

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Découvrez les conditions générales de vente couramment appelées « CGV » qui récapitulent l'ensemble des informations commerciales qui s'appliquent entre « AVALIS Informatique et Services » (voir l'identité de AVALIS Informatique et Services sur cette page <https://avalis.fr/mentions-legales/>) et son/ses client(s).

AVALIS Informatique et Services s'engage à mettre à la disposition de son/ses client(s) ces présentes CGV à l'adresse <https://avalis.fr/conditions-generales-de-vente/> librement et facilement accessible sur internet. Ce même lien internet est présent sur toutes les factures et tous les devis édités par AVALIS Informatique et Services (le lien étant cliquable sur les devis). Sur cette même page internet se trouve notamment la dernière version datée, téléchargeable au format PDF de ces CGV (pour consultation et archivage – voir chapitre 19. Acceptation des CGV). Ce même document est également disponible sur simple demande du client à AVALIS Informatique et Services.

Le client reconnaît avoir pris préalablement connaissances de ces mêmes CGV avant la conclusion d'un devis et/ou d'un contrat et/ou de son renouvellement, et reconnaît les avoir acceptées dans leur totalité et sans réserve ; sauf mention contraire sur ledit devis et/ou contrat conclu avec AVALIS Informatique et Services.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (ci-après les « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles Avalis Informatique et Services (ci-après « Avalis », « nous », « notre » et « nos ») fournit à ses clients des prestations informatiques, de maintenance, d'assistance, de conseil, d'administration de systèmes et réseaux, de cybersécurité, de sauvegarde, ainsi que, le cas échéant, la fourniture de matériels, logiciels et services associés.

Avalis est une entreprise française située sur le territoire français et n'a vocation à travailler qu'avec des clients professionnels français immatriculés en France. Les présentes CGV sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables.

Toute commande ou acceptation d'un devis implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par Avalis.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les dispositions particulières figurant sur un devis, un contrat ou une proposition commerciale, ces dernières prévalent pour les seuls éléments concernés.

Le client garantit que toute personne passant commande ou acceptant un devis au nom et pour le compte du client dispose des pouvoirs et autorisations nécessaires pour l'engager contractuellement envers Avalis.

Le client s'engage à utiliser les produits, prestations, services et tout élément en découlant exclusivement à des fins légales et autorisées par la législation qui lui est applicable.



Toute infraction ou violation d'une disposition légale ou réglementaire applicable, toute incitation à violer ces dispositions ou à réaliser des actes illégaux, ainsi que toute violation grave des présentes CGV, pourra entraîner la résiliation des services concernés, dans les conditions prévues par les présentes CGV et par la législation applicable, sans préjudice du droit pour Avalis de réclamer le paiement des sommes déjà dues et, le cas échéant, la réparation de tout préjudice subi.

Dans le cas où une quelconque disposition des présentes CGV serait jugée illégale, nulle ou non applicable, cette disposition sera néanmoins applicable dans la pleine mesure permise par la loi selon les articles 1224 et suivants du Code Civil, et la partie non applicable sera considérée comme dissociée des présentes CGV, sans que cette décision n'affecte la validité et l'applicabilité des autres dispositions.

Tout manquement de notre part à l'exercice ou à l'application d'un droit ou d'une disposition des présentes CGV ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette disposition.

Toute ambiguïté quant à l'interprétation des présentes CGV sera interprétée conformément aux règles applicables du droit français.

2. Devis et commande

Les prestations ou les ventes de logiciels et/ou de matériels sont réalisées sur la base d'un devis, d'une proposition commerciale, d'un contrat de maintenance ou de toute autre offre acceptée par le client, ou d'une demande émanant de sa part et acceptée par Avalis.

Les devis sont valables pendant la durée indiquée sur ceux-ci. L'acceptation du devis vaut commande ferme. Conformément à l'article 1113 du Code civil, le contrat est formé par la rencontre d'une offre et d'une acceptation par lesquelles les parties manifestent leur volonté de s'engager.

Toute prestation ou fourniture non expressément prévue dans le devis ou le contrat initial pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire. Lorsqu'au cours de l'exécution d'une prestation, Avalis constate qu'une prestation, une fourniture ou une intervention supplémentaire est nécessaire ou demandée par le client, Avalis en informe celui-ci et lui indique, dans la mesure du possible, les conditions et le coût supplémentaire correspondant. La réalisation de cette prestation supplémentaire est soumise à l'accord préalable du client. Cet accord peut être donné par écrit, notamment par courrier électronique, ou oralement, notamment par téléphone ou directement auprès du technicien intervenant. L'accord ainsi donné vaut acceptation de la prestation supplémentaire et de sa facturation.

