

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

Les présentes conditions générales régissent les rapports entre TLG Pro et ses clients. L'acceptation par le CLIENT d'une OFFRE émise par TLG Pro entraîne son adhésion aux présentes conditions et sa renonciation à toutes conditions générales stipulées sur ses bons, lettres de commande ou tout autre document. Cette acceptation résulte de la signature d'une commande ou de toute manifestation d'accord des volontés et en tout état de cause de tout commencement d'exécution du CONTRAT.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Au sens de ces conditions et des offres de TLG Pro, chacune des expressions ci-dessous aura la signification suivante :

« CLIENT » : désigne la personne qui requiert les services de TLG Pro et la rétribue.
« TLG Pro » : désigne la société contractant avec le CLIENT
« PRESTATION » : désigne toute vente, fourniture, installation de matériel, étude, préconisation ou prestation de service ou de maintenance réalisée par TLG Pro, telle que définie limitativement dans l'OFFRE de TLG Pro.
« OFFRE » : désigne les conditions particulières et les annexes propres à l'affaire.
« CAHIER DES CHARGES » : désigne les documents transmis par le CLIENT.
« CONTRAT » : désigne l'ensemble formé par les présentes conditions générales, les conditions particulières associées, ses annexes et avenants éventuels.
« LIMITES DE PRESTATIONS » : désigne les prestations exclues.
« MAÎTRE D'ŒUVRE » : désigne le tiers ayant en charge l'établissement du cahier des charges, l'organisation, la planification et le suivi des PRESTATIONS dans le cadre d'un contrat séparé avec le CLIENT.
« PRÉREQUIS » : désignent les conditions préalables à la PRESTATION, et/ou celles qui doivent être maintenues pendant son exécution.
« DOCUMENT ÉTUDE » : désigne le ou les documents qui peuvent être établis par TLG Pro si elle l'estime nécessaire, postérieurement à l'OFFRE et préalablement aux travaux pour la compléter.
« DOCUMENT DONNÉES DE PARAMÉTRAGES » : désigne le document contenant les données nécessaires à la configuration et à l'intégration des caractéristiques du CLIENT.
« ÉQUIPEMENT » : désigne tout composant ou élément matériel faisant partie de l'installation du CLIENT limitativement défini dans les conditions particulières. Les définitions propres à l'OFFRE seront définies dans les conditions particulières.

ARTICLE 3 - OBJET

Les conditions générales définissent les conditions dans lesquelles TLG Pro réalise pour le CLIENT les PRESTATIONS définies dans son OFFRE. Elles complètent les dispositions particulières figurant dans l'OFFRE et s'appliquent pendant toute la durée de la PRESTATION. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.

ARTICLE 4 - OFFRE ET CONDITIONS D'INTERVENTION

Le CLIENT devra, préalablement à la remise d'une OFFRE par TLG Pro, énoncer les évolutions futures qu'il envisage pour son installation afin que celles-ci puissent être prises en compte par TLG Pro.

Un DOCUMENT ÉTUDE pourra également être établi si TLG Pro l'estime nécessaire. Il précise le contenu de l'offre et la solution retenue. Il est soumis par TLG Pro au CLIENT pour accord préalable à la réalisation de la PRESTATION, dans le délai mentionné sur ce document ou dans les conditions particulières de l'OFFRE. À l'issue de ce délai, le DOCUMENT ÉTUDE éventuellement modifié conformément aux attentes du CLIENT, prend valeur d'avenant au CONTRAT.

Avant le début de la PRESTATION le CLIENT devra réunir et transmettre les données nécessaires à la configuration et à l'intégration de ses caractéristiques, sous la forme qui lui sera demandée par TLG Pro, éventuellement au moyen d'un questionnaire. Ce DOCUMENT DONNÉES DE PARAMÉTRAGE prend valeur d'avenant au CONTRAT. Les modalités pratiques de l'organisation des travaux pourront, si TLG Pro l'estime nécessaire, être définies au cours d'une réunion de lancement. Elle fera l'objet d'un compte rendu ayant valeur d'avenant au CONTRAT.

L'acceptation par le CLIENT des PRÉREQUIS et des conditions spécifiques de la PRESTATION figurant dans l'OFFRE de TLG Pro, et le maintien de ces exigences ainsi que l'adéquation de l'environnement matériel et fonctionnel aux technologies mises en ŒUVRE, sont des éléments déterminants ayant conduit TLG Pro à faire sa proposition.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Avant la réalisation de la PRESTATION et pendant toute la durée de celle-ci le CLIENT doit s'assurer :

Que les PRÉREQUIS à la PRESTATION sont respectés,
Que TLG Pro dispose d'un espace de travail suffisant à son intervention dans de bonnes conditions.

