

## Conditions Générales de Service Oxibox

Le présent Contrat définit le cadre et les garanties apportées par l'abonnement Oxibox et s'appliquant aux serveurs Oxibox ainsi qu'à ses logiciels compagnons.

### 1. Définitions supplémentaires

- **Solution Oxibox** : désigne l'ensemble des matériels et logiciels fournis par Oxileo conjointement aux solutions à l'exclusion de tout autre matériel, logiciel, programme informatique ou base de données installée par l'Acheteur ou un tiers. Sont explicitement exclus du périmètre de la solution les logiciels tiers installables par le bénéficiaire depuis l'interface web de la Solution.
- **Garantie Constructeur** : garantie commerciale pièces et main d'oeuvre en atelier, accordée par Oxileo sur les composants matériel de la Solution Oxibox. Cette garantie couvre tout dysfonctionnement lié aux défauts de pièces et de fabrication survenant pendant la période de couverture du présent Contrat. La garantie ne couvre pas l'usure normale, les détériorations liées aux sinistres, une mauvaise utilisation du produit ou toute modification non autorisée de celui-ci.
- **Service** : abonnement de service Oxibox faisant l'objet du présent contrat, et comprenant les opérations de support technique, maintenance préventive et corrective et opérations de restauration de données telles que détaillées dans les présentes.

### 2. Maintenance

**2.1** Oxileo assure la maintenance de la Solution Oxibox pendant toute la durée souscrite du contrat Oxibox et de ses avenants éventuels. L'accomplissement de cette maintenance est subordonnée par le respect de l'Acheteur des obligations figurant aux présentes. Les opérations de maintenance portent exclusivement sur les composants de la Solution Oxibox à l'exclusion de tout autre élément logiciel ou matériel.

Ces opérations comprennent :

- Le maintien de la Solution dans un état de fonctionnement normal et conforme aux spécifications et/ou au Cahier des Charges.
- Toutes interventions à distance qu'Oxileo jugera nécessaire d'effectuer pour assurer le niveau de service, y compris la fourniture et l'application de mises à jour logicielles et/ou matérielles. Toutes les mises à jour techniques sont couvertes pendant la durée du contrat.
- Une assistance technique par email.

**2.2** Sont explicitement exclues du cadre du contrat toutes opérations visant la mise en œuvre d'une fonctionnalité complémentaire au profit de l'Acheteur.

**2.3** La Maintenance sera mise en œuvre par envoi d'un email par l'Acheteur à l'adresse email de l'assistance technique. Oxileo s'engage à traiter les demandes d'assistance dans les meilleurs délais.

**2.4** En cas de panne de la Solution ayant pour symptôme l'impossibilité de l'Acheteur d'accéder aux données stockées sur celle-ci, Oxileo s'engage à prendre en charge la demande d'assistance sous 4 heures ouvrées maximum.

**2.5** Oxileo pourra procéder à des interruptions de services en respectant un préavis de 2 jours calendaires minimum aux fins de maintenance. Le préavis peut être réduit en cas d'accord de l'Acheteur. Ces interruptions ayant pour but la continuité et la pérennité des services assurés par la Solution, elles ne pourront donner lieu à compensation de l'Acheteur. Oxileo s'engage à minimiser l'impact de ces interruptions.

