

## 1. Préambule

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le client pourra souscrire à des services auprès de la société Novadial et Novadial fournira au client les services ayant fait l'objet d'un contrat de service. Elles s'appliquent à l'ensemble des services fournis par Novadial à ses clients. Le client ne peut, en conséquence, se prévaloir d'une quelconque disposition de ses propres conditions générales et/ou particulières d'achat.

## 2. Définition des services

Les termes et conditions spécifiques à chaque service sont décrits dans les conditions particulières y afférentes (ci-après « les conditions particulières »).

Les services seront fournis par Novadial conformément aux dispositions des documents suivants, listés par ordre de préséance :

- a/ le contrat de service
- b/ les conditions particulières à chaque service et les présentes conditions générales
- c/ l'annexe méthodologique
- d/ bon de modification Novadial

Par la signature du contrat de service le client reconnaît avoir reçu, pris pleine connaissance et accepter sans réserve les termes et conditions de chaque document constitutif du contrat de service et déclare que le service concerné répond à ses besoins.

En fonction des conditions d'exploitation ou d'organisation des services ou des besoins du marché, Novadial peut modifier, ensemble ou séparément, les dispositions des documents précités. Le client est automatiquement soumis aux nouvelles dispositions. En cas de modification substantielle portant préjudice au client ce dernier pourra résilier le contrat de service concerné sans pénalité par l'envoi à Novadial d'une lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de un (1) mois suivant la modification concernée.

## 3. Commande des services

Les demandes de souscription s'effectuent, selon le service choisi par le client, par courrier ou par téléphone.

Quel que soit le mode de demande de souscription, le client enverra par courrier ou remettra au représentant de Novadial :

- l'ensemble de ses annexes dûment complétés, signés et tamponnés, conformes aux standards en vigueur au sein de Novadial.
- Un relevé d'identité bancaire ou postal original.
- S'il a choisi un règlement par prélèvement automatique, l'autorisation de prélèvement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

Les parties ne seront liées contractuellement et un contrat de service ne sera formé et n'entrera en vigueur que lorsque Novadial aura confirmé au client, par tout moyen (courrier, courrier électronique, télécopie ou tacitement, en commençant à exécuter le service souscrit), son acceptation du contrat de service ainsi souscrit par le client. L'acceptation de Novadial, pour, en particulier, être refusée dans les cas suivants :

- dossier de souscription incomplet,
- dossier de souscription comportant des modifications aux termes et conditions standard du service concerné.

La mise en service ne pourra intervenir que si l'ensemble des documents ci-dessus ont été retournés à Novadial complets et signés et si les informations qui y figurent concordent.

Le client déclare souscrire chaque service en relation directe avec son activité professionnelle et l'utiliser pour ses seuls besoins propres. Le client est toutefois habilité à souscrire aux services pour lui-même ou pour le compte de toute société qu'il contrôle, aux termes de l'article L233-3 du code de commerce. Dans ce cas, le client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits et pouvoirs nécessaires à l'effet de signer le contrat de service au nom et pour le compte des sociétés concernées, il se porte garant du respect par ces sociétés, des obligations définies au contrat de service et sera en toutes circonstances solidaire vis-à-vis de Novadial de l'exécution de leurs obligations par ces sociétés, et en particulier celles bénéficiant d'une facturation séparée.

Le client devra informer Novadial sans délai et par écrit de toute modification des informations le concernant portées sur tout élément du contrat de service et en particulier, de tout changement de coordonnées bancaires ou d'adresse de facturation.

## 4. Evolution des contrats de services

Le client peut demander des modifications à son contrat de service par téléphone, télécopie, courrier selon les services. Dans tous les cas, Novadial se réserve le droit de réclamer une confirmation par courrier de la modification demandée par le client. Pour être valable, toute demande de modification de service ainsi effectuée par le client devra être confirmée par Novadial par tout moyen (courrier, courrier électronique, télécopie ou tacitement par la mise en œuvre de la modification demandée).