En outre, dans le cadre de son obligation de coopération, le CLIENT s'engage à : Fournir toutes les données, documentations, programmes et informations nécessaires à TLG Pro pour la bonne exécution des PRESTATIONS. Désigner un interlocuteur unique formé, compétent. Cette personne devra centraliser les demandes des utilisateurs et les transmettre à TLG Pro. Il aura pouvoir de donner au nom du CLIENT les réponses aux interrogations de TLG Pro en cours de réalisation, et devra l'informer de toutes les difficultés rencontrées. Il devra être remplacé en cas d'absence.

Sauvegarder régulièrement ses données, lorsque les conditions particulières ne stipulent pas que cette tâche est prise en charge par TLG Pro.

Laisser le personnel envoyé par TLG Pro accéder à ses installations. Il communiquera préalablement à TLG Pro les modalités d'accès à ses locaux et particulièrement aux locaux techniques. Toute perte de temps liée à une difficulté d'accès pourra être facturée en sus de la PRESTATION.

Mettre en place les accès et les équipements sécurisés nécessaires pour une prise de main à distance des installations et autoriser TLG Pro à se connecter par télétransmission sur ses équipements de télécommunications.

Transmettre à TLG Pro les mots de passe et/ou les codes d'identification nécessaires. Fournir un bâtiment et une installation conformes aux normes et réglementations en vigueur.

Obtenir toute autorisation administrative nécessaire à l'utilisation des produits installés et garantir TLG Pro contre tout recours de ce fait.

Mettre exclusivement à la disposition de TLG Pro des moyens dont il est propriétaire ou pour lesquels il dispose de tous les droits nécessaires à la PRESTATION et garantir TLG Pro contre tout recours de ce fait.

Effectuer les déclarations et démarches administratives nécessaires au regard de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Fournir à TLG Pro l'électricité, l'eau, l'air nécessaire, l'accès aux sanitaires et autres commodités habituelles, les bennes d'évacuation des déchets.

Signaler à TLG Pro avant la remise de l'OFFRE l'existence d'amiante, produits ou matériaux dangereux. Ces éléments emportent des conséquences sur le prix de la PRESTATION ainsi que sur ses délais de réalisation.

Pour les PRESTATIONS de maintenance, le CLIENT s'engage également à : Mettre à la disposition de TLG Pro une quantité de consommables suffisante pour assurer les PRESTATIONS de maintenance.

Faire utiliser les ÉQUIPEMENTS par un personnel disposant d'un niveau de connaissances et de compétences suffisant.

En tout temps le CLIENT devra respecter les conditions d'environnement, les préconisations d'emploi et les conditions d'utilisation du matériel précisées dans les documents du fabricant ou de l'éditeur, dont il devra avoir pris connaissance au préalable.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE TLG PRO

TLG Pro s'engage à :

Apporter tout le soin nécessaire à la réalisation de la PRESTATION définie dans son OFFRE.

Assurer l'encadrement de l'équipe et l'organisation du travail dans le respect des délais contractuels. Le CLIENT n'exercera aucune autorité hiérarchique sur le personnel de TLG Pro. Définir les moyens matériels et humains nécessaires à la PRESTATION.

Informier le CLIENT de l'avancement de la PRESTATION et des difficultés éventuellement rencontrées.

Respecter les consignes d'hygiène et de sécurité sur le site du CLIENT. Remettre en fin de PRESTATION les documents techniques spécifiés dans l'OFFRE. Les documentations remises au CLIENT seront celles fournies par les fabricants et les éditeurs, sans autre traduction.

Les obligations de TLG Pro étant limitées à l'application d'un savoir-faire approprié à l'exécution de la PRESTATION, toutes les éventuelles obligations de résultat seront précisées dans l'OFFRE.

Pour le cas particulier de la maintenance, en cas d'abandon de la marque ou du modèle de l'ÉQUIPEMENT ou de ses composants par le fabricant ou l'importateur, TLG Pro fera ses meilleurs efforts pour exécuter la PRESTATION avec un ÉQUIPEMENT équivalent, après accord du CLIENT. S'il en résultait un surcoût financier, celui-ci serait à la charge du CLIENT. Si aucun ÉQUIPEMENT équivalent n'est disponible sur le marché, ou à défaut d'accord, TLG Pro et le CLIENT se rencontreront pour définir les actions à mettre en œuvre. D'un commun accord des parties cette situation est considérée comme un cas de force majeure et aucune faute ne pourra être reprochée à TLG Pro de ce fait.

ARTICLE 7 - HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Dans le cadre de l'exécution du CONTRAT, les Parties s'engagent à respecter les exigences légales et réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité applicables à la PRESTATION.