Lorsque la nature de la prestation supplémentaire ne permet pas d'en déterminer immédiatement le coût exact, Avalis pourra communiquer une estimation ou un montant maximal prévisionnel, sous réserve des éléments qui ne peuvent raisonnablement être déterminés avant l'intervention. Lorsque cela est nécessaire, Avalis pourra suspendre l'intervention dans l'attente de l'accord du client sur la prestation supplémentaire.

Les délais éventuellement communiqués par Avalis constituent, sauf engagement exprès contraire, des délais indicatifs. Ils peuvent notamment être affectés par la disponibilité des

matériels, logiciels, licences, fournisseurs, hébergeurs, opérateurs ou autres intervenants externes. Ils peuvent également dépendre des délais des transporteurs. Le simple dépassement d'un délai indicatif ne donne pas, à lui seul, le droit d'annuler la vente, de la refuser ou de réclamer des dommages et intérêts ou des remises, sous réserve des dispositions légales applicables et des engagements expressément pris par Avalis.

Avant toute acceptation d'une commande ou d'un engagement contractuel, Avalis se réserve le droit, à sa propre discrétion et sans avoir à se justifier, de choisir de ne pas travailler avec certains prospects ou certains clients, et de ne pas donner suite à des demandes ou relances commerciales.

Cette faculté de refus avant la formation d'un engagement contractuel ne fait pas obstacle aux dispositions légales applicables aux relations commerciales établies. En particulier, conformément à l'article L.442-1, II du Code de commerce, la rupture brutale, même partielle, d'une relation commerciale établie peut engager la responsabilité de son auteur lorsqu'elle intervient sans préavis écrit tenant notamment compte de la durée de la relation commerciale. Les dispositions légales applicables prévoient toutefois des exceptions, notamment en cas d'inexécution par l'autre partie de ses obligations ou de force majeure.

3. Prestations au forfait et prestations hors forfait

Les prestations incluses dans un forfait/contrat de maintenance et/ou d'assistance peuvent être sollicitées sans limitation du nombre, de la fréquence ou de la durée cumulée des interventions pendant la période couverte par le contrat, dès lors qu'elles concernent exclusivement les matériels couverts par le contrat et relèvent des prestations expressément définies dans le devis, le contrat ou la proposition commerciale correspondant.

Les matériels couverts sont notamment les PC listés et identifiés selon leur « Nom complet de l'ordinateur » sous Windows, ainsi que, le cas échéant, les autres matériels expressément identifiés dans le devis ou le contrat. Par dérogation, en cas de remplacement d'un PC existant par un nouvel équipement (à l'exclusion de tout ajout de machine supplémentaire), le nouveau PC est intégré automatiquement au périmètre contractuel en lieu et place de l'ancien, sans qu'un avenant ou une notification préalable ne soit nécessaire, dès lors que le nombre total et la typologie des machines restent identiques.

L'assistance aux logiciels installés sur les matériels couverts est comprise dans le forfait, sans limitation particulière quant au logiciel concerné, sous réserve des limites inhérentes à l'obligation de moyens d'Avalis. Cette assistance comprend notamment le diagnostic et le traitement des difficultés relevant de l'environnement informatique du poste, de son système d'exploitation, de sa configuration ou de son interaction avec les autres éléments de l'environnement informatique.

Lorsqu'un dysfonctionnement relève spécifiquement du fonctionnement interne, des fonctionnalités métier ou du comportement propre d'un logiciel, d'un service ou d'un équipement, Avalis pourra assurer un premier niveau de diagnostic et d'assistance afin d'identifier l'origine du problème et, lorsque cela est possible, d'en déterminer l'intervenant compétent. Lorsque la résolution du problème relève de l'éditeur, du fabricant, de

l'intégrateur, du fournisseur du logiciel ou du service concerné, ou de tout autre prestataire spécialisé, le client devra se rapprocher de celui-ci pour la résolution du problème.

Lorsque le client dispose d'un contrat de maintenance, d'assistance ou de support directement souscrit auprès de l'éditeur, du fabricant, de l'intégrateur ou de tout autre prestataire pour un logiciel, un matériel ou un service donné, les interventions relevant spécifiquement de ce contrat tiers devront être effectuées auprès du prestataire concerné. Avalis pourra, dans le cadre de son obligation de moyens, assister le client dans l'identification ou le diagnostic initial du problème, sans se substituer au prestataire contractuellement chargé de sa résolution.