## 5. Durée

La période de souscription est prévue dans le contrat de service du service concerné, à défaut de résiliation par une partie adressée à l'autre par lettre recommandée avec avis de réception trois (3) mois avant le terme de cette période initiale, le contrat de service concerné sera reconduit pour une durée de 24 mois et chacune des parties pourra alors le résilier par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trois (3) mois. La résiliation d'un contrat de service avant expiration de la période initiale ci-dessus rendra immédiatement exigibles les montants dus au titre du service pour la période restant à courir jusqu'au terme de ladite période initiale et ce sans préjudice des sommes que pourrait réclamer Novadial au titre de dommages et intérêts en cas de résiliation fautive ou de violation des stipulations du contrat de service imputable au client.

Toute somme due en application d'un contrat de service devra être payée au plus tard à la date de prise d'effet de la résiliation.

## 6. Obligations des parties

Novadial s'engage auprès du client à fournir les services avec la compétence et le soin raisonnables, et ce dans le respect des normes professionnelles applicables.

Novadial se réserve la possibilité de suspendre partiellement ou complètement le service en cas d'opérations de maintenance ou d'évolution du réseau ou si Novadial y est obligée pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou judiciaire, communautaire, nationale ou locale compétente.

Le client mettra à disposition de Novadial tous moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du service et à l'exécution du contrat de service et fournira à Novadial toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution des contrats de service.

Les équipements du client, de ses préposés et de toutes personnes susceptibles de se raccorder au réseau par son intermédiaire, ainsi que l'installation desdits équipements, doivent être conformes à la réglementation en vigueur et, en particulier, avoir fait l'objet d'une évaluation de conformité en application des articles R20-1 et suivants du code des postes et télécommunications.

Le client s'engage à réaliser à ses frais tout câblage interne ainsi que toute intervention, modification de ses installations de télécommunications qui seraient nécessaires en vue de la fourniture du service et en général, toutes les opérations préalables à la mise à disposition du service.

Lorsque la mise en service nécessite le raccordement d'un ou plusieurs sites client, ce dernier reconnaît que Novadial n'est pas en mesure, à la date de souscription du service, de connaître la configuration précise du ou des sites client ainsi que leurs conditions techniques de raccordement au service. Le client s'engage à informer Novadial dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

## 7. Conditions financières

Les tarifs des services et la périodicité d'émission des factures correspondantes sont décrits dans chaque contrat de service. Il est précisé que Novadial peut modifier à tout moment les dates de facturation et les périodes de référence, sans pouvoir néanmoins modifier la périodicité de la facturation. Novadial pourra adresser les factures sous format papier ou électronique.

Les sommes facturées seront dues par le client à la date d'établissement de la facture et payables par prélèvement automatique, sur le compte bancaire ou postal désigné par le Client ou le tiers payeur ; par virement sur le compte désigné dans la facture ou tout autre mode de paiement prévu dans le contrat du service concerné dans un délai maximum de trente (30) jours suivant ladite date de facture. Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le client est irrévocablement acquis à Novadial et non remboursable.

Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

Les factures émises en vertu de chaque contrat de service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral. De plus, Novadial pourra demander au client le remboursement des frais de recouvrement qu'elle aura engagés.

Le non-paiement, total ou partiel, par le client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par Novadial au titre de l'ensemble des contrats de service en cours, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment par Novadial.

Les tarifs indiqués dans les contrats de service sont hors taxes. Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à Novadial des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature d'un contrat de service entraînera un ajustement corrélatif des prix pour Novadial perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans les contrats de service.

Pour les services faisant l'objet d'une facturation à la consommation, les factures sont établies à partir des données émanant du système de facturation de Novadial qui ont valeur d'un écrit. Ces données sont conservées par Novadial pendant une durée de six (6) mois à compter de leur enregistrement (ou toute autre période plus courte qui pourrait être définie par la loi ou la réglementation) sauf lorsque Novadial fournit au client le détail de ses consommations. En cas de communication des ces données au client, ce dernier ne pourra les utiliser à aucune autre fin que la vérification des factures.

