

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES PRODUITS

La société **ATEMPO**, société anonyme au capital de 100.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro unique d'identification B 519 458 855, ayant son siège social Immeuble Le Forum - 515, avenue de la Tramontane – ZAC Athélia IV – 13600 La Ciotat, représentée par son Président en exercice (ci-après dénommée « ATEMPO ») conçoit, développe et commercialise des solutions complètes de stockage, de sauvegarde, de restauration des données et de synchronisation de fichiers, comprenant des serveurs de sauvegarde, une offre logicielle intégrée et des prestations de services associées (installation, maintenance, hébergement des données).

Le Distributeur du Produit est la société **Sharp Business Systems France**, Société par actions simplifiée au capital de 4 894 200 euros immatriculée au Registre de Toulouse sous le numéro 333 321 636, ayant son siège social 244 route de Seysses, 31100 Toulouse, représentée par Monsieur Blaise Schifres ci-après dénommée le « Distributeur »).

### **ARTICLE 14. IMPORTANT - NOTE A L'UTILISATEUR :**

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (« CGU »). ELLES DEFINISSENT LES CONDITIONS ET RESTRICTIONS D'UTILISATION QUE VOUS ACCEPTEZ EN ACHETANT ET EN UTILISANT LES PRODUITS DE LA SOCIETE ATEMPO. AINSI, EN UTILISANT TOUT OU PARTIE DES PRODUITS DE ATEMPO, VOUS ACCEPTEZ TOUTES LES DISPOSITIONS DES PRÉSENTES CGU ET VOUS RECONNAISSEZ QUE CES CGU SONT EXÉCUTOIRES AU MEME TITRE QUE TOUT AUTRE CONTRAT ÉCRIT QUE VOUS AURIEZ SIGNÉ. SI VOUS ETES EN DESACCORD AVEC LES TERMES DES PRESENTES CGU, VOUS N'ETES PAS AUTORISÉ A COMMANDER DES PRODUITS ET/OU A UTILISER LES PRODUITS DE ATEMPO.

LES PRESENTES CGU PEUVENT ETRE MODIFIEES A TOUT MOMENT PAR ATEMPO. DANS PAREIL CAS, ATEMPO S'EFFORCERA D'EN INFORMER LES UTILISATEURS FINAUX. IL EST TOUTEFOIS DE LA RESPONSABILITE DE CHAQUE UTILISATEUR FINAL DE CONSULTER REGULIEREMENT LES PRESENTES CGU AFIN DE SE TENIR INFORME DE SES EVENTUELLES MODIFICATIONS. ATEMPO S'ENGAGE A FOURNIR, SUR DEMANDE DE L'UTILISATEUR, LA DERNIERE VERSION DES CGU.

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES SONT LA PROPRIETE DE LA SOCIETE ATEMPO. CONFORMEMENT AUX LOIS EN VIGUEUR, TOUTE REPRODUCTION OU DIFFUSION, TOTALE OU PARTIELLE, SUR QUELQUE SUPPORT QUE CE SOIT SANS L'AUTORISATION EXPRESSE DE LA SOCIETE ATEMPO EST DONC INTERDITE.

Les ventes de Produits ATEMPO et de leur documentation sont exclusivement régies par les présentes CGU, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, documentations émanant de ATEMPO ou du Distributeur, qui ne sont donnés qu'à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative. En conséquence, le fait de passer commande auprès de ATEMPO ou du Distributeur implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur (ci-après dénommé l'« Utilisateur Final ») aux présentes CGU et ce, malgré toute stipulation contraire qui est réputée dépourvue de valeur et inapplicable figurant sur les bons de commande de l'Utilisateur Final, sur ses conditions générales d'achat ou sur tout document émanant de l'Utilisateur Final. Aucune condition particulière ou contraire ne peut prévaloir sur les présentes CGU, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ATEMPO ou du Distributeur, sauf acceptation expresse et écrite de la part de ATEMPO.

En sus des droits et restrictions prévus aux présentes CGU, toutes autres indications ou restrictions contenues dans les instructions d'installation et d'utilisation des Produits ou les notes de mise à jour régissent leur utilisation et sont incorporées aux présentes par référence.

## 1. DEFINITIONS

Dans les présentes CGU, les mots ou expressions suivants, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

« **Box** » signifie le serveur local et privé sur lequel est installé le Produit.

« **Clé de cryptage** » : signifie la clé unique engendrée lors de la mise en service au profit de l'Utilisateur Final et lui permettant de décrypter les données des fichiers restaurés dans le cadre de l'utilisation des Produits. CETTE CLE UNIQUE EST SOUS L'ENTIERE RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR FINAL SANS AUCUNE POSSIBILITE DE REEDITION.

« **Commande** » signifie, selon le cas, toute proposition commerciale émanant de ATEMPO ou du Distributeur et acceptée par l'Utilisateur Final ou tout bon de commande émis par l'Utilisateur Final et accepté par ATEMPO ou le Distributeur. Ces documents financiers sont considérés comme annexés aux présentes CGU.

« **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » signifient les présentes conditions générales s'appliquant aux Produits et qui ont pour objet d'en définir les conditions d'utilisation.

« **Conditions Générales de Maintenance** » ou « **CGM** » signifient les conditions générales relatives aux conditions de prestations d'Assistance et de Maintenance de la société ATEMPO au profit de l'Utilisateur Final et annexées aux présentes.

« **Conditions Particulières** » signifient tout document annexé aux présentes CGU.

« **Contrat** » signifie les présentes CGU ainsi que tout document qui lui est annexé.

« **Distributeur** » signifie la personne physique ou morale qui a fourni le Produit à l'Utilisateur Final en qualité de revendeur de ATEMPO.

« **Documentation** » signifie la documentation papier ou électronique incluant les manuels d'installation et/ou d'accès et d'utilisation relatifs aux Produits.

« **Données** » désignent les données, informations et documents que stocke l'Utilisateur Final ou qui sont stockés pour son compte par ATEMPO dans le cadre de l'utilisation du Produit.

« **Hébergement** » désigne le stockage des Données sur des serveurs externes de ATEMPO accessibles par les Utilisateurs Finaux à distance dans le cadre de l'utilisation des Produits.

« **Identifiants** » désignent les noms et mot de passe attribués et/ou choisis par l'Utilisateur Final qui lui permettent d'avoir accès au Produit et, le cas échéant, aux Données hébergées par ATEMPO.

« **Maintenance** » désigne les prestations de support et de maintenance de niveau 1 à 3 et d'une façon générale toutes actions de ATEMPO visant à prévenir, aider, renseigner ou corriger les erreurs, problèmes ou anomalies survenant lors de l'utilisation de la partie logicielle des Produits par l'Utilisateur Final.