Sont notamment considérées comme hors forfait, sauf stipulation contraire expresse :

- les demandes ou interventions ne relevant pas du périmètre défini au(x) contrat(s) de maintenance et d'assistance ;
- les interventions sur du matériel non couvert par ledit contrat. Dans ce cas, Avalis pourra soit facturer l'intervention selon les tarifs en vigueur, soit proposer un avenant au contrat afin d'inclure ce matériel dans le périmètre couvert, soit laisser le choix au client de refuser ou annuler l'intervention ;
- les interventions rendues nécessaires par une modification de l'environnement informatique du client non réalisée ou non validée par Avalis, lorsque cette modification est susceptible d'avoir un lien avec le dysfonctionnement ou la prestation demandée ;
- les problèmes ou dysfonctionnements relevant d'un autre prestataire du client ou d'un quelconque tiers ;
- les prestations liées à des logiciels, matériels, services, hébergements, opérateurs ou abonnements souscrits directement par le client ou auprès de tiers et/ou lorsque ces prestations relèvent spécifiquement de la responsabilité ou du support de ces tiers ;
- les frais, abonnements, licences, renouvellements, extensions de garantie ou prestations de constructeurs et fournisseurs, notamment ceux relatifs à des services tels qu'OVHcloud ou équivalents ;
- les interventions exceptionnelles ou urgentes non comprises dans le forfait, notamment lorsqu'elles nécessitent une intervention en dehors des horaires ouvrés habituels d'Avalis, pendant les week-ends, les jours fériés ou les périodes de fermeture ou de congés d'Avalis. Avalis reste libre d'accepter ou de refuser une telle intervention. Les modalités et éventuelles majorations tarifaires applicables à ces interventions sont définies dans les dispositions relatives aux tarifs ;
- plus généralement, toute prestation qui n'est pas expressément incluse dans le périmètre contractuel.

Les prestations hors forfait sont facturées selon les tarifs en vigueur d'Avalis ou selon un devis complémentaire accepté par le client. Lorsqu'une intervention hors forfait est nécessaire ou demandée, Avalis pourra en informer préalablement le client et, lorsque cela est possible, lui communiquer le coût estimatif ou le tarif applicable.

Avalis ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements ou conséquences directement imputables à l'intervention, à la défaillance ou à la modification effectuée par un autre prestataire du client ou par un quelconque tiers, sous réserve des obligations et responsabilités propres d'Avalis.

4. Obligations du client

Le client s'engage à fournir à Avalis toutes les informations, tous les accès et toutes les autorisations nécessaires à la réalisation des prestations.

Il demeure responsable de ses équipements, de ses données, de ses abonnements, de ses contrats conclus avec des tiers, de ses licences logicielles, ainsi que des éventuels supports d'installation, fichiers d'installation, clés, supports physiques ou autres éléments nécessaires à l'installation, la réinstallation ou la restauration des logiciels dont il dispose et, plus généralement, des éléments qui ne relèvent pas du périmètre confié à Avalis.

Le client doit notamment informer Avalis de toute modification significative de son infrastructure informatique, de ses utilisateurs, de ses équipements, de ses logiciels ou de ses prestataires susceptible d'avoir une incidence sur les prestations.

Lorsque le client fait intervenir un autre prestataire sur son système informatique, il lui appartient d'en informer préalablement Avalis et de s'assurer, lorsque cela est nécessaire, de la compatibilité de cette intervention avec les prestations d'Avalis.

Lorsque les informations, accès, autorisations, supports d'installation, fichiers, licences ou autres éléments nécessaires à la réalisation d'une prestation ne sont pas fournis par le client ou ne sont pas disponibles auprès de celui-ci, Avalis ne saurait être tenue responsable des retards, impossibilités ou difficultés d'exécution qui en résultent directement.

Avalis pourra toutefois accompagner le client, dans la mesure de ses possibilités, dans la recherche d'une solution ou dans ses démarches auprès du titulaire des droits, de l'éditeur, du fabricant, du fournisseur ou de tout autre tiers concerné, sans que cette assistance puisse être interprétée comme une garantie d'obtention, de récupération ou de rétablissement des éléments concernés.

Lorsque la situation nécessite une nouvelle intervention d'Avalis après que les éléments nécessaires ont été obtenus ou rendus disponibles, cette intervention pourra être reprogrammée en fonction des disponibilités d'Avalis et, lorsqu'elle relève d'une prestation hors forfait ou nécessite une intervention supplémentaire non prévue initialement, être facturée conformément aux tarifs en vigueur.

Le client demeure responsable de la validité de ses licences, droits d'utilisation et autres autorisations nécessaires à l'utilisation des logiciels, services et contenus qu'il confie à Avalis. Avalis ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de l'absence, de l'irrégularité, de la perte ou de l'impossibilité de récupérer de tels droits ou autorisations lorsqu'ils dépendent du client ou d'un tiers.