Le client informera Novadial, par lettre recommandée avec avis de réception dûment motivée et dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception d'une facture relative à des redevances à la consommation, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. En cas de litige, les sommes facturées au client resteront exigibles par Novadial, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le client à son échéance.

Les parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue avant le terme du délai du paiement mentionné ci-dessus. S'il est débouté et s'il a retenu une partie de ses paiements, le client paiera, en plus des sommes dues, des intérêts de retard d'une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur calculés entre la date d'échéance du montant concerné et la date de paiement effectif.

Les tarifs des services peuvent faire l'objet de variations dont le client sera informé. Une notification envoyée au client indiquera la date d'application des nouveaux tarifs. Le client disposera d'un délai de vingt-et-un (21) jours, à compter de la notification par Novadial de l'augmentation d'un tarif non imputable à une cause hors du contrôle de Novadial pour résilier, sans pénalité, la partie du service concernée par l'augmentation de tarif, en envoyant à Novadial une lettre recommandée avec avis de réception et sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours.

Le client dispose d'un accès aux services avec une limitation d'encours dont il pourra à tout moment prendre connaissance auprès du service technique de Novadial.

Par ailleurs, Novadial se réserve la possibilité, dans les conditions particulières ou lors de la souscription au service, de subordonner la mise en service d'un service à la fourniture par le client d'un dépôt de garantie ou d'une garantie bancaire à première demande d'un montant défini par Novadial (ci-après « la garantie »). Au cas où le client n'aurait pas versé ou mise en place la garantie à la date indiquée par Novadial, la fourniture du service sera suspendue jusqu'au versement ou la mise en place de ladite garantie et le client devra néanmoins continuer à s'acquitter du prix du service. De même, en cas d'incident ou de retard de paiement en cours de contrat de service, Novadial se réserve le droit à tout moment et sans préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander une garantie au client. En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, Novadial pourra déduire le montant correspondant de, ou appeler, la garantie. Novadial informera le client de cette déduction ou de cet appel par lettre recommandée avec avis de réception, et le client devra reconstituer la garantie au plus tard quinze (15) jours après réception de ladite lettre, à défaut de quoi le client sera réputé en retard de paiement. En l'absence de retards de paiement du client et/ou différé entre les parties, Novadial restituera ou prononcera la main-levée de la garantie deux (2) mois après la fin du contrat de service concerné.

En cas de vente d'équipement ou de cession de droits de propriété incorporels, la propriété ne sera transférée au client qu'à compter du parfait paiement, i.e. l'encaissement par Novadial du paiement intégral du prix, principal, frais et taxes compris. Le client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers. Il s'interdit également de céder ces éléments pendant toute la durée de validité du présent article de réserve de propriété. En cas de non-paiement à l'échéance, Novadial sera en droit de reprendre les éléments livrés, dans le cadre notamment des dispositions des articles 115 et suivants de la loi du 25/01/85 relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises.

## 8. Limitation de responsabilité

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Novadial serait établie au titre de l'exécution d'un contrat de service, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, action d'un tiers, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus.

Nonobstant toute autre stipulation du contrat de service, la responsabilité totale cumulée de Novadial n'excèdera pas, pour la durée de chaque contrat de service, le montant mensuel moyen des trois derniers factures adressées au client au titre du contrat de service concerné.

Le client sera seul responsable de l'utilisation des services. Il ne les utilisera pas et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés, à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdites par les lois ou règlements applicables ou en violation des droits d'un tiers ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à Novadial ou à tout tiers. Le client indemniserà Novadial et la tiendra quitte des réclamations, coûts, amendes, pénalités, dommages et intérêts, frais et autres charges résultant de l'usage qu'il fait des services.