« **Produit** » désigne les produits matériels et/ou logiciels (sous leur forme exécutable) proposés à la vente par la société ATEMPO ou le Distributeur et la Documentation y afférant pour lesquels l'Utilisateur a passé Commande, tel que décrits dans les Conditions Particulières.

« **Prérequis** » désignent l'infrastructure informatique, matérielle, logicielle et toute autre spécification et/ou instruction nécessaire à la mise en œuvre, l'installation et/ou l'utilisation correcte des Produits. Ces Prérequis figurent dans les Conditions Particulières et peuvent être amenés à évoluer en cours d'utilisation du Produit.

« **Serveurs Distants** » désignent les serveurs de stockage de Données d'ATEMPO sur lesquels les Données peuvent être hébergées.

« **Traitement** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur des données à caractère personnel, et notamment les services de sauvegardes et de stockage réalisés par ATEMPO pour le compte de l'Utilisateur Final sur les Serveurs Distants

« **Utilisateur Final** » signifie la personne physique ou morale qui signe le Contrat, ainsi que ses préposés pour lesquels la personne physique ou morale se porte-fort du respect des dispositions des présentes CGU.

« **ATEMPO** » signifie la société ATEMPO, telle que définie en tête des présentes.

## **2. DEFINITION DES PRODUITS ET OBJET DES PRESENTES CGU**

**2.1.** Le Produit est une solution de sauvegarde et de sécurisation des données électroniques telle que décrite dans la Commande.

Selon l'offre choisie par l'Utilisateur Final, le Produit peut comprendre des services associés et optionnels détaillés dans la Commande et/ou dans les Conditions Particulières, portant sur l'Assistance assurée par le Distributeur et la Maintenance des Produits et l'Hébergement des Données sur un Serveur Distant assurés par ATEMPO, dans le cadre d'une obligation de moyens et dans les limites prévues dans les Conditions Générales de Maintenance et les Conditions Particulières annexées aux présentes le cas échéant.

Sauf dispositions contraires, la Maintenance du Produit est expressément réservée à ATEMPO à l'exclusion du Distributeur et de l'Utilisateur Final.

L'ensemble des moyens techniques, ainsi que les frais de télécommunication, permettant l'utilisation du Produit sont à la charge exclusive et sous la seule responsabilité de l'Utilisateur Final.

**2.2.** Les présentes CGU ont vocation à régir les modalités et conditions dans lesquelles ATEMPO ou le Distributeur autorise l'Utilisateur Final à installer, accéder, utiliser et exécuter le Produit, et notamment, les conditions de concession à l'Utilisateur Final par ATEMPO de droit(s) d'utilisation portant sur le Produit et sa Documentation associée tel que décrits dans la Commande.

Les présentes CGU n'ont pas vocation à régir les modalités et conditions dans lesquelles ATEMPO ou le Distributeur fournit l'Assistance et la Maintenance afférentes à la mise à disposition du Produit, ni les prestations d'Hébergement fournies par ATEMPO dans le cadre de l'utilisation de Serveurs Distants qui font l'objet, respectivement, de Conditions Générales de Maintenance et de conditions d'Hébergement distinctes. L'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation vaut acceptation des conditions générales d'assistance et de maintenance.

**2.3.** L'Utilisateur Final reconnaît avoir pris connaissance de la présentation commerciale et technique décrivant le Produit mis à sa disposition et s'engage à toujours respecter les Prérequis pour l'accès et l'utilisation du Produit.

### **3. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

**3.1.** ATEMPO est dûment habilitée à concéder un droit d'utilisation à l'Utilisateur Final tel que décrit dans les présentes CGU concernant les Produits.

L'Utilisateur Final reconnaît que les droits d'auteur et autres droits relatifs notamment à la propriété intellectuelle et industrielle, aux brevets, marques, secrets commerciaux, savoir-faire, idées, concepts et inventions, tout intérêt, couverts ou non par le droit applicable, concernant le Produit, y compris mais sans limitation, toutes modifications, traductions, adaptations, améliorations, corrections, mises à jour ou nouvelles versions, œuvres dérivées, compilations, savoir-faire technique, sont et demeurent réservés à tout moment à ATEMPO ou à tout tiers auxquels ils appartiennent.

**3.2.** Dans les conditions définies dans les présentes CGU, sous réserve de l'acceptation de la Commande par ATEMPO ou le Distributeur par écrit et du complet paiement du prix, ATEMPO octroie à l'Utilisateur Final un **droit personnel, non-exclusif, non-transférable**, d'installer (ou, le cas échéant, de faire installer par un Distributeur) et d'utiliser un exemplaire du Produit référencé dans la Commande et pour la durée prévue dans la Commande.

Chaque Commande est réputée constituer un droit d'utilisation distinct et en toute hypothèse, le droit d'utilisation est personnel à l'Utilisateur Final et ne peut faire l'objet d'aucune cession ou prêt à d'autres personnes. L'utilisation du Produit est ainsi destinée à couvrir uniquement les besoins internes et professionnels de l'Utilisateur Final, ce qui exclut tout service partagé ou service bureau. Toute autre utilisation du Produit étant formellement interdite.

**3.3.** En tant que de besoin, il est précisé que le Contrat ne confère à l'Utilisateur Final aucun titre ou droit de propriété sur le Produit, à l'exception de l'acquisition de la propriété matérielle de la Box telle que prévue dans la Commande. A cet égard, l'Utilisateur Final respectera et fera respecter toutes les mentions relatives au droit de propriété portées sur les éléments constitutifs du Produit et sur tous supports s'y rapportant.

D'une manière générale, l'Utilisateur Final s'engage à ne pas porter atteinte de quelle que manière que ce soit à l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents à tout ou partie du Produit.

Toute atteinte portée aux droits de propriété intellectuelle afférents à tout ou partie du Produit par un Utilisateur Final pourra donner lieu à des poursuites judiciaires notamment sur le terrain de la contrefaçon et pourra conduire à la suspension ou la résiliation des droits concédés par les présentes sans préavis ni indemnité et sans que cette suspension ou résiliation ne puisse constituer un dommage pour l'Utilisateur Final.

Si des suggestions, concepts ou évolutions proposées par l'Utilisateur Final intégrés ou pris en compte dans les Produits, ce dernier accepte, par les présentes, d'en transférer et céder à ATEMPO tous droits qu'il pourrait revendiquer.