Le Client est expressément tenu à une obligation de collaboration active, étroite et de bonne foi avec Avalis tout au long de l'exécution des prestations. À ce titre, il lui appartient de désigner un interlocuteur technique disponible et de répondre avec diligence et réactivité aux alertes, notifications, préconisations ou demandes d'informations formulées par Avalis.

Sauf obligation légale impérative ou accord écrit contraire, les présentes CGV n'octroient aucun droit d'audit, d'inspection, d'accès ou de contrôle des infrastructures, locaux, codes ou outils d'Avalis au profit du Client ou de tout tiers désigné par lui.

5. Obligations d'Avalis Informatique

Avalis Informatique s'engage à fournir à ses clients les meilleurs services et conseils possibles et à mettre en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires à la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées.

En tant que prestataire de services, Avalis est tenue, sauf stipulation contractuelle expresse contraire, à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat.

En conséquence, Avalis ne garantit pas l'obtention d'un résultat déterminé lorsque celui-ci dépend notamment de facteurs techniques, matériels, logiciels, humains ou de tout autre élément échappant à son contrôle ou ne pouvant raisonnablement être garanti.

L'absence de résultat ou le non-fonctionnement d'un moyen, dispositif ou d'une prestation mis(e) en place par Avalis ne saurait, à lui seul, caractériser un manquement contractuel ou engager la responsabilité d'Avalis, dès lors qu'Avalis a mis en œuvre les moyens nécessaires et appropriés dont elle disposait dans les circonstances concernées.

Cette obligation de moyens ne fait toutefois pas obstacle à l'engagement éventuel de la responsabilité d'Avalis en cas de manquement à ses propres obligations contractuelles, de faute ou de négligence qui lui serait imputable, dans les conditions prévues par les présentes CGV et par la législation applicable.

6. Matériels, logiciels et prestations

Les matériels fournis ou vendus par Avalis sont soumis aux garanties légales applicables ainsi que, le cas échéant, aux garanties commerciales ou garanties constructeur proposées par le fabricant.

Dans le cadre des ventes réalisées auprès de clients professionnels, et dans la pleine mesure permise par la loi, la responsabilité d'Avalis au titre de la garantie des vices cachés (article 1641 du Code civil) est expressément limitée. Les parties conviennent que pour tout matériel ou logiciel vendu, l'action en garantie des vices cachés devra impérativement être engagée par le Client dans un délai préfix et maximal de six (6) mois à compter de la livraison du matériel (dérogatoire à l'article 1648 du Code civil). Passé ce délai, plus aucune action ne sera recevable. En tout état de cause, si un vice caché est reconnu par un tribunal, la garantie d'Avalis sera strictement limitée, au choix d'Avalis, au remplacement du matériel défectueux ou au remboursement de sa valeur hors taxes au jour de la vente, à l'exclusion de toute indemnisation de dommages consécutifs, directs ou indirectes, ou de pertes d'exploitation.

Les garanties légales et commerciales ne couvrent pas les dommages ou dysfonctionnements résultant notamment d'une utilisation non conforme à la destination du matériel, du non-respect des préconisations du fabricant, d'une modification ou transformation du matériel, d'une intervention effectuée par le client ou par un tiers non autorisé, d'une utilisation dans



des conditions anormales, d'un accident, d'une détérioration volontaire ou involontaire, ou de tout autre événement extérieur au matériel, dans la mesure où ces circonstances sont à l'origine du dommage ou du dysfonctionnement concerné.

Lorsque Avalis propose ou souscrit pour le compte du client une extension de garantie, une garantie constructeur ou tout autre dispositif de garantie commerciale, les conditions, exclusions, durées et modalités de prise en charge applicables sont celles définies par le fabricant, le constructeur ou le prestataire concerné. Avalis assure, lorsque cela relève de ses obligations, l'intermédiaire entre le client et le fabricant ou le prestataire concerné, sans pouvoir garantir une décision de prise en charge qui relève de ce dernier.

Les logiciels, licences, abonnements et services fournis par des éditeurs, fabricants ou prestataires tiers restent soumis aux conditions de licence, d'utilisation, de maintenance et de garantie propres à leurs éditeurs ou fournisseurs. Lorsque le client dispose directement d'un contrat de maintenance, d'assistance ou de support auprès de l'éditeur, du fabricant, de l'intégrateur ou de tout autre prestataire, les prestations relevant spécifiquement de ce contrat tiers doivent être sollicitées auprès du prestataire concerné.