Les préjudices subis par le client et les sociétés au nom desquels il a signé des contrats de service, conformément aux dispositions de l'article 3 ci-dessus, feront l'objet d'une demande unique du client et seront globalisées à son niveau ; le client faisant son affaire de la répartition de l'indemnisation entre lui et lesdites sociétés. De convention expresse entre les parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des parties plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

## 9. Assurances

Chaque partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances de premier rang une police responsabilité civile, valable pendant toute la durée de chaque contrat de service, couvrant les risques associés à leur exécution.

Chaque partie fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés.

Sur requête, chaque partie fournira à l'autre une attestation d'assurances, attestant de la souscription des polices décrites ci-dessus.

(Paraphe)	(Paraphe)
-----------	-----------

**10. Force majeure**

Les parties ne seront pas responsables de dommage, de retard, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant d'une cause en dehors de leur contrôle et/ou pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (soit un « cas de force majeure »).

Les parties conviennent qu'un cas de force majeure inclura notamment : les intempéries, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable aux services, accès limités par un gestionnaire de domaine, défaillance ou contraintes d'un moyen de télécommunications géré par un opérateur auquel le réseau est raccordé ou d'un fournisseur, agitations, insurrection et actes d'une nature similaire, guerres déclarées ou non, grèves, sabotage, vols, vandalismes, explosions, incendies, foudre, catastrophes naturelles, actes de tiers.

Les obligations de la partie victime du cas de force majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

Si un cas de force majeure empêche l'une des parties d'exécuter une obligation essentielle au titre d'un contrat de service pendant une période de plus de trois (3) mois consécutifs, les parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. A défaut d'accord sur une telle solution dans un délai d'un (1) mois suivant l'expiration de la période de trois (3) mois sus-citée, chacune des parties pourra résilier ledit contrat de service, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'un ou l'autre partie. Par dérogation à l'article 12, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

**11. Suspension des services**

En cas de non-respect de l'une de ses obligations par le client et, en particulier, si une quelconque facture de Novadial reste totalement ou partiellement impayée à son échéance, Novadial pourra, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, envoyer au client une mise en demeure de remédier à sa défaillance. Si ce courrier reste sans effet pendant quinze (15) jours suivant sa date d'émission, Novadial pourra suspendre de plein droit et sans préavis le contrat de service concerné. Une telle suspension n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations au titre dudit contrat de service.

A défaut pour le client de remédier à sa défaillance dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension d'un contrat de service, Novadial pourra, par dérogation aux dispositions de l'article 12, résilier le contrat de service concerné de plein droit et avec effet immédiat aux torts du client qui en supportera toutes les conséquences.

Le client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent article, en particulier en termes de continuité du service et ne pourra en aucun cas se retourner contre Novadial pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

**12. Résiliation**

En cas de manquement de l'une des parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes d'un contrat de service, l'autre partie pourra signifier à la partie en défaut une mise en demeure exigeant qu'elle remédie au manquement en question dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception. A défaut de remède dans le délai imparti, l'autre partie pourra mettre fin au contrat de service concerné de plein droit par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels la partie non défaillante pourrait prétendre en vertu de la loi et/ou du contrat de service. La date d'effet de la résiliation sera la date indiquée sur la seconde lettre recommandée.

Après résiliation d'un contrat de service ou son arrivée à terme, le client cessera immédiatement toute utilisation du service concerné et, à ses propres frais, procédera à toutes les désinstallations consécutives de ses équipements. Novadial reprendra possession de ses équipements sous un délai fixé par elle. A cet effet, le client laissera Novadial et/ou tout tiers agréé accéder librement à ses locaux que Novadial ne sera pas tenue de remettre en état.

La cessation du contrat de service, pour quelque cause que ce soit, entraîne la déchéance de tous les termes des créances dues et leur exigibilité immédiate, quelque soit le mode de règlement prévu, Novadial établira le solde du compte à la date de cessation.