### **4. RESTRICTIONS ET LIMITATIONS**

**4.1. Prérequis.** Le Produit doit être installé par l'Utilisateur Final ou par un Distributeur autorisé par ATEMPO ou par ATEMPO dans un environnement qui respecte les Prérequis d'installation définis par

ATEMPO. L'Utilisateur Final s'engage à respecter ces instructions et recommandations ainsi que toutes mises à jour communiquées ultérieurement.

**4.2. Restrictions.** Toute utilisation non-prévue aux présentes est interdite et, en particulier mais sans limitation, l'Utilisateur Final s'engage à ne pas (ni autoriser un tiers à le faire) (i) installer le Produit et/ou l'utiliser pour d'autres fins que celles décrites dans la Documentation, (ii) faire d'autre copie, reproduire, altérer, adapter, traduire de quelque façon qu'il soit, intégrer dans un autre produit, tout ou partie du Produit ou de sa Documentation, créer des œuvres dérivées à partir du Produit, désassembler ou pratiquer quelque ingénierie à rebours, ni essayer d'en découvrir les codes sources (réputés strictement confidentiels), (iii) modifier de quelque façon que ce soit le Produit, même dans la mesure de corriger les erreurs qu'il peut contenir, cette faculté étant exclusivement réservée à ATEMPO, (iv) distribuer, donner ou vendre en sous-licence, diffuser, céder, louer, prêter, donner en crédit-bail, vendre, donner, ou autrement transférer à des fins commerciales, même gratuitement, tout ou partie du Produit, par tout moyen, à qui que ce soit, sauf accord express de ATEMPO (v) enlever, cacher ou altérer toute mention de propriété, tout label, toute mention légale, telle que mention de marques ou de droits d'auteur, apposé sur ou dans les crédits du Produit ou la Documentation associée. ATEMPO se réserve expressément le droit de corriger ou de faire corriger et de réparer ou de faire réparer, toute anomalie que pourrait contenir le Produit dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer une utilisation du Produit en conformité avec sa Documentation et sa destination. ATEMPO se réserve par ailleurs le droit d'adapter ou de faire adapter, de modifier ou de faire modifier et d'apporter ou de faire apporter des améliorations au Produit ou sa Documentation ou d'en arrêter la diffusion, sans préavis et sans obligation d'en notifier quiconque.

**4.3. Copies.** Il est interdit par la loi d'effectuer des copies non-autorisées du Produit ou de déjouer toute technologie de protection contre la copie qui serait incluse dans le Produit. A moins que cette copie ne soit livrée avec le Produit, l'Utilisateur Final est autorisé à effectuer la copie unique de sauvegarde de la partie logicielle du Produit légalement autorisée, à condition d'y avoir reproduit toutes les mentions de droit d'auteur ou de tout autre droit de propriété. Cette copie ne pourra être utilisée qu'à des fins d'archivage. Une fois la copie unique de sauvegarde réalisée, sauf stipulation expresse, l'Utilisateur Final demeure responsable de la sécurité et de la garde de cette copie et n'est pas autorisé à effectuer d'autres copies, y compris des documents qui l'accompagnent.

**4.4. Limitation liée à la capacité de stockage.** Le volume des Données sauvegardées est limité au volume de la Box. Il est donc de la responsabilité de l'Utilisateur Final de veiller à la capacité de stockage suffisante de la Box. En cas d'augmentation du volume des Données sauvegardées, l'Utilisateur Final devra acquérir une Box de taille supérieure, au tarif en vigueur au moment de ce changement. L'utilisation du Produit devra alors être interrompue le temps du changement de Box (le cas échéant, par l'Utilisateur Final, ATEMPO ou le Distributeur). ATEMPO ne pourra être tenue responsable d'un défaut de sauvegarde ou de stockage des Données en cas de dépassement du volume de stockage de la Box par l'Utilisateur Final.

**4.5. Limitations relatives à l'interopérabilité.** Conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle, l'Utilisateur Final n'est pas autorisé à effectuer des actes de décompilation afin de rendre le Produit interopérable avec des matériels ou d'autres logiciels avant d'en avoir informé ATEMPO directement et préalablement par écrit, et tant que les informations nécessaires à l'interopérabilité sont disponibles ou tant que ATEMPO met en œuvre des efforts raisonnables pour les lui fournir.

Dans toute hypothèse, l'Utilisateur Final s'engage à ne pas enfreindre les droits de propriété intellectuelle qui sont attachés au Produit et respecter les conditions légales et documentées du Produit ainsi que sa destination avant de rechercher ou de requérir toute interopérabilité.

## 5. GARANTIE DU PRODUIT.

**5.1. Garanties sur le Produit.** Le Produit relevant d'un domaine particulièrement complexe de la technique informatique et en l'état actuel des connaissances, il ne peut matériellement faire l'objet de tests concernant toutes les possibilités d'utilisation et aucune autre garantie que celles décrites ci-après ne saurait être assumée.

Il est précisé que le fonctionnement du Produit non-modifié, correctement installé et utilisé en conformité avec les Prérequis et les instructions de ATEMPO et régulièrement mis à jour, est garanti et maintenu conforme aux caractéristiques fonctionnelles et techniques décrites dans la Documentation, pour la durée prévue dans la Commande ou les Conditions Particulières.

Sauf dispositions contraires, la livraison du Produit n'inclut pas son installation, sa configuration, son adaptation, sa personnalisation, ni son adéquation aux besoins de l'Utilisateur Final.

L'Assistance assurée par le Distributeur et la Maintenance des Produits assurée par ATEMPO sont décrites dans les Conditions Générales de Maintenance annexées aux présentes CGU.

Toute assistance, garantie et maintenance autres que celles décrites dans les présentes CGU et les Conditions Générales de Maintenance est exclue, et notamment il ne peut être garanti l'adéquation du Produit à tous les besoins et exigences de l'Utilisateur Final et qui relève de sa seule appréciation. Le Produit EST FOURNI « TEL QU'IL EST » COMPTE TENU DE SA QUALITE, DE SON FONCTIONNEMENT ET DE SES PERFORMANCES. L'Utilisateur Final a reçu toutes les informations nécessaires de ATEMPO ou du Distributeur lui permettant de bien connaître le Produit et d'apprécier son adéquation à ses besoins avant sa commande. Il reconnaît et accepte qu'il est impossible de garantir (i) que le Produit conviendra à toutes les combinaisons que l'Utilisateur Final pourrait choisir, (ii) qu'il fonctionne dans tout environnement d'exploitation, et (iii) qu'il sera utilisable sans interruption ou erreur, ni que toutes les erreurs pourront être corrigées ou réparées.

**5.2. Garantie matérielle.** La garantie matérielle ne concerne que la Box mise à la disposition de l'Utilisateur Final et ne saurait s'étendre aux moyens de connexion Internet et aux autres équipements de l'Utilisateur Final qui relèvent de sa seule responsabilité.