Le CLIENT transmettra à TLG Pro les plans de préventions relevant de son activité, coordonnera les visites préalables et l'informer des consignes d'hygiène et de sécurité en vigueur sur le site.

ARTICLE 8 - DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les Parties s'engagent, chacune pour ce qui la concerne, à prendre en compte les dispositions légales et réglementaires environnementales en vigueur dans le cadre de la PRESTATION de TLG Pro, et particulièrement en matière de développement durable.

Sauf précision contraire dans les conditions particulières de l'OFFRE, le coût de la collecte des déchets d'équipements électriques et électroniques, historiques ou non, n'est pas inclus dans les prix de TLG Pro. En cas de reprise de l'ancien matériel, des frais supplémentaires seront facturés.

ARTICLE 9 - MATÉRIEL - OUTILLAGE

Certains matériels, équipements ou appareils de mesure ou de contrôle utilisés par TLG Pro pour réaliser la PRESTATION chez le CLIENT pourront être entreposés à titre temporaire dans les locaux du CLIENT. Ils restent la propriété de TLG Pro qui pourra les reprendre ou les remplacer à tout instant. Un tel retrait se fera de plein droit lors d'une résiliation du CONTRAT.

Ils sont entreposés sous la responsabilité de TLG Pro dans une armoire ou un local sécurisé fourni par le CLIENT. Le CLIENT s'engage à en limiter l'accès aux seuls personnels de TLG Pro.

ARTICLE 10 - RESPECT DES DÉLAIS

Tout délai commence à courir le lendemain du jour où s'est produit le fait qui sert de point de départ au délai. S'il est exprimé en jours, s'entend en jours ouvrés. La date de commencement de la PRESTATION ou les délais d'exécution pourront être modifiés en cas de difficulté d'approvisionnement de fournitures, de mise en place des liaisons ou d'impossibilité liée à l'organisation interne de TLG Pro, sans que TLG Pro ne commette de faute. Les modifications seront définies d'un commun accord avec le CLIENT.

Article 11 - Emballage, transport, livraison

Les matériels fournis ou préconisés par le CLIENT sont réputés conformes à leur destination et le CLIENT reste seul responsable des qualités, caractéristiques techniques et garantie de ces matériels.

Pour le matériel fourni par TLG Pro l'emballage répondant à des conditions standards de transport et de stockage est inclus dans le prix. Toute modification de ces conditions à la demande du CLIENT devra être précisée dans les conditions particulières.

Le transport et la livraison sont inclus dans le prix.

Lorsque le CLIENT prend livraison de matériel ou logiciel, y compris si celui-ci n'est pas destiné à un usage immédiat, il doit sans délai en vérifier l'état et la quantité et faire s'il y a lieu les réserves nécessaires auprès du transporteur sur le bon de livraison et par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 48 heures suivant la réception. Une copie de ce courrier devra être adressée à TLG Pro simultanément.

Le transfert des risques s'effectue dès l'arrivée du matériel dans les locaux du CLIENT. Les réclamations sur les vices apparents ou la non-conformité des produits livrés doivent être adressées à TLG Pro, dans la même forme, dans les six (6) jours calendaires suivant la livraison, à peine de forclusion.

Tout retour de marchandise doit être fait avec l'accord de TLG Pro dans l'emballage d'origine et porter de façon apparente une étiquette indiquant le nom de l'expéditeur et le motif du retour.

Dans le cas où le CLIENT ne prendrait pas livraison, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, il supportera tous les frais et risques de conservation du matériel.

ARTICLE 12 - RÉCEPTION

Les conditions de la réception sont définies dans les conditions particulières de l'OFFRE. La signature par le CLIENT d'un rapport d'activité, d'un constat de fin de travaux ou d'un PV de réception ou l'absence d'observations émise dans le délai de 1 jour ouvrable suivant l'achèvement des travaux opère transfert du risque de l'ensemble de la PRESTATION au CLIENT.

Le CLIENT ne pourra pas différer la réception de la PRESTATION fournie par TLG Pro en raison de problème de qualité relevant du réseau des opérateurs de communication ou d'un tiers.

Quelle que soit sa forme, la réception vaut acceptation des paramètres réalisés.

ARTICLE 13 - GARANTIE

13.1 - GARANTIE DES FABRICANTS ET DES ÉDITEURS

La garantie des biens distribués ou commercialisés par TLG Pro est celle accordée par le fabricant ou l'éditeur, dans les conditions qu'il édicte. Si le CLIENT a souscrit à un contrat de maintenance auprès d'un autre prestataire, TLG Pro n'est plus l'interlocuteur du CLIENT. Le point de départ de la garantie ne peut être postérieur à la date d'achèvement des travaux.