### **3. Garantie de remplacement sous 72H**

- 3.1** En cas de panne de la Solution, diagnostiquée par l'assistance technique d'Oxileo, Oxileo communique à l'Acheteur une autorisation de retour des composants matériels de la Solution.
- 3.2** L'application de la garantie de remplacement est soumise au diagnostic du matériel. Oxileo s'engage à procéder au diagnostic du matériel et à le communiquer à l'Acheteur sous 10H ouvrées à compter de la réception complète du matériel.
- 3.3** En cas de diagnostic favorable, Oxileo envoie à l'Acheteur une Solution Oxibox de remplacement après avoir procédé sur ce nouveau matériel à la restauration de l'ensemble des données Acheteur présentes sur le matériel retourné.
- 3.4** Ces opérations s'effectuent sans frais en cas de panne prise en charge dans le cadre de la Garantie Constructeur. Dans tous les autres cas, Oxileo établira un devis soumis à acceptation de l'Acheteur et dont le montant ne pourra excéder le coût d'achat initial de la Solution Oxibox.
- 3.5** En cas de diagnostic défavorable d'Oxileo dû à une utilisation anormale du matériel ou d'un sinistre excédant les protections matérielles mentionnées dans la fiche technique du produit, la responsabilité d'Oxileo ne saurait en aucun cas être engagée .
- 3.6** Dans tous les cas, y compris en cas de diagnostic défavorable, Oxileo s'engage à mettre tous les moyens en oeuvre pour la restauration des données de l'Acheteur.
- 3.7** En cas d'échec des tentatives de restauration et à la discrétion d'Oxileo, Oxileo enverra les médias endommagés à un tiers spécialisé de son choix pour restauration.
- 3.8** Le temps de travail d'Oxileo dans le cadre des opérations de restauration est calculé sur une base horaire de 150 € HT (cent cinquante euros hors taxes)
- 3.9** L'Acheteur accepte que les opérations de restauration d'Oxileo, entamées en toute bonne foi, sont la seule et unique obligation d'Oxileo dans le cadre de l'application du contrat Oxibox et qu'Oxileo ne sera pas tenu pour responsable des dommages directs ou indirects liés à la perte de données, et notamment d'un éventuel manque à gagner.
- 3.10** Les opérations de restauration de données sont limitées aux données effectivement récupérables sur les médias et non pas aux données que l'Acheteur croit avoir placées sur ceux-ci.
- 3.11** Oxileo effectue ou fait effectuer l'ensemble des opérations décrites ci-dessous dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de l'émission de l'autorisation de retour en 3.1
- 3.12** Oxileo procède à ces opérations à ses frais dans la limite de couverture de 5'000 € HT (cinq mille euros hors taxes) par sinistre et par téraoctet de données à restaurer ou 25'000 € HT (vingt-cinq mille euros hors taxes) maximum par sinistre.
- 3.13** La Garantie de remplacement sous 72H ne s'applique pas au-delà des 60 premiers mois du Contrat.

## 4. Assurance

**4.1** Oxileo s'engage à maintenir la souscription d'un contrat d'assurance de Responsabilité Civile d'une couverture au moins équivalente à l'attestation annexée aux présentes pendant toute la durée du contrat.

**4.2** En cas de sinistre impactant la solution Oxibox fournie par Oxileo à l'Acheteur et dans l'hypothèse où Oxileo ne pourrait, pour quelque raison que ce soit, satisfaire la garantie de restauration sous 72H, le Client peut demander dédommagement.

**4.3** Le partenaire assureur (« la Compagnie ») retenu par Oxileo a toute latitude pour l'estimation du sinistre subit par l'Acheteur. L'Acheteur accepte de mettre à disposition toutes les ressources humaines et techniques nécessaires à la bonne évaluation du sinistre par les Experts désignés par la Compagnie.

**4.4** L'Assurance ne couvre aucun dommage subit plus de 60 mois après la date de livraison de la Solution.

## 5. Tarifs, facturation et conditions financières

**5.1** Les prix des prestations payées d'avance sont garantis pour la période concernée.

**5.2** Oxileo se réserve le droit de répercuter sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

**5.3** Oxileo est dégagé de tout engagement, sans que l'Acheteur puisse prétendre à une quelconque indemnité, en cas d'incident ou de retard de paiement, notamment lors des renouvellements en fin de période initiale. Les extensions de garantie et de contrat doivent être souscrites au plus tard 90 jours avant l'expiration du contrat en cours.

**5.4** L'Acheteur accepte de recevoir une facture électronique envoyée par courrier électronique.

**5.5** L'Acheteur reconnaît, dans ses relations contractuelles avec Oxileo, la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre les Parties. Leurs reproductions sur tout type de support, sont opposables à l'Acheteur en tant qu'élément de preuve.