La Box faisant l'objet de la présente garantie est celle dont les références (type, modèle et numéro de série) figurent dans le document fourni lors de la livraison de la Box à l'Utilisateur Final, à l'exclusion de tout autre Box ou produit.

Sauf stipulations contraires, la Box est garantie contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant la durée de l'abonnement figurant dans la Commande à compter de la livraison du Produit à l'Utilisateur Final, à l'exclusion des vices apparents, accrocs, trous, déchirures, tâches, usure naturelle ou accidents extérieurs ainsi que tous défauts et détériorations dues à une mauvaise utilisation et installation ou un cas de force majeure ou encore de toute erreur de manipulation, de paramétrage, de manutention ou d'installation de la Box sur le site de l'Utilisateur Final (lorsque ces interventions sont assurées par lui).

Le Client Final devra aviser le Distributeur de sa demande de bénéficier de la garantie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Après constatation du défaut par le Distributeur et accord écrit du Distributeur, la garantie donne droit à l'Utilisateur Final, d'obtenir la réparation ou le remplacement, à la discrétion du Distributeur, à titre gratuit de la Box ou de l'élément défectueux, à

l'exclusion de toute autre indemnité (y compris pour l'immobilisation de la Box du fait de l'application de la garantie).

## **6. EXCLUSION ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

**6.1. Obligation de moyens.** ATEMPO et le Distributeur assument une obligation de moyens dans l'exécution du Contrat. En conséquence, ATEMPO ou le Distributeur ne pourra pas être tenu pour responsable des vices de fonctionnement du Produit du seul fait de leur existence. ATEMPO exclut toute obligation, exprès ou implicite, relative au Produit en termes notamment, mais sans limitation, d'utilisation, de performances ou de résultat, de qualité marchande, de qualité satisfaisante, d'adéquation à une fin spécifique ou d'absence de contrefaçon.

ATEMPO et le Distributeur ne garantissent pas un fonctionnement continu du Produit, ni qu'il est exempt d'erreurs. La responsabilité de ATEMPO ou du Distributeur ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations ou engagements définis à l'Annexe 1.

ATEMPO ou le Distributeur ne pourra pas être tenu(e) responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans (i) des défauts et/ou des altérations du Produit et des conséquences qui peuvent résulter d'une utilisation non conforme du Produit par l'Utilisateur Final; (ii) une intervention inadéquate sur le Produit; et/ou de (iii) l'utilisation ou de l'assemblage du Produit avec un logiciel ou matériel utilisé par l'Utilisateur Final, ou d'un quelconque problème technique de l'Utilisateur Final sur son système d'information, auquel il appartient de souscrire les contrats de maintenance adéquats.

**6.2. Limitation de responsabilité.** DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LEGISLATION APPLICABLE, LES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE PREVUES DANS LES PRESENTES CGU S'APPLIQUENT ET CE, QUEL QUE SOIT LE FONDEMENT DE RESPONSABILITE. EN AUCUN CAS, ATEMPO NE POURRA ETRE TENUE ENVERS L'UTILISATEUR FINAL, Y COMPRIS EN CAS DE RECLAMATION D'UN TIERS, POUR TOUTES RECLAMATIONS OU QUELQUES COUTS QUE CE SOIENT LIES A TOUS DOMMAGES INDIRECTS NOTAMMENT MAIS SANS LIMITATION, TOUT MANQUE A GAGNER, PERTES D'EXPLOITATION, DE BENEFICES, DE DONNEES, ENREGISTREMENTS OU CONTENUS, TOUTE INTERRUPTION D'ACTIVITE OU LE FAIT QUE DES DONNEES, ENREGISTREMENTS OU CONTENUS SOIENT RENDUS IMPRECIS ET RESULTANT DU PRODUIT ET DE SA DOCUMENTATION, DE SON UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITE D'Y ACCEDER ET/OU DE L'UTILISER; OU ENCORE D'UN MANQUEMENT DU PRODUIT A FONCTIONNER AVEC TOUT AUTRE PROGRAMME, ET CE, MEME SI ATEMPO OU LE DISTRIBUTEUR ONT ETE PREVENUS DE L'EVENTUALITE DE TELS DOMMAGES.

EN AUCUN CAS, ATEMPO OU LE DISTRIBUTEUR N'AURONT D'OBLIGATION OU RESPONSABILITE POUR DES DOMMAGES AUTRES QUE DES DOMMAGES DIRECTS PROUVES QUI LEURS SONT IMPUTABLES, TOUTEFOIS DANS LA LIMITE SUIVANTE : EN TOUTE HYPOTHESE, LA RESPONSABILITE TOTALE DE ATEMPO OU DU DISTRIBUTEUR SERA STRICTEMENT LIMITEE ET NE POURRA EN AUCUN CAS EXCEDER LA SOMME QUE L'UTILISATEUR FINAL A EFFECTIVEMENT PAYEE AU TITRE DE LA FOURNITURE DU PRODUIT QUI EST DIRECTEMENT A L'ORIGINE DU PREJUDICE AU COURS DE LA PERIODE DES DOUZE (12) MOIS PRECEDANT L'EVENEMENT QUI EST A L'ORIGINE DU DOMMAGE.

ATEMPO ou le Distributeur ne sera en aucun cas responsable du traitement des données personnelles collectées et traitées par l'Utilisateur Final, dans la mesure où ils ont la qualité de sous-traitant. Les dispositions applicables au traitement de données personnelles figurent en Annexe 1.

**6.3. Responsabilité de l'Utilisateur Final.** L'Utilisateur Final doit disposer des compétences, des

matériels et des logiciels requis pour l'utilisation d'Internet, ainsi que répondre aux Prérequis définis par ATEMPO pour l'utilisation du Produit.

L'accès par l'Utilisateur Final au Produit se fait grâce à la remise d'Identifiants par ATEMPO ou le Distributeur et la restauration des Données stockées ne peut être réalisée que par le moyen de la Clé de Cryptage communiquée au Client Final lors de la livraison des Produits. L'Utilisateur Final reconnaît que les Identifiants et la Clé de Cryptage sont strictement personnels et confidentiels.