Sauf souscription d'un contrat de maintenance auprès de TLG Pro, les frais imposés par les fabricants et éditeurs et supportés par TLG Pro pour souscrire ou mettre en œuvre la garantie seront refacturés au CLIENT. En outre celui-ci accepte par avance de souscrire aux contrats d'entretien imposés par l'éditeur à la livraison des licences, le cas échéant.

13.2 - GARANTIE DE FONCTIONNEMENT

Les conditions particulières de l'OFFRE prévoient la durée pendant laquelle le CLIENT pourra réaliser des essais de bon fonctionnement de la solution définie dans l'OFFRE.

À défaut de précision contraire, cette période sera égale à un jour. Au titre de la garantie de bon fonctionnement de la solution, TLG Pro prendra en charge les réglages nécessaires, sous réserve que le CLIENT n'ait effectué aucune modification de configuration, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers.

Toute intervention, modification ou adjonction effectuée par le CLIENT ou d'autres entreprises, sans autorisation de TLG Pro rend la garantie de bon fonctionnement nulle et sans effet. La garantie de bon fonctionnement est limitée aux PRESTATIONS réalisées en amont du couplage ou des interfaces avec le reste de l'installation. Les interventions sont réalisées pendant les heures ouvrées de travail de TLG Pro et dans le cadre de la législation du travail en vigueur. Elles peuvent se dérouler sur le site du CLIENT, ou à distance. Les réparations, les fournitures ou les interventions effectuées pendant la période de garantie n'en prolongent pas la durée.

La garantie ne couvre pas les modifications de paramétrage, l'assistance technique ou l'assistance à l'utilisateur demandées par le CLIENT.

En outre la garantie ne couvre pas les pannes ou interventions provoquées par un mauvais fonctionnement dont la cause n'est pas imputable à TLG Pro, telles que :

Mauvaise utilisation des appareils ou du système, défaut d'entretien ou de surveillance ;
Anomalie générée par du matériel, des logiciels, les liaisons opérateurs non compris dans la fourniture (postes, câblage, etc.) ;
Action d'agents extérieurs (incendie, humidité, inondation, orage, foudre, choc, accident, vol, etc.) ;

Utilisation dans des conditions techniques et d'environnement autre que celles définies initialement ou non conformes aux préconisations du fabricant ou de l'éditeur ;

Toute perturbation, coupure, mauvaise qualité, transmise par les lignes ou alimentations électriques auxquelles le matériel est raccordé ;

Brouillages ou altérations dus à des perturbations de toute nature pour les appareils communicant à l'aide d'ondes électromagnétiques ou de réseaux câblés de transports d'informations.

ARTICLE 14 - DÉFAILLANCE DES LOGICIELS ET PRODUITS

Le CLIENT est informé que TLG Pro ne peut garantir le respect des délais en cas de bug nécessitant le développement ou l'upgrade logiciel ou microcode des équipements du CLIENT. Dès lors, celui-ci renonce à toute réclamation de ce fait. Les modifications matérielles induites par la correction des bugs (type extension de mémoire) ne sont pas comprises dans le prix.

Dans le cas de fourniture de logiciels ou de produits, TLG Pro ne garantit pas qu'ils soient exempts d'erreurs. Pour les logiciels ou produits antivirus, antisipam, filtrage d'URL, TLG Pro ne garantit pas que l'utilisation de ces logiciels empêchera toute contamination virale ou spam du réseau ou du système d'information du CLIENT.

Ces défaillances ne relevant pas de la responsabilité de TLG Pro, le CLIENT ne pourra résilier le CONTRAT pour ce motif.

ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ

15.1 - PROPRIÉTÉ DES INFORMATIONS TRANSMISES

Le CLIENT garantit que les éléments transmis dans sa consultation et leurs conditions de mise en ŒUVRE n'utilisent pas de droits de propriété intellectuelle ou savoir faire détenus par un tiers, et qu'il en dispose librement. Il garantit TLG Pro des conséquences directes ou indirectes d'une action en responsabilité à ce sujet. Réciproquement, TLG Pro garantit le CLIENT que la solution et les techniques mises en ŒUVRE à l'occasion de la PRESTATION ne contreviennent à aucun droit de propriété intellectuelle.