Avalis peut assurer l'installation, la configuration, le paramétrage et le premier niveau de diagnostic des logiciels, services ou équipements tiers dans le cadre des prestations qui lui sont confiées. Cette intervention ne saurait avoir pour effet de transférer à Avalis les obligations, garanties, responsabilités ou engagements qui incombent à l'éditeur, au fabricant, au fournisseur, à l'hébergeur, à l'opérateur, à l'intégrateur ou à tout autre tiers.

Sauf engagement contraire expressément prévu au devis, au contrat ou à la proposition commerciale, Avalis ne saurait être tenue responsable des limitations, indisponibilités, interruptions, évolutions, incompatibilités, défauts ou dysfonctionnements directement imputables à un éditeur de logiciel, constructeur, fabricant, hébergeur, opérateur télécom, fournisseur d'accès, prestataire cloud ou autre tiers, dès lors que ces éléments échappent au contrôle d'Avalis.

Les licences et abonnements de logiciels ou services tiers sont soumis aux conditions contractuelles de leurs éditeurs ou fournisseurs. Le client demeure responsable du respect de ces conditions ainsi que du paiement et du renouvellement des licences, abonnements et services qu'il souscrit directement auprès de tiers, sauf disposition contraire expressément prévue dans le devis ou le contrat.

7. Réserve de propriété, propriété intellectuelle et suspension des prestations

7.1. Matériels et marchandises

Les biens livrés par Avalis demeurent sa propriété jusqu'au complet paiement du prix convenu.

Conformément à l'article 2367 du Code civil, la société Avalis Informatique et Services conserve la propriété des matériels, marchandises et fournitures livrés jusqu'au paiement intégral de leur prix, en principal, intérêts et accessoires. La réserve de propriété constitue une garantie du paiement des sommes dues à Avalis.



À défaut de paiement à l'échéance, et sous réserve des dispositions légales applicables, Avalis se réserve le droit de revendiquer les biens concernés aux frais et risques du Client.

Tant que le transfert de propriété n'est pas intervenu, le Client s'engage à conserver les matériels concernés en bon état, à ne pas les détériorer volontairement ou par négligence et à les maintenir identifiables comme étant la propriété d'Avalis. Le Client s'interdit notamment de les céder, de les donner en garantie ou d'en disposer de manière incompatible avec la présente réserve de propriété.

7.2. Prestations informatiques, logiciels et propriété intellectuelle

Les prestations réalisées par Avalis peuvent donner lieu à la création ou à la mise à disposition de livrables, codes sources, scripts, configurations spécifiques, documents, rapports, développements, éléments graphiques, contenus ou autres créations susceptibles d'être protégés par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Sauf stipulation contraire expresse prévue dans le devis, le contrat ou la proposition commerciale, la réalisation et le paiement d'une prestation n'emportent pas, à eux seuls, transfert de propriété intellectuelle ou cession des droits d'auteur sur les éléments créés par Avalis.

Lorsque le devis, le contrat ou la proposition commerciale prévoit une cession ou une autorisation d'utilisation ou d'exploitation de droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, cette cession ou autorisation est consentie dans les conditions, limites, finalités, durée, territoire et étendue expressément prévus dans le document contractuel concerné et, lorsque cela est prévu, sous réserve du paiement intégral des sommes correspondantes.

Sauf stipulation contraire expresse, le Client ne bénéficie d'aucun droit de reproduction, de modification, de distribution, de commercialisation ou d'exploitation des éléments créés par Avalis au-delà des droits qui lui sont expressément accordés dans le devis, le contrat ou la proposition commerciale.

Les logiciels, composants, bibliothèques, outils, méthodes, scripts, modèles, savoir-faire, développements génériques et autres éléments préexistants appartenant à Avalis ou à des tiers restent la propriété de leurs titulaires respectifs et ne sont pas transférés au Client du seul fait de leur utilisation dans le cadre d'une prestation.

7.3. Prestations de services continues (Assistance, Maintenance, Hébergement)

En cas de défaut de paiement d'une facture à son échéance, Avalis pourra, après mise en demeure du Client restée infructueuse pendant un délai de huit (8) jours, suspendre l'exécution de tout ou partie de ses prestations de services, notamment de maintenance, d'assistance ou d'hébergement, dans les conditions prévues par l'article 1219 du Code civil et sous réserve que le manquement du Client justifie une telle suspension.

La suspension des prestations pour défaut de paiement ne constitue pas, à elle seule, une rupture du contrat du fait d'Avalis et ne saurait ouvrir droit à une quelconque indemnité au bénéfice du Client, sous réserve des dispositions légales impératives applicables. En cas de

suspension des prestations pour défaut de paiement dans les conditions du présent article, le Client renonce expressément à toute réclamation, action ou demande d'indemnisation au titre des incidents, pannes, pertes de données ou interruptions de service survenant pendant toute la durée de la suspension et jusqu'au complet paiement des sommes dues.