Il s'interdit, en conséquence, de les communiquer ou de les partager avec des tiers. Dans le cas où l'Utilisateur Final diffuserait ou utiliserait ces éléments de façon contraire à leur destination, ATEMPO ou le Distributeur sera en droit de résilier le Contrat. L'Utilisateur Final est seul responsable de l'utilisation de ces Identifiants et Clé de Cryptage par des tiers, qu'elle soit frauduleuse ou non. L'Utilisateur Final garantit à ce titre ATEMPO et le Distributeur contre toute demande et/ou action basées sur une utilisation, frauduleuse ou non, de ces Identifiants ou de la Clé de Cryptage. En cas de suspicion d'utilisation frauduleuse de ses Identifiants ou de la Clé de Cryptage, l'Utilisateur Final doit immédiatement en informer le Distributeur.

EN AUCUN CAS, ATEMPO OU LE DISTRIBUTEUR NE POURRA ETRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS D'USURPATION DES IDENTIFIANTS OU DE LA CLE DE CRYPTAGE D'UN UTILISATEUR FINAL ETANT DONNE QU'IL NE DISPOSE PAS DES MOYENS TECHNIQUES PERMETTANT D'ASSURER DES CONTROLES.

L'ATTENTION DE L'UTILISATEUR FINAL EST APPELEE SUR LE FAIT QUE LA CLE DE CRYPTAGE EST UNIQUE ET NE PEUT ETRE REEDITEE. EN CONSEQUENCE, LA PERTE DE LA CLE DE CRYPTAGE PAR L'UTILISATEUR FINAL ENTRAINE L'IMPOSSIBILITE ABSOLUE DE RESTAURER LES DONNEES STOCKEES.

L'Utilisateur Final est responsable de tout dommage direct, indirect, matériel et/ou immatériel résultant d'un manquement de sa part. En aucun cas, ATEMPO ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à l'inexactitude des informations fournies et/ou diffusées par l'Utilisateur Final susceptibles de contrevenir aux droits de tiers.

**6.4. Force Majeure.** Aucune des parties aux présentes ne sera responsable et ne sera réputée avoir manqué à ses obligations, si ce manquement est dû à un événement de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.

## **7. DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT**

**7.1. Durée.** Le présent Contrat est conclu pour la durée prévue dans la Commande ou les Conditions Particulières.

**7.2. Résiliation anticipée.** Sans préjudice de tous dommages-intérêts qu'ils pourraient revendiquer, ATEMPO ou le Distributeur se réservent le droit de résilier, tout droit d'accès et/ou d'utilisation, de plein droit et sans intervention judiciaire, obligation ou autre responsabilité, en cas de manquement de l'Utilisateur Final aux termes des présentes CGU ou de toutes autres conditions afférentes au Produit non-réparé huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure.

**7.3. Effets de la résiliation.** A compter de la résiliation ou l'expiration du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, l'Utilisateur Final doit immédiatement le cas échéant, (i) retirer le Produit de tout système informatique, outil de stockage ou fichier où il a été installé et cesser de l'utiliser, de quelque façon que ce soit, (ii) retourner à ATEMPO ou au Distributeur tout exemplaire du Produit, y compris toute copie et toute Documentation, à l'exclusion de la partie matérielle dont il aurait fait l'acquisition, ou les identifiants et code d'accès qui lui ont été attribués et (iii) certifier par écrit, à la demande de



ATEMPO ou du Distributeur, le respect de ces obligations. Les droits et obligations qui, par nature, devront perdurer après la fin des présentes CGU produiront toujours leurs effets.

## **8. DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE DE JURIDICTION.**

Les présentes CGU sont soumises au droit français, exclusion faite de la convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises et des règles relatives aux conflits de lois et de juridictions.

**TOUT DIFFEREND RELATIF AUX PRESENTES CGU ET A LEURS SUITES, NOTAMMENT QUANT A LEUR INTERPRETATION, EXECUTION OU RESILIATION CONCERNANT LA SOCIETE ATEMPO EST SOUMIS AUX TRIBUNAUX DE PARIS, AUXQUELS IL EST EXPRESSEMENT FAIT ATTRIBUTION DE COMPETENCE NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS, APPEL EN GARANTIE OU DEMANDE INCIDENT, Y COMPRIS POUR DES PROCEDURES SUR REQUETE OU D'URGENCE.**

Ainsi, pour les différends en matière de propriété intellectuelle dont la compétence est régie par les articles D211-6 et D211-6-1 du Code de l'organisation judiciaire, compétence sera attribuée au tribunal de grande instance compétent du ressort du siège social de la société ATEMPO. Pour les différends de toutes autres natures, compétence est attribuée au Tribunal de commerce du ressort du siège social de la société ATEMPO.

Les différends impliquant uniquement le Distributeur et l'Utilisateur Final, dans lesquels ATEMPO n'est pas partie ou n'est pas susceptible d'être appelé en garantie, seront soumis aux juridictions du ressort du siège social du Distributeur.

## **9. DISPOSITIONS GENERALES.**

Le défaut d'exercice, l'exercice partiel ou le retard apporté dans l'exercice des droits prévus par les présentes CGU ne constitue en aucun cas une renonciation à l'exercice de ces droits, ni une renonciation à aucun autre droit. Toute renonciation ou modification des CGU ne sera effective que si elle est prévue dans un document écrit. Si l'une quelconque des dispositions des CGU est réputée nulle, elle sera réputée non écrite mais les autres dispositions garderont leur force et leur portée, à moins que la disposition annulée soit essentielle pour ATEMPO auquel cas le contrat sera réputé résilié dans son ensemble. Les présentes CGU, avec le cas échéant les Conditions Générales de Maintenance et Conditions Générales d'Hébergement éventuellement applicables, constituent l'intégralité des droits et obligations régissant l'utilisation du Produit en remplacement de toute proposition ou accord antérieur, écrit ou verbal.

### **ANNEXE 1 : Traitement de données personnelles**

Cette annexe est applicable, en complément des présentes CGU, dans l'hypothèse où les Données comprennent des données à caractère personnel (ci-après « **Données Personnelles** ») au sens de la législation en vigueur applicable en matière de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (le « le Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »).

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur Final n'a pas souscrit aux services d'Hébergement, l'Utilisateur Final accepte et reconnaît qu'il est seul responsable du Traitement des Données Personnelles qu'il héberge sur la Box. En cas d'accès par ATEMPO aux Données hébergées sur la Box, notamment en cas de remplacement de la Box, ATEMPO s'engage à les conserver secrètes et à détruire les Données.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur Final a souscrit aux services d'Hébergement et où les Données sont hébergées sur un Serveur Distants, ATEMPO et le Distributeur s'engagent dans les conditions prévues ci-après :

Les Parties s'engagent à collecter et/ou à traiter, selon le cas, toute Donnée Personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable en matière de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (le « le Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »).

En particulier, l'Utilisateur Final doit procéder à l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable du Traitement (notamment les formalités auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés et auprès des personnes dont les Données Personnelles sont collectées), à l'exclusion de toute responsabilité de ATEMPO ou du Distributeur.