15.2 - PROPRIÉTÉ DES ÉTUDES DE TLG PRO

Toute étude technique à la base d'une offre faite par TLG Pro ou au cours de son exécution, voire postérieurement à cette dernière et tout document de quelque nature que ce soit remis à une telle occasion demeurent la propriété intellectuelle exclusive de TLG Pro et ne sauraient, en conséquence, faire l'objet de la part du destinataire ou de ses préposés, d'aucune communication à quiconque sans l'autorisation écrite de TLG Pro. Toute étude technique gratuite non suivie d'une commande devra être restituée si TLG Pro en fait la demande. La cession des études au CLIENT ne s'oppose pas au droit de TLG Pro de réutiliser le savoir-faire mis en ŒUVRE ou acquis à l'occasion de la PRESTATION.

15.3 - PROPRIÉTÉ DES PRODUITS VENDUS

La propriété des produits vendus, y compris les logiciels, est réservée à TLG Pro jusqu'à leur paiement complet par le CLIENT. Dès lors, le CLIENT s'interdit toute revente jusqu'au complet paiement du prix. À défaut de paiement intégral TLG Pro pourra reprendre tout ou partie des produits vendus. Dans ce cas, le CLIENT prendra à sa charge les éventuels frais de démontage et de remise en état. En tout état de cause, tout acompte versé restera acquis à TLG Pro, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts.

15.4 - PROPRIÉTÉ ET PROTECTION DES LOGICIELS

Selon le type de logiciel, le CLIENT pourra se voir attribuer une licence spécifique d'utilisation de logiciel directement par l'auteur ou l'éditeur ou concédée par TLG Pro.

Le CLIENT devra se référer aux termes de la licence d'utilisation, que celle-ci figure dans la documentation, dans les écrans d'installation ou sur tout autre document. Il s'engage à la respecter en tous points, tant envers l'auteur ou l'éditeur du logiciel qu'envers TLG Pro. Il est informé que toute violation de sa part constituerait un délit de contrefaçon.

Son attention est attirée en particulier sur les conditions à respecter en cas de modification, de reproduction et de cession.

Il est expressément précisé qu'il n'est cédé aucun code source ou code objet au titre du CONTRAT.

ARTICLE 16 - INFORMATION DU CLIENT

16.1 - INFORMATION SUR LES TECHNOLOGIES

TLG Pro informe le CLIENT que le recours aux technologies de l'information et aux solutions Voix – Données – Images peut l'exposer à des risques de pertes de données ou d'archives électroniques, d'arrêt momentané du service d'exploitation, de perturbations électriques ou radio, de piratage ou d'infections informatiques qui peuvent affecter son patrimoine informationnel, inhérents à ces technologies et dont TLG Pro ne pourra être tenu pour responsable. TLG Pro lui recommande en conséquence d'établir et de suivre une procédure de sécurisation et de sauvegarde de son système et de ses données, de modifier régulièrement ses mots de passe, de contrôler l'accès aux informations et aux locaux techniques et d'utiliser les dernières versions à jour des logiciels de sécurisation...

Une attention particulière doit également être apportée aux locaux dans lesquels se trouve l'installation du CLIENT pour garantir le respect de conditions de température et d'hygrométrie nécessaires à son fonctionnement correct. Également, TLG Pro recommande l'utilisation d'un onduleur et la mise à la terre systématique pour éviter les dégradations liées aux variations de tension et attirer l'attention du CLIENT sur les risques particuliers en cas d'orage. Il appartient au CLIENT de souscrire s'il l'estime nécessaire une police « Tous Risques Informatiques », « Extension aux Risques Informatiques » ou « Globales Informatiques ».

Les systèmes de communication comportent des équipements qui peuvent, détournés de leur fonction initiale, entraîner des coûts importants (DISA, Internet, télétravail, renvois extérieurs...). Il revient au CLIENT de surveiller l'utilisation de ces équipements et de changer régulièrement les procédures d'accès et les mots de passe. Les fonctions préprogrammées peuvent également être une source importante de coûts. La responsabilité de TLG Pro ne pourra pas être recherchée en cas d'utilisation abusive des systèmes par un utilisateur. Également TLG Pro attire l'attention du CLIENT sur les services complémentaires des opérateurs taxés à l'usage. Le CLIENT doit vérifier sa facturation dès la mise en place d'un nouvel équipement de télécommunication et informer TLG Pro de toute anomalie dès qu'il en a connaissance.

À défaut aucune réclamation ne pourra être accueillie par TLG Pro. Certains programmes informatiques peuvent générer des demandes d'informations à l'extérieur, le CLIENT doit contrôler régulièrement la validité des connexions à l'extérieur.

16.2 - INFORMATIONS LÉGALES

Le CLIENT demeure gardien et responsable du contenu des données circulant sur son réseau ou ses applications.