**5.6** En cas d'accord portant sur un paiement anticipé d'Oxileo pour tout ou partie des prestations rendues dans le cadre du présent contrat, les montants versés sont considérés comme étant le paiement de prestations effectuées, déductibles des commissions à venir et à ce titre non remboursables.

## 6. Droits, obligations et responsabilité d'Oxileo

**6.1** Oxileo s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur relatifs à la protection de la vie privée de l'Acheteur, notamment aux directives de la CNIL. Les informations nominatives déclarées par l'Acheteur sont destinées à Oxileo et seront utilisées pour les seules nécessités de la gestion du compte de l'Acheteur.

**6.2** Tout Acheteur peut demander à Oxileo la communication des informations nominatives le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**6.3** Oxileo se réserve le droit de citer le nom de l'Acheteur en tant que référence commerciale sauf demande expresse de l'Acheteur.

## 7. Droits, obligation et responsabilité de l'Acheteur

**7.1** L'Acheteur reconnaît qu'Oxileo peut accéder à ses données s'il le faut pour assurer les Services et uniquement à cette fin.

**7.2** L'Acheteur convient qu'il est seul responsable des résultats obtenus des Services ainsi que du contenu des fichiers de sauvegarde transmis, et du choix et de la mise en œuvre des contrôles d'accès à ce contenu et de son utilisation.

**7.3** L'Acheteur reconnaît et convient que les nouvelles technologies, les changements de configuration, les mises à jour logicielles et les opérations de maintenance de routine, entre autres choses, peuvent générer des risques nouveaux et inconnus pour la sécurité. Par ailleurs, les pirates informatiques et d'autres acteurs continuent d'employer des techniques et des outils de plus en plus sophistiqués, ce qui accroît sans cesse la difficulté à maintenir la sécurité des systèmes informatiques.

## 8. Interruptions

**8.1** Oxileo se réserve le droit de résilier ou suspendre de plein droit le contrat, sans que l'Acheteur ne puisse lui demander une quelconque indemnité, en cas de violation d'une des clauses du présent contrat.

**8.2** Les interruptions anticipées prenant effet avant la fin de la période ne peuvent en aucun cas donner lieu à remboursement partiel. Il n'y a pas non plus de remboursement pour utilisation partielle des Services.

**8.3** En cas de résiliation des services, Oxileo s'engage à faciliter le transfert des applications et données de l'Acheteur, les frais de cette opération restant à la charge de l'Acheteur.

**8.4** Oxileo se réserve le droit de rajouter de nouveaux services accessibles pendant la période couverte par le présent contrat, et ce sans modification de prix, sous forme de mises à jour. L'Acheteur autorise Oxileo à rendre disponible ces nouvelles fonctionnalités implémentées à son profit. L'Acheteur est autorisé à en bénéficier, en les mettant en œuvre selon les recommandations d'Oxileo. Les Conditions Générales en vigueur à cette date s'appliqueront alors.

## 9. Limitation de responsabilité

**9.1** Si Oxileo manque à ses obligations, l'Acheteur sera en droit d'obtenir, en cas de faute établie d'Oxileo et dans les limites ci-après, la réparation de tout préjudice dont l'Acheteur devra apporter la preuve.

**9.2** Aucune action, quelle qu'en soit la nature, le fondement ou les modalités, née du Contrat et de ses Conditions Générales d'Utilisation des Services, ne peut être intentée par les parties plus de 6 mois après l'apparition de son fait générateur.

## 10. Confidentialité et Propriété Intellectuelle

**10.1** Chacune des deux parties devra considérer toute information obtenue dans le cadre de son exécution comme confidentielle pendant la durée du contrat et après son expiration. L'Acheteur s'engage à conserver confidentiels les informations, outils et documents quelle que soit leur nature, économique, technique, juridique auxquels il aurait pu avoir accès ou usage au cours de l'exécution du contrat. Il s'engage à ne pas utiliser ces éléments à ses fins propres autres que celles prévues dans les conditions générales, ni à en faire bénéficier des tiers, directement ou indirectement. En cas de possible conflit d'intérêt, l'Acheteur demandera un accord préalable écrit à Oxileo. L'Acheteur s'oblige à faire respecter ces conditions par son personnel et tout préposé. Cette clause de confidentialité continuera de lier l'Acheteur pendant une période de trois (3) ans à compter du terme définitif du présent contrat.