L'Utilisateur Final doit également prendre toutes les mesures utiles à la préservation de la sécurité des Données Personnelles conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et l'article 32 du RGPD.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, ATEMPO et le Distributeur agiront uniquement sur les instructions de l'Utilisateur Final en qualité de sous-traitant au sens de la loi. A ce titre, ATEMPO et le Distributeur s'engagent à ne pas utiliser les Données pour leur propre compte ou pour celui d'un tiers.

**1. Sécurité et protection des Données Personnelles.** Les informations contenues dans les supports informatiques et documents de l'Utilisateur Final sont strictement couvertes par le secret professionnel, il en va de même pour toutes les Données dont ATEMPO ou le Distributeur prend connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Conformément à l'article 34 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié et l'article 32 du RGPD, ATEMPO s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, notamment lorsque le Traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées. Les caractéristiques du Serveur distant figurent à la fin de la présente Annexe.

ATEMPO s'engage à communiquer à l'Utilisateur Final la survenance de toute faille de sécurité et de tout incident ayant des conséquences directes ou indirectes sur les Données Personnelles. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit heures après la découverte de la faille de sécurité ou de l'incident par ATEMPO.

ATEMPO s'engage à respecter, tant pendant la durée du contrat ainsi qu'après sa cessation, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution des prestations prévues au Contrat avec l'accord préalable de l'Utilisateur final ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent Contrat ;

- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.

**2. Confidentialité.** ATEMPO s'engage à ce que les personnes en charge des prestations et ayant accès aux Données de l'Utilisateur final soient soumises à une obligation écrite de confidentialité et de sécurité appropriée.

**3. Sous-traitance.** ATEMPO et le Distributeur informent l'Utilisateur Final du recours à un sous-traitant pour l'Hébergement. Sur demande, ATEMPO et le Distributeur transmettront à l'Utilisateur Final le nom et le contrat conclu avec ledit sous-traitant et informeront l'Utilisateur Final en cas de changement.

**4. Localisation des données.** ATEMPO et le Distributeur ne peuvent transférer ou autoriser le transfert de Données vers un pays situé hors de l'Union Européenne sans le consentement écrit préalable de l'Utilisateur Final. Si les Données traitées dans le cadre de l'Hébergement sont transférées dans un pays situé hors de l'Union Européenne, les Parties devront s'assurer que les Données bénéficient d'un niveau de protection adéquat (article 45 du RGPD).

**5. Respect effectif des obligations.** ATEMPO s'engage à fournir toutes informations nécessaires en sa possession, permettant de constater le respect de ses obligations au titre de ce Contrat, exigées par l'Utilisateur Final, à ce dernier ou à son Correspondant Informatique et Libertés.

**6. Portabilité des données.** Sur demande écrite de l'Utilisateur Final, à tout moment au cours de l'exécution du contrat et pour quelque cause que ce soit, ATEMPO et le Distributeur fourniront sans délai à l'Utilisateur Final une copie de l'intégralité des Données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible depuis n'importe quel système informatique.

**7. Destruction et restitution des données.** Au terme du contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, ATEMPO ou le Distributeur restitueront, sans délai, à l'Utilisateur Final une copie de l'intégralité des Données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible depuis n'importe quel système informatique.

Une fois la restitution effectuée, ATEMPO détruira, le cas échéant, les copies des Données détenues dans ses systèmes informatiques dans un délai d'un mois et devra en apporter la preuve à l'Utilisateur Final à première demande.

**8. Responsabilité :** L'Utilisateur Final pourra prononcer la résiliation immédiate du Contrat, sans indemnité en faveur de ATEMPO et du Distributeur, en cas de non-respect des engagements définis dans la présente Annexe, après mise en demeure restée sans effets. La responsabilité de ATEMPO et du Distributeur, ainsi que de leurs collaborateurs, pourra être engagée conformément aux prescriptions de l'article 226-13 du Code Pénal le cas échéant.

## **9. Caractéristiques du Serveur Distant :**

Le Serveur Distant est sécurisé et surveillé 24 heures sur 24 par un PC sécurité et des caméras de surveillance (stockage des images sur 30 jours). L'accès est contrôlé par le PC sécurité et des badges

magnétiques, toute visite fait l'objet d'une inscription dans notre registre. Le Serveur Distant est maintenu à une température constante de 23° (tolérance +/- 3°) via un système de climatisation redondant conforme aux caractéristiques de la Classe 3.1 spécifiées par la norme ETSI 300 019-1-3 (European Telecommunications Standard).

Le courant fourni est sécurisé et ondulé (onduleurs + parc de batteries + groupes électrogènes industriels redondants). La détection incendie du Serveur Distant est conforme à la règle R7 APSAD (Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurances Domage) relative à la détection automatique d'incendie, au code du travail et à la loi du 19 juillet 1976 concernant les Installations Classées pour la protection de l'Environnement.

La protection incendie du Serveur Distant est conforme à la règle R2 APSAD relative à l'extinction automatique par gaz avec les adaptations propres au NFPA 2001 concernant les produits de substitution au Halon et à l'ensemble des règles concernant la protection des personnes.

Le Serveur Distant est équipé d'un système de Gestion Technique Centralisée (GTC) qui permet aux équipes de maintenance et personnels techniques du prestataire de connaître tous les dysfonctionnements de la vie d'un site en temps réel depuis un point unique. La GTC permet de recevoir en un seul endroit toutes les informations de fonctionnement (événements) et alarmes (défauts) provenant des différentes installations techniques (électricité, climatisation, incendie).

## CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

La société **ATEMPO**, société anonyme au capital de 555 380,42 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evry sous le numéro unique d'identification B 383 923 786, ayant son siège social situé 23 avenue Carnot, 91300 Massy, représentée par son Président en exercice (ci-après dénommée « **ATEMPO** ») conçoit, développe et commercialise des solutions complètes de stockage, de sauvegarde et de restauration des données, comprenant des serveurs de sauvegarde, une offre logicielle intégrée et des prestations de services associées (installation, maintenance, hébergement des données).

Le Distributeur du Produit est la société **Sharp Business Systems France**, Société par actions simplifiée au capital de 4 894 200 euros immatriculée au Registre de Toulouse sous le numéro 333 321 636, ayant son siège social 244 route de Seysses, 31100 Toulouse, représentée par Monsieur Blaise Schifres, Directeur Administratif et Financier SHARP Europe des systèmes d'impression (ci-après dénommée le « **Distributeur** »).