TLG Pro rappelle au CLIENT que le droit pénal sanctionne les atteintes à la confiance publique (faux et usage) comme les atteintes à la personnalité et à la vie privée (violation de la loi « informatique et liberté », manquement à la sécurité ou communication à des tiers non autorisés, collecte, enregistrement, conservation ou divulgation illicite d'informations nominatives, détournement de finalité, atteinte au droit d'opposition). La législation encadre également de manière stricte l'usage qui peut être fait des nouvelles technologies de l'information et des outils de communications (notamment logiciels de taxation, d'observation de trafic et de centre d'appels) pour surveiller les salariés de l'entreprise, filtrer les données entrantes et sortantes, surveiller les contenus. Il appartient au CLIENT de respecter strictement l'ensemble des dispositions légales et réglementaires dans la matière.

Il est également rappelé au CLIENT que l'article L 432-2 du Code du Travail prévoit que le Comité d'Entreprise est informé et consulté préalablement à tout projet important d'introduction de nouvelles technologies lorsque celles-ci sont susceptibles d'avoir des conséquences notamment sur les conditions de travail du personnel. Le CHSCT peut également devoir être consulté.

TLG Pro attire l'attention du CLIENT sur les déclarations, le paiement de taxes et la législation spécifique afférente à certains types de matériels ou logiciels. Les procédures à respecter sont à la charge du CLIENT et réalisées sous sa responsabilité.

Lorsque l'installation du CLIENT comporte un appareil destiné à diffuser un enregistrement d'une ŒUVRE musicale, le CLIENT doit procéder aux déclarations et paiement des droits, taxes ou rémunérations prévus par la législation, pour la diffusion d'une ŒUVRE musicale ou l'utilisation de leur enregistrement.

ARTICLE 17 - PRIX

L'OFFRE de TLG Pro est une OFFRE globale, quoique les prix y soient détaillés. Elle ne peut être acceptée partiellement que si elle le prévoit expressément.

Le prix proposé par TLG Pro inclut exclusivement les éléments définis dans son OFFRE. Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, les prestations d'installations s'entendent frais de déplacement compris, pendant les heures ouvrées de travail de l'entreprise et dans le cadre de la législation du travail en vigueur.

Le prix proposé suppose que la PRESTATION se poursuit sans interruption jusqu'à sa terminaison. Si pour des motifs non imputables à TLG Pro la PRESTATION est reportée, ralentie ou interrompue, les frais de toutes natures comme le stockage, le temps d'attente ou de travail supplémentaires ainsi que tout dommage et intérêts seront facturés en sus. Si la durée de suspension dépasse 15 jours, les travaux éventuellement effectués et le matériel commandé devront être payés immédiatement par le CLIENT.

Le DOCUMENT DONNÉES DE PARAMÉTRAGE sert à la configuration et à l'intégration des caractéristiques du CLIENT dans la solution. Si son contenu se trouvait inexact ou incomplet, tout paramétrage supplémentaire serait facturé en sus, dans les conditions définies au paragraphe suivant.

En cas d'intervention de TLG Pro à la demande du CLIENT pour des opérations non prévues par l'OFFRE ou qui ne relèverait finalement pas de la garantie de bon fonctionnement, les heures passées seront facturées au CLIENT sur la base du tarif en vigueur chez TLG Pro au moment de l'intervention. Ce tarif lui sera communiqué à tout moment, sur simple demande. Les consommables, les pièces de rechange et les frais de déplacement seront facturés en sus.

ARTICLE 18 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Sauf stipulations contraires, les prix s'entendent hors taxes, TVA en sus suivant le taux en vigueur au moment de la facturation.

Les paiements sont à remettre ou à adresser suivant les indications figurant sur les factures. Sauf mention contraire portée dans l'OFFRE, le règlement s'effectue par chèque ou par virement, 30 jours nets après la date d'envoi de la facture. Les paiements anticipés sont effectués sans escompte. Conformément à la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001, tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'un intérêt de retard égal à 200 % du taux de l'intérêt légal. Ces majorations sont

applicables de plein droit à l'échéance de la créance et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable.

En cas de défaut de règlement par le CLIENT, TLG Pro sera fondé à suspendre sans délai et sans formalité préalable toutes les commandes en cours. Aucune faute ne pourra être retenue de ce chef à l'encontre de TLG Pro. La PRESTATION reprendra dès règlement des sommes dues. Les délais d'exécution seront prorogés au minimum de la durée de la suspension.

En cas de défaut de règlement des redevances d'utilisation de logiciels, les droits concédés au titre de ces licences sont automatiquement suspendus. Toute pratique de débit ou d'avoir d'office ou la re-facturation à TLG Pro de toute somme qui n'aurait pas été reconnue expressément par cette dernière au titre de sa responsabilité est interdite. Il en va de même de la compensation des créances sans l'accord exprès et préalable de TLG Pro.