Lorsque la suspension concerne un service hébergé, un accès distant, une infrastructure ou tout autre service dont Avalis assure directement la fourniture ou l'administration technique pour le compte du Client, Avalis pourra suspendre ou restreindre les accès ou fonctionnalités qu'elle administre directement, dans les conditions prévues au présent article et sous réserve des obligations légales ou contractuelles applicables.

Lorsque Avalis assure, pour le compte du Client, l'administration technique ou la gestion d'abonnements auprès d'un fournisseur tiers, notamment pour des services d'hébergement, de messagerie, de noms de domaine ou services similaires, Avalis pourra également suspendre ou restreindre les accès administratifs qu'elle gère lorsque les conditions de suspension prévues au présent article sont réunies.

Ces mesures sont limitées aux accès, services ou fonctionnalités relevant effectivement de l'administration ou de la gestion assurée par Avalis et ne confèrent à Avalis aucun droit de propriété sur les données, contenus, comptes ou services appartenant au Client ou à des tiers. Avalis n'accède pas au contenu des données ou communications du Client du seul fait de l'exercice de ses droits d'administration technique.

La reprise des prestations pourra être subordonnée au règlement préalable de l'ensemble des sommes échues et exigibles, ainsi qu'au paiement des éventuels frais ou coûts directement occasionnés par la suspension ou la remise en service, lorsque ceux-ci sont prévus par les tarifs applicables.

7.4. Restitution et transfert des éléments appartenant au Client

Les comptes, identifiants, licences, noms de domaine, données, abonnements et autres éléments dont le Client est propriétaire ou titulaire et qui sont administrés ou gérés techniquement par Avalis restent la propriété ou sous la titularité du Client.

À la demande du Client, Avalis pourra restituer ou transférer ces éléments au Client ou à tout tiers expressément désigné par celui-ci, sous réserve que le Client soit en mesure de justifier de ses droits sur les éléments concernés lorsque cela est nécessaire et que les sommes dues à Avalis au titre des prestations correspondantes aient été intégralement réglées, sauf disposition légale ou contractuelle contraire.

Avalis s'engage à coopérer raisonnablement avec le Client ou le prestataire désigné afin de permettre la transmission des informations et éléments techniques nécessaires à la reprise de l'administration des services concernés. Cette transmission peut notamment concerner les identifiants, paramètres, données de gestion des noms de domaine et autres éléments nécessaires à la continuité des services.

Les opérations de transfert ou de migration nécessitant une intervention technique spécifique d'Avalis, notamment lorsqu'elles dépassent la simple transmission d'identifiants ou

d'informations, pourront faire l'objet d'une facturation selon les tarifs en vigueur ou d'un devis complémentaire accepté par le Client.

Les frais éventuellement facturés directement par les éditeurs, hébergeurs, registrars, opérateurs ou autres fournisseurs tiers dans le cadre d'un transfert, d'une migration, d'un changement de titulaire ou de toute opération similaire restent à la charge du Client.

Les éléments appartenant à Avalis ou à des tiers, notamment ses outils internes, méthodes, logiciels, licences, développements génériques, comptes techniques ou éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle, ne sont pas concernés par cette obligation de restitution ou de transfert, sauf stipulation contraire expresse.

7.5. De manière générale

Les matériels et biens vendus par Avalis demeurent sa propriété jusqu'au complet paiement du prix correspondant, conformément aux dispositions relatives à la réserve de propriété prévues au présent article.

En cas de défaut de paiement, Avalis pourra exercer les droits attachés à cette réserve de propriété ainsi que, plus généralement, les droits et recours prévus par la législation applicable.

7.6. Propriété du site internet d'Avalis

Le contenu du présent site internet, incluant notamment, lorsque ces éléments sont la propriété d'Avalis, sa structure, sa présentation, ses textes, ses éléments graphiques, son code, ses développements et ses éléments techniques, demeure la propriété d'Avalis ou de leurs titulaires respectifs.

Toute reproduction, représentation, adaptation, modification, extraction, réutilisation ou diffusion, totale ou partielle, des éléments protégés du site ou de son contenu, sans autorisation préalable lorsqu'elle est nécessaire, est interdite dans les conditions prévues par le Code de la propriété intellectuelle.

8. Prix et paiement

Les prix sont ceux indiqués dans le devis, contrat ou document commercial applicable.

Ni les acomptes qui peuvent être demandés par Avalis, ni les paiements anticipés des factures ou des devis ne peuvent ouvrir droit à des escomptes.

Sauf stipulation contraire, les prix sont exprimés hors taxes et les taxes applicables sont facturées en sus.