**La définition des termes et expressions employés dans les présentes CGM dont la première lettre est une majuscule est prévue aux Conditions Générales d'Utilisation des Produits.**

### 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Maintenance font partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation des Produits ATEMPO. L'Utilisateur Final déclare en avoir pris connaissance et les avoir acceptées. L'ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ENTRAINE L'ACCEPTATION DES PRESENTES CGM.

Par les présentes et sous réserves de l'acceptation de la Commande, le Distributeur ou ATEMPO fournit à l'Utilisateur final, pour un Produit régulièrement commandé, installé et utilisé, des services associés et optionnels détaillés dans la Commande et/ou dans les Conditions Particulières, à savoir des prestations d'Assistance et de Maintenance (ci-après « Prestations ») afférentes aux Produits dans les conditions définies par les présentes Conditions Générales de Maintenance en complément des Conditions Générales d'Utilisation des Produits ATEMPO.

La société ATEMPO se réserve l'exécution des Prestations de Maintenance logicielle des Produits, à l'exclusion du Distributeur.

### 2. ETENDUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

La Prestation est exclusivement valable pour le site d'installation initial du Produit tel que constaté dans la Commande. Elle est exécutée « à distance » et comprend une assistance technique, une garantie matérielle s'agissant de la Box (partie matérielle du Produit) ainsi qu'une maintenance logicielle (partie logicielle du Produit). La garantie matérielle du Produit est définie en article 5.2 des Conditions Générales d'Utilisation du Produit.

Un changement de site est possible et valide si l'Utilisateur Final en avise ATEMPO ou le Distributeur par écrit au moins 10 jours avant le changement. Dans ce cas, la Prestation devient exclusivement valable pour le nouveau site.

### 3. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Le Distributeur assure aux Utilisateurs Finaux des prestations d'Assistance technique à distance de type Hotline, par téléphone et/ou e-mail durant les jours et heures ouvrés du Distributeur.

Les prestations d'Assistance ne comprennent pas les difficultés que le suivi des instructions de ATEMPO, du Distributeur ou de la Documentation peut résoudre.

Cette Prestation permet au technicien du Distributeur et/ou toute personne autorisée par le Distributeur de résoudre à distance, par téléphone et/ou email visant à :

- Assistance à l'installation de la Box
- Assistance au paramétrage des solutions afférentes au(x) contrat(s) soucrit(s)
- Formation à l'utilisation des solutions
- Assistance technique Niveau 1 : qualification et résolution d'incidents communs

Distributeur peut déléguer à ATEMPO les prestations d'Assistance technique. Les prestations déléguées feront alors l'objet d'une commande à la signature du contrat auprès de ATEMPO.

Le support technique ATEMPO est accessible :

par téléphone : +33 16486 8383, email : [support@atempo.fr](mailto:support@atempo.fr) , du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 sans interruption à l'exception des jours fériés.

L'Utilisateur Final s'engage à coopérer de manière effective avec le Distributeur pour la bonne exécution de la prestation d'assistance.

Cette prestation d'Assistance n'inclut pas, sauf dispositions spécifiques contraires, une formation des collaborateurs de l'Utilisateur Final.

#### **4. PRESTATIONS DE MAINTENANCE**

**4.1. Principe.** Toutes prestations de maintenance impliquant une intervention sur la partie logicielle des Produits, au niveau des codes sources (corrections, nouvelle(s) fonctionnalité(s), mises à jour, nouvelle(s) version(s)), ne pourront être réalisées exclusivement que par la société ATEMPO ou tout tiers qu'elle aura autorisé.

La Maintenance logicielle comprend les prestations permettant de maintenir le Produit dans un état de fonctionnement conforme à la Documentation et aux spécifications.

La Maintenance logicielle comprend des prestations de maintenance préventive/corrective/évolutive applicable pendant la durée du Contrat qui nécessitent une intervention sur les codes sources des Produits et qui sont décrites dans les conditions suivantes :

- un service de maintenance préventive : la maintenance préventive s'entend des interventions spontanées de la société ATEMPO en vue de réduire la possibilité de défaillance des Produits et d'anticiper les incidents de fonctionnement. Il est convenu entre les Parties que la maintenance préventive n'a pas pour objet de prévenir toutes les pannes matérielles et logicielles qui pourraient survenir sur le Produit et que la société ATEMPO n'est tenu que d'une obligation de moyens.
- un service de maintenance corrective : La maintenance corrective s'entend de la prise en compte, analyse et résolution des éventuelles anomalies rencontrées par l'Utilisateur Final qui ne permettrait pas de maintenir le Produit en conformité avec les spécifications et fonctionnalités contenues dans la Documentation et dont la raison ne serait due ni au mauvais fonctionnement de l'environnement informatique dans lequel les Produits sont

installés, ni à son mauvais emploi par l'Utilisateur Final.

La maintenance corrective tend, par le biais de mesures de contournement ou de mesures définitives (patch correctif ou mises à jour), à maintenir les Produits en conformité avec les spécifications documentées et à corriger les anomalies de fonctionnement qui les affecteraient.

Sous réserve d'accès à la Box, ATEMPO garantit une GTI (Garantie Temps d'Intervention) et une GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) à distance du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h (sauf jours fériés et indisponibilités du service dont l'Utilisateur Final est informé au moins 48 h à l'avance), en fonction de la sévérité du problème :

- **Incidents bloquants tels que définis dans la Documentation :**
  - GTI : 2 heures à compter du signalement pour un incident concernant un Produit isolé / 24h pour un incident affectant une version du logiciel présente sur l'ensemble des Produits commercialisés par ATEMPO comportant ladite version affectée
  - GTR : 24h pour traiter l'incident ou basculer sur une ancienne version du Produit
- **Incidents non bloquants** (tout autre incident de niveau 3 et qui peut être toléré dans la mesure où il autorise un fonctionnement minimum du Produit) :
  - GTI : 12 heures à compter du signalement
  - GTR : 24 heures à compter du signalement
- **Incidents dont l'origine est un défaut des Produits :** L'incident sera traité par l'engineering de ATEMPO en vue d'une correction fournie, en priorité sous la forme d'une solution de contournement permettant l'utilisation de Produits. Si une telle solution est trouvée, l'incident sera clos et le défaut sera traité dans la mise à jour suivante des Produits. Une version de cette mise à jour sera mise à la disposition de l'Utilisateur Final.

A défaut de solution de contournement disponible, ATEMPO mettra en œuvre ses meilleurs efforts économiquement raisonnables pour fournir une correction sous la forme d'un « patch » et intégrera ladite correction dans la mise à jour suivant qui sera par ailleurs mis à la disposition de l'Utilisateur Final.