ARTICLE 19 - CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'engage à mettre en ŒUVRE les moyens appropriés pour garder secrets les informations et documents désignés comme confidentiels par l'autre Partie, et auxquels elles auraient eu accès à l'occasion de la PRESTATION. Les Parties s'engagent à ne pas utiliser ces informations pour des besoins autres que ceux de la PRESTATION et à ne rendre ces informations accessibles qu'aux seules personnes ayant besoin de les connaître pour la bonne exécution du CONTRAT. Cette obligation de confidentialité continuera pendant une durée de deux (2) ans après la fin des travaux.

Les pourparlers ainsi que les études transmises par TLG Pro sont également couverts par la présente clause. Néanmoins toute étude suivie d'une réalisation par TLG Pro pourra être utilisée comme référence par TLG Pro et faire l'objet de communications vers des tiers. Le nom du CLIENT pourra être cité à cette occasion. Pour garantir la sécurité du système, le CLIENT et TLG Pro s'interdisent mutuellement de communiquer à des tiers les mots de passe et/ou codes d'identification sans l'accord écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 20 - RESPONSABILITÉ - PRÉJUDICE

Sauf disposition légale ou stipulation contraire dans les conditions particulières, la responsabilité contractuelle ou délictuelle de TLG Pro ne peut être engagée qu'en cas de faute dûment prouvée par le CLIENT, à savoir une faute ayant un caractère certain, prévisible au moment de la conclusion du CONTRAT, direct, ayant un lien de causalité avec le préjudice subi par le CLIENT. D'un commun accord, les Parties conviennent que la responsabilité de TLG Pro ne peut être engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects. Les éventuelles pénalités ne sont pas cumulables avec les indemnités. Sont considérés comme dommages indirects les pertes de bénéfices, de chiffres d'affaires, de marges, les frais d'indisponibilité ou d'interruption du service, les frais imputés par les opérateurs, les pertes de commandes, de clients, d'exploitation, d'actions commerciales ou encore les atteintes à l'image de marque du CLIENT et l'action de tiers.

La responsabilité de TLG Pro est, d'un commun accord entre les Parties, limitée, de façon globale, à une demi-fois le prix convenu aux conditions particulières, plafonné à Cent Cinquante Mille Euros (150 000 €). D'une manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de préjudice continuent à s'appliquer même en cas de cessation du CONTRAT, pour quelle que cause que ce soit.

ARTICLE 21 - ASSURANCE

TLG Pro atteste avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable et établie en France pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle, du fait de dommages corporels et matériels causés au CLIENT et à tout tiers, dans le cadre de l'exécution du CONTRAT.

Le CLIENT est réputé avoir souscrit les assurances nécessaires pour couvrir le cas de vol, d'incendie, dégât des eaux, orage qui affecterait le matériel présent dans des locaux. Il ne pourra rechercher la responsabilité de TLG Pro de ce fait.

ARTICLE 22 - SOUS-TRAITANCE – CESSION DU CONTRAT

TLG Pro peut sous-traiter tout ou partie des PRESTATIONS.

Le CONTRAT ne peut faire l'objet d'une cession à titre onéreux ou gracieux par l'une des Parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie. Toutefois, TLG Pro est libre de céder à toute personne morale de son choix, appartenant au même groupe de sociétés qu'elle, ses droits et obligations au titre du CONTRAT, à charge d'en informer préalablement le CLIENT.

ARTICLE 23 - DIFFÉREND TECHNIQUE

Les parties conviennent en cas de différend technique d'avoir recours à un expert qui sera désigné conjointement et rémunéré par parts égales entre les parties. L'expert est habilité à effectuer contradictoirement les constatations sollicitées dans les limites fixées par la demande d'expertise, qui déterminera le délai dans lequel il devra rendre ses conclusions.

L'expert est également habilité à recommander les mesures qui lui sembleraient les plus appropriées à réaliser l'objet du CONTRAT et/ou celles qui seraient nécessaires à la sauvegarde des installations ou équipements.

Les parties s'engagent à fournir à l'expert toutes facilités dans l'exécution de sa mission, et notamment à lui remettre les documents qu'il jugerait utiles à sa mission. Les renseignements fournis à l'expert ne pourront être utilisés que pour les besoins de l'expertise afin de préserver leur caractère confidentiel.

Les constatations ou les recommandations de l'expert serviront de base au règlement du litige entre les parties.

ARTICLE 24 - RÉSILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations du CONTRAT, non réparé dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception par la Partie fautive d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, et après tentative de règlement amiable, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le CONTRAT sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Les documents, programmes, études, matériels non payés à TLG Pro lui seront restitués de plein droit sans délai.

