ses recommandations, le CLIENT reconnaît et accepte qu'il s'expose aux sanctions prévues par le RGPD. Le CLIENT reconnaît et accepte que, de ce fait, le Sous-Traitant ne saurait être tenu pour responsable en cas de survenance de tout incident, violation de données ou tout autre dommage résultant directement ou indirectement de la non-implémentation desdites recommandations..

13.8 Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le responsable de traitement s'engage à :

- fournir au sous-traitant les données à caractère personnel nécessaires à la fourniture de la prestation ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant ;
- 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 du sous-traitant ;
- superviser le traitement.

Article 14 – Litige

14.1 Au cas où un différend surviendrait entre les Parties dans l'exécution ou l'interprétation de la présente convention, les Parties s'obligent à tenter de le résoudre préalablement de façon amiable.

14.2 Si, au terme d'un délai de 15 jours, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord, le différend sera alors soumis au Tribunal Mixte de Commerce de Pointe à Pitre.

14.3 Pour les clients non commerçants, tout litige auquel peut donner lieu l'exécution des présentes est de la compétence du tribunal de commerce du domicile du défendeur, conformément aux conditions de l'art. 42 du nouveau code de procédure civile. La loi française est applicable à tout litige né du présent contrat ou de ses suites.

SIGNATURE DU CLIENT PRECEDEE DE LA MENTION « LU ET APPROUVE »