Les prix indiqués dans les devis, ainsi que leur contenu, notamment concernant les matériels, pièces, logiciels, licences et autres fournitures proposés, sont établis en fonction des prix, disponibilités et stocks communiqués par les fournisseurs et fabricants au moment de leur élaboration. Ils sont donc susceptibles d'évoluer avant l'acceptation du devis.



En cas de modification des prix, de disponibilité ou de stock des éléments proposés avant l'acceptation du devis, Avalis pourra en informer le Client et établir, le cas échéant, un nouveau devis. Ce nouveau devis remplacera alors le précédent et devra faire l'objet d'une nouvelle acceptation.

Une fois le devis accepté, les parties sont engagées dans les conditions qui y sont prévues. Toute modification substantielle du devis accepté, notamment rendue nécessaire par une évolution des prix, une indisponibilité, une rupture de stock ou une impossibilité de fourniture, fera l'objet d'un accord avec le Client et, le cas échéant, d'un nouveau devis ou d'un avenant.

Les devis sont établis sur la base des informations communiquées par le Client ainsi que de l'analyse, de l'appréhension et de l'évaluation de la demande et de sa faisabilité par Avalis. Lorsque les informations communiquées par le Client sont inexactes, incomplètes ou insuffisantes, ou lorsqu'un élément technique ou matériel non identifiable au moment de l'établissement du devis rend la réalisation prévue impossible ou nécessite des opérations supplémentaires, Avalis pourra en informer le Client et proposer une adaptation de la prestation, un devis complémentaire ou une nouvelle solution technique.

Les modalités et délais de paiement sont ceux indiqués sur le devis ou la facture concerné(e). Le paiement à réception constitue l'une des modalités pouvant être appliquées, mais ne s'impose pas lorsqu'un autre délai ou échéancier est expressément prévu.

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard exigibles à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Le taux des pénalités de retard appliqué par Avalis est fixé à trois fois le taux d'intérêt légal, sans pouvoir être inférieur au minimum légal applicable. Le Client professionnel est également de plein droit redevable de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par la réglementation, dont le montant est actuellement fixé à 40 euros conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce.

Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Avalis pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

En cas d'impayé, Avalis pourra, dans les conditions prévues par la loi, le contrat applicable et notamment l'article 1219 du Code civil, suspendre les prestations après information ou mise en demeure du Client selon les conditions prévues aux présentes CGV.

Les tarifs habituellement appliqués, c'est-à-dire hors cadre de devis et hors forfaits, sont au maximum de 80 euros HT de l'heure et de 555 euros HT la journée de sept (7) heures pendant les horaires et jours ouvrés, du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00.

En dehors de ces horaires et jours ouvrés, notamment les week-ends, jours fériés et périodes de congés d'Avalis, une intervention pourra être réalisée hors cadre d'un contrat d'assistance et/ou de maintenance, à l'entière discrétion d'Avalis. Dans ce cas, un taux horaire majoré de 20 % par rapport au tarif habituellement applicable sera appliqué.



Si un ou plusieurs éléments imprévus non mentionnés dans le devis ou la proposition commerciale surviennent, notamment en cas de demande supplémentaire de dernière minute, d'informations inexacts ou incomplètes communiquées par le Client, ou si la réalisation de la prestation prévue devient impossible ou nécessite des opérations, fournitures ou prestations supplémentaires, Avalis pourra en informer le Client et proposer une prestation ou fourniture complémentaire. Celle-ci pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire selon les tarifs applicables ou d'un devis complémentaire, sous réserve de l'accord du Client lorsque celui-ci est nécessaire.

D'éventuels frais de déplacement peuvent être appliqués. Leur montant est proportionnel à la distance parcourue et peut être précisé dans le devis, la facture ou les tarifs applicables.

Les tarifs habituellement appliqués par Avalis ne constituent pas une offre ferme de contracter. Les commandes ne nous engagent qu'après confirmation écrite de notre part, sauf lorsqu'un devis, contrat ou autre document commercial accepté par Avalis en dispose autrement.

Tout paiement doit être effectué par virement bancaire sur le compte bancaire professionnel d'Avalis dont les coordonnées figurent sur les factures et devis. Exceptionnellement, les chèques peuvent être acceptés après accord préalable d'Avalis. Avalis n'accepte pas les règlements en espèces.

9. Maintenance et assistance

Les prestations de maintenance et d'assistance pour les Clients sous contrat sont réalisées dans les limites du périmètre défini au contrat ou au forfait souscrit.