**13. Droit applicable – Règlement des litiges**

Les contrats de service seront régis par le droit français et interprétés conformément à celui-ci.

En cas de différend entre les parties né à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution d'un contrat de service, compétence exclusive sera attribuée au tribunal de commerce de Toulouse, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

**14. Divers**

Les contrats de service ne fournissent pas et ne sont pas destinés à fournir à des tiers (notamment des clients ou des sociétés affiliées du client) de droit de recours, de réclamation, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit.

Les contrats de service et toutes leurs stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion d'une partie, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration, et seront au seul bénéfice de ceux-ci. Novadial pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu des contrats de service.

Les communications aux termes d'un contrat de service seront faites par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique), aux adresses respectivement indiquées dans le contrat de service auxquelles les parties élisent domicile. Lors des correspondances ou autres relations par internet ou autre voie électronique, chaque partie mettra en œuvre les moyens raisonnables en vue de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des échanges mais les parties reconnaissent qu'il n'est pas possible de garantir une telle sécurité et confidentialité. De même, les parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenant entre elles seront indemnes de tout virus.

Chaque contrat de service remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les parties relatifs au même objet et constitue l'intégralité de l'accord entre les parties eu égard aux services qu'il concerne.

Les obligations et garanties expressément contenues dans les contrats de service sont les seules acceptées par Novadial et se substituent à tout autre déclaration et/ou garantie expresse ou tacite, y compris notamment, les garanties de valeur marchande, d'adéquation à un objet particulier et de service ininterrompu, ainsi qu'à toute obligation que Novadial pourrait avoir en droit coutumier ou jurisprudentiel.

Aucune partie ne sera réputée avoir renoncé à un droit aux termes d'un contrat de service sauf renonciation écrite et signée.

Aucune des parties ne consent à l'autre partie, au titre d'un contrat de service, un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, ou un quelconque droit d'utilisation, notamment sur les noms commerciaux, marques, logiciels et procédés sous quelque forme que ce soit et de quelque nature que ce soit, notamment par licence, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite, chacune restant par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle.

Les parties conserveront confidentielles les stipulations des contrats de service et les informations, écrites ou orales, qui ne sont du domaine public, relatives aux services et/ou aux parties (ci-après « les informations confidentielles »). Ces informations confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin que l'exécution des contrats de service. Les parties sont autorisées à divulguer des informations confidentielles sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, aux salariés, fournisseurs, experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une partie ayant besoin d'en connaître, aux prêteurs potentiels de crédit à une partie et aux sociétés de son groupe. Le présent article s'appliquera pendant toute la durée de chaque contrat de service et survivra à leur arrivée à terme pendant trois (3) ans. Nonobstant ce qui précède et sauf mention particulière du client sur le bulletin de souscription, Novadial se réserve le droit de faire figurer le nom du client, son logo et le type de service souscrit sur une liste de références commerciales communiquées au public.

Par ailleurs, le client reconnaît que Novadial pourra être amenée à divulguer des informations relatives au client dans le cadre des dispositions de la loi n° 2000-719 du 1<sup>er</sup> août 2000.

Le client reconnaît avoir été informé par Novadial d'avoir à déclarer, notamment à la commission nationale informatique et liberté et son propre comité d'entreprise, tout traitement automatisé d'informations nominatives qu'il pourra effectuer à partir des données fournies par Novadial.

Novadial informe le client, conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifié, qu'il fait l'objet d'un traitement automatisé de données nominatives, notamment à des fins de constitution de fichier client et/ou de facturation détaillée. En particulier, Novadial se réserve le droit, sauf avis écrit contraire du client d'utiliser les informations relatives au client pour lui proposer, par prospection directe, voie postale ou de télécommunications, des offres adaptées à ses besoins. Le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ces informations.

(Paraphe)	(Paraphe)
-----------	-----------