- un service de maintenance évolutive : La maintenance évolutive s'entend de la mise à disposition de mises à jour ou de nouvelles versions de la partie logicielle des Produits et de leur Documentation, le cas échéant, pendant la durée du Contrat, la société ATEMPO restant seule juge du support et du moyen à employer pour les diffuser.

Les corrections et mises à jour doivent être installées et / ou autorisées par l'Utilisateur Final dans un délai raisonnable à compter de leur mise à disposition, sauf à délivrer ATEMPO de toute obligation ou responsabilité résultant des présentes. Ces corrections et mises à jour sont concédées sous licence selon les termes des Conditions Générales d'Utilisation à moins que des conditions d'utilisation les accompagnent au cas par cas.

Les demandes de l'Utilisateur final sont formulées auprès de ATEMPO ou du Distributeur et enregistrées dans une base de données de suivi d'incidents, à réception. La réponse de l'équipe technique de ATEMPO (ou tiers autorisé par elle) se fait par écrit (courrier électronique). L'Utilisateur

Final est informé du suivi de l'incident après son enregistrement et tout au long du processus de résolution jusqu'à clôture de l'incident.

Lorsque les opérations de Maintenance ne pourront pas être effectuées à distance, l'aide de l'Utilisateur Final ou l'intervention d'un technicien de ATEMPO ou du Distributeur sur site pourra être nécessaire. En cas d'impossibilité de résolution du problème sur site, la Box pourra être rapatriée ou remplacée par le Distributeur.

Afin de permettre à la société ATEMPO et le Distributeur d'effectuer les Prestations, l'Utilisateur Final s'engage à maintenir l'accès aux réseaux de télécommunications et aux réseaux électriques, collaborer activement avec ATEMPO et le Distributeur et à leur communiquer toutes les informations utiles en sa possession et nécessaires à l'exécution des Prestations.

Les opérations de Maintenance pourront entraîner l'interruption du fonctionnement des Produits, dont ATEMPO ou le Distributeur s'efforcera, dans la mesure du possible, d'avertir l'Utilisateur Final dans un délai raisonnable, sans que l'ensemble de ces périodes d'interruption ne puissent entraîner l'engagement de la responsabilité de ATEMPO ou du Distributeur, ni ouvrir droit à une quelconque indemnité.

**4.2. Limites.** ATEMPO se réserve la possibilité de cesser la Maintenance de tout Produit antérieur d'une version à la version en cours de commercialisation sous réserve que l'Utilisateur Final en ait été informé, sauf dispositions contractuelles contraires, au moins trois (3) mois au préalable.

Sont exclues des prestations de support décrites ci-dessus, toute prestation d'intégration du Produit dans l'environnement technique (matériel et logiciel) de l'Utilisateur Final, de communication avec d'autres systèmes d'exploitation/d'information et de conseils pour l'audit et l'optimisation de l'utilisation du Produit.

Toute opération n'entrant pas dans le cadre de la Prestation, et notamment le développement spécifique demandé par l'Utilisateur Final sur les Produits, ne pourra être fournie par ATEMPO ou le Distributeur que sous réserve d'accord des deux parties, et moyennant une facturation supplémentaire au tarif en vigueur à la date d'intervention.

Sont également exclus des dites prestations, sauf dispositions contraires dans les conditions particulières :

- le développement de programmes informatiques spécifiques,
- les ajouts ou modifications sur les programmes existants non imposés par un changement de la réglementation en vigueur,
- la formation du personnel de l'Utilisateur Final,
- la sauvegarde, le stockage, l'hébergement et la récupération des données de l'Utilisateur Final, par ATEMPO non compris dans les fonctionnalités du Produit ou des Données non paramétrées dans le cadre de l'utilisation des Produits ;
- les incidents dus à une mauvaise utilisation du Produit par l'Utilisateur Final,
- les incidents dus à des modifications apportées au Produit sans l'autorisation de ATEMPO,
- les incidents dus à un mauvais fonctionnement de l'environnement dans lequel le Produit est installé ou au non-respect des Pré-Requis,
- les incidents dus à une défaillance ou une interruption des réseaux de télécommunication et/ou du réseau électrique,
- l'intervention sur le site de l'Utilisateur Final.



Compte tenu de la haute technicité du Produit et des limites de l'état de la technique, ATEMPO ne peut pas garantir un fonctionnement sans incident ni un fonctionnement ininterrompu du Produit, ni que son intervention permettra de régler l'incident rencontré ou qu'après son intervention l'incident rencontré n'apparaîtra pas de nouveau ou que toute autre difficulté ne sera pas générée du fait de cette même intervention.

**4.3. Mises à jour.** Pendant toute la durée prévue à la Commande, l'Utilisateur Final bénéficie des mises à jour à distance du Produit en cas de publication de nouvelle version. Ces mises à jour sont réalisées par ATEMPO ou par le Distributeur, par transfert sécurisé, sous réserve d'accessibilité à la Box (nécessitant notamment un accès à Internet et le paramétrage adéquat de son firewall par l'Utilisateur Final). L'Utilisateur Final est informé à chaque étape de la mise à jour et du temps d'interruption du Produit nécessaire. Des emails lui sont systématiquement envoyés pour confirmer le début, la fin et le succès de la mise à jour. ATEMPO est maître de l'opportunité de procéder à des mises à jour de la Box – après information de l'Utilisateur Final, au regard de l'évolution technique du Produit.

## **5. EXCLUSION ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

ATEMPO et le Distributeur ne garantissent pas un fonctionnement continu ou exempt d'erreurs du Produit, y compris au titre de leurs obligations liées aux Prestations. ATEMPO et le Distributeur sont tenus à une obligation générale de moyens pour l'ensemble des Prestations qu'ils fournissent respectivement dans le cadre des présentes. Leur responsabilité ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de leurs obligations respectives.

Les limites et exclusions de responsabilité définies à l'article 6 des Conditions Générales d'Utilisations sont applicables dans le cadre de l'exécution des Prestations.

## **6. DUREE**

La Prestation est fournie à l'Utilisateur Final pendant la durée indiquée dans la Commande et aussi longtemps que son droit d'accès et/ou d'utilisation du Produit demeure valide.

## **7. PRIX ET PAIEMENT**

Les prix et conditions de paiement afférents à la Prestation sont prévus dans la Commande et sont fermes pour toute sa durée.

A l'expiration de la Prestation, ATEMPO ou le Distributeur se réserve le droit de réviser ces prix et notifiera l'Utilisateur Final de cette révision par écrit, au moins un (1) mois au moins avant le renouvellement. Si l'Utilisateur Final refuse cette révision, il pourra refuser le renouvellement de la Prestation, sans indemnité, à son échéance.