**10.2** En tant que de besoin, il est indiqué que la société Oxileo SAS est la seule propriétaire des

logiciels applicatifs Oxileo, des fichiers et documents ainsi que de tous les droits de reproduction et représentation et autres qui y sont afférents, dans la limite des droits éventuellement détenus par des tiers. L'utilisation des dénominations et marques utilisées par Oxileo, son nom ainsi que son logo associé, appartient exclusivement à Oxileo SAS. En conséquence le souscripteur ne pourra utiliser ces dénominations, marques et logo dans ses documents publicitaires, commerciaux, publications, ou tout autre support et moyen de communication sauf accord écrit et préalable.

**10.3** L'Acheteur s'engage à ne pas tenter toute forme d'intrusion dans les systèmes automatisés de traitement de données d'Oxileo, sauf protocole d'accord écrit l'y autorisant. Il s'interdit d'exploiter toute faille connue ou inconnue présente dans un logiciel utilisé dans l'infrastructure d'Oxileo. Est notamment interdite toute tentative d'usurpation de privilèges au sein de tous les applicatifs d'Oxileo. L'Acheteur s'engage à respecter et faire respecter ces dispositions par ses utilisateurs. L'Acheteur s'engage à respecter et à faire respecter par ses utilisateurs les accords de licence respectifs des logiciels mis à disposition par Oxileo.

**10.4** La société Oxileo se réserve le droit de résilier le présent abonnement de plein droit, à sa seule initiative, en cas d'inobservation de l'une quelconque des dispositions du présent article, sans préjudice de tous dommages intérêts éventuels.

## 11. Force majeure et nature du réseau Internet

**11.1** Oxileo ne pourra être tenue responsable pour tout cas fortuit ou de force majeure indépendant de sa volonté, rendant impossible l'exécution de ses obligations, soit partiellement, soit en totalité, dont elle n'aura pu, malgré ses diligences, empêcher la survenance. La force majeure entendue dans le présent contrat est celle habituellement qualifiée par les tribunaux ainsi que celle résultant du dysfonctionnement ou de l'interruption totale ou partielle des réseaux de communication tels qu'Internet.

**11.2** Il est toutefois convenu entre les parties que les actes et décisions émanant d'une autorité législative ou réglementaire ayant pour effet d'affecter en tout ou partie les licences, permis et/ou autorisations requis pour l'exécution du présent contrat feront l'objet d'un avenant de mise en conformité.

**11.3** La partie affectée par un cas de force majeure devra le notifier dans le plus bref délai l'autre partie. En cas de force majeure d'une durée de plus de trois mois consécutifs, chacune des parties sera habilitée, de plein droit, à résilier le contrat, sans indemnité de part ni d'autre.

**11.4** En tant que besoin, il est rappelé que l'Internet est un réseau séparé d'ordinateurs indépendants dont Oxileo ne détient aucun droit ou participation, n'exerce aucun contrôle ou réalise aucune exploitation dudit réseau. L'utilisation du réseau Internet se fait aux propres risques et périls de celui qui se connecte. Oxileo ne peut donc fournir aucune garantie quelle qu'elle soit, expresse ou implicite, notamment quant à l'absence d'interruption ou de contre performance du service résultant de l'utilisation du réseau Internet.

## 12. Droit applicable, attribution juridique, dispositions générales

**12.1** Le présent contrat est régi par la Loi française.

**12.2** Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Versailles, quel que soit le lieu d'utilisation du service ou le lieu de domiciliation de l'Acheteur.

**12.3** Le présent contrat signé et accepté par les parties traduit leur entière intention et remplace tout accord et arrangement antérieur conclu entre les parties, oral comme écrit, ayant le même objet.

**12.4** Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.