En cas d'annulation de la commande par le CLIENT, pour quelque motif que ce soit, TLG Pro sera dédommée de tous les frais supportés du fait de cette annulation, ainsi que de son manque à gagner sur l'affaire.

Concernant les PRESTATIONS de maintenance :

Le CONTRAT sera renouvelé par tacite reconduction par périodes successives d'un

an. Il pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties à chaque échéance, à condition que la demande soit formulée par lettre recommandée avec avis de réception au moins trois mois avant la date d'expiration de la période en cours.

Le CLIENT pourra résilier le CONTRAT pour convenance personnelle, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois. Dans ce cas, le forfait annuel en cours restera intégralement acquis à TLG Pro à titre de dédommagement. En cas de résiliation d'un contrat dont la durée restant à couvrir serait supérieure à la période annuelle en cours, TLG Pro aura droit en outre au versement de dommages et intérêts équivalents à l'ensemble des sommes qu'elle aura engagées, ainsi qu'aux sommes qu'elle aurait gagnées en réalisant la PRESTATION jusqu'aux termes du CONTRAT. TLG Pro pourra résilier le CONTRAT aux torts exclusifs du CLIENT et prétendre à l'indemnisation stipulée au paragraphe précédent si le matériel était déplacé sans son autorisation préalable ou si l'état initial du matériel établi par le CLIENT se révélait erroné.

ARTICLE 25 - FORCE MAJEURE – CAS FORTUIT

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties pour un retard dans l'exécution de l'une des obligations prévues aux termes du CONTRAT ne sera pas engagée, en cas de force majeure, de cas fortuit ou de cause extérieure si une Partie informe immédiatement l'autre Partie de la raison de ce retard et reprend l'exécution de ses obligations dans les meilleurs délais. Outre les cas habituellement retenus par la jurisprudence, il en sera ainsi notamment en cas de : grèves, fermeture d'entreprise (lock-out), faits de guerre, entraves aux déplacements, émeutes, vandalisme, catastrophes naturelles, tremblements de terre, dégradations volontaires, vol, incendies, courts-circuits électriques, inondations, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau électrique ou de télécommunication, panne du réseau ou du matériel non couverte par la PRESTATION et qui ne permettrait pas à TLG Pro d'intervenir, panne opérateur, etc.

Les Parties se concerteront pour prendre les mesures appropriées.

ARTICLE 26 - CLAUSE DE NON-SOLLICITATION ET NON DÉBAUCHAGE

Les Parties s'interdisent, directement ou indirectement, tout débauchage ou tentative de débauchage des intervenants de l'autre Partie. En cas de non-respect de cet engagement, la Partie lésée sera dédommée par l'autre Partie par le versement immédiat d'une somme forfaitaire égale aux salaires mensuels bruts que le collaborateur aura perçus dans les douze (12) mois précédant son départ.

La présente clause vaudra, quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause, y compris dans l'hypothèse où cette sollicitation viendrait à l'initiative dudit collaborateur.

Cette clause restera valable pendant toute la durée de la PRESTATION et pendant une période de douze (12) mois à compter de la réception expresse ou tacite.

ARTICLE 27 - DROIT APPLICABLE - JURIDICTION

Le droit applicable au CONTRAT est le droit français. Pour tout litige relatif au contrat, les Parties attribuent expressément compétence exclusive aux tribunaux dans le ressort desquels se trouve le siège social de TLG Pro, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie.

ARTICLE 28 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations personnelles collectées par TLG Pro via l'OFFRE ou le CONTRAT (nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, etc.) sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le CLIENT et le traitement des commandes.

Les informations personnelles collectées seront conservées jusqu'à l'expiration du CONTRAT pleinement exécuté de part et d'autre, sauf si : - une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ;

- le CLIENT a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de TLG Pro, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à TLG Pro par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du CLIENT ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, TLG Pro s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du CLIENT, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, le CLIENT bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le CLIENT peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant la société TLG Pro, sise Le LAB'O - 1 avenue du Champ de Mars - CS 30019 - 45074 Orléans Cedex 2, responsable de traitement de données personnelles.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le CLIENT peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

ARTICLE 29 - DROIT APPLICABLE - JURIDICTION

Le droit applicable au CONTRAT est le droit français.

Pour tout litige relatif au CONTRAT, les PARTIES attribuent expressément compétence exclusive aux Tribunaux dans le ressort desquels se trouve le siège social de TLG Pro, nonobstant l'existence d'une pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

ARTICLE 30 – ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes Conditions Générales sont expressément agréées et acceptées par le CLIENT qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à TLG Pro, même s'il en a connaissance.