Sauf stipulation contraire prévue au contrat, le délai de première intervention ou de première prise de contact est de huit (8) heures ouvrées d'Avalis pour un ordinateur et de quatre (4) heures ouvrées d'Avalis pour un serveur sous Windows Server, sauf cas exceptionnels ou de force majeure. Ces délais constituent des délais de première prise en charge et ne constituent pas des délais garantissant la résolution ou la fin de traitement de l'incident.

Avalis s'engage à tout mettre en œuvre afin de respecter les délais et engagements prévus au contrat.

Pendant les périodes de congés d'Avalis, lorsque celles-ci dépassent une semaine, Avalis pourra mandater une personne de confiance, informaticienne indépendante et dirigeante de sa propre entreprise informatique destinée aux professionnels, elle-même régulièrement immatriculée en France, afin d'assurer tout ou partie de la continuité des prestations.

Dans ce cas, les Clients sous contrat, ou à tout le moins leurs dirigeants ou interlocuteurs désignés, en seront informés préalablement par courrier électronique. Les modalités pratiques de prise en charge ainsi que les délais d'intervention pourront alors, dans les circonstances du remplacement et pendant la période concernée, être adaptés et, lorsque cela est nécessaire, s'étendre à des périodes plus longues que celles habituellement prévues au contrat.

Le recours à un prestataire tiers dans ces circonstances ne modifie pas les conditions contractuelles applicables entre Avalis et le Client. Le prestataire mandaté intervient pour le compte d'Avalis et dans le cadre des prestations confiées à celle-ci.

En dehors des adaptations rendues nécessaires par le remplacement d'Avalis pendant ses périodes de congés, les temps d'intervention, niveaux de priorité et modalités de prise en charge sont ceux prévus dans l'offre souscrite.

Une intervention à distance peut être privilégiée lorsque celle-ci permet de résoudre le problème dans des conditions satisfaisantes ou lorsque cette modalité apparaît techniquement plus adaptée.

Avalis ne garantit pas la résolution de tout incident lorsque celui-ci résulte notamment d'un matériel défectueux, d'un logiciel ou service tiers, d'une intervention effectuée par un autre prestataire, d'une erreur utilisateur, notamment du non-respect des consignes fournies par Avalis, d'un événement extérieur ou de toute autre cause indépendante de son contrôle.

Avalis Informatique et Services est tenue d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. L'absence de résolution immédiate ou définitive d'un incident ne saurait, à elle seule, caractériser un manquement d'Avalis à ses obligations lorsque celle-ci a mis en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires à sa résolution.

Bien qu'Avalis mette tout en œuvre pour répondre aux demandes qui lui sont adressées, aucun délai de traitement ou de résolution n'est garanti pour les Clients qui ne sont pas sous contrat de maintenance ou d'assistance, ni pour les demandes ou interventions sortant du cadre du contrat souscrit. Les demandes concernées sont traitées en fonction des disponibilités d'Avalis, de leur nature, de leur complexité et de leur caractère éventuellement prioritaire ou urgent.

10. Visites préventives

Lorsque des visites préventives sont prévues dans le devis ou le contrat de maintenance, leur fréquence est celle indiquée dans le document contractuel concerné. Toute visite hors cadre du contrat est soumise à facturation.

Les visites préventives gratuites ont pour objet de réaliser un contrôle préventif des équipements informatiques entrant dans le périmètre du contrat de maintenance, d'identifier les anomalies ou risques qui peuvent raisonnablement être détectés lors de ces contrôles et, lorsque cela est possible et relève du périmètre contractuel, d'y remédier.

La visite préventive gratuite concerne les ordinateurs et serveurs référencés dans le contrat de maintenance (d'autres équipements peuvent être vérifiés mais ils ouvrent le droit à une facturation de la part d'Avalis – de même un client n'étant pas sous contrat peut bénéficier des mêmes soins accordés à ceux sous maintenance, mais facturables). Les contrôles sont réalisés sur les équipements effectivement présents sur le ou les sites concernés au moment de l'intervention et auxquels Avalis peut accéder dans des conditions permettant leur vérification.

Le Client doit prendre les dispositions nécessaires afin de permettre l'accès aux équipements concernés et, lorsque cela est nécessaire à la réalisation des vérifications, fournir ou permettre l'utilisation des identifiants et mots de passe des sessions Windows des utilisateurs concernés. Avalis ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de contrôler un équipement qui n'est pas présent sur le site, qui n'est pas accessible ou pour lequel les accès nécessaires ne sont pas disponibles au moment de l'intervention.

La durée des visites préventives n'est pas déterminée par une durée minimale ou maximale prédéfinie. Avalis adapte le temps consacré à la visite en fonction du nombre d'équipements présents et accessibles, de leur état, des vérifications nécessaires, des anomalies éventuellement constatées et des opérations pouvant raisonnablement être réalisées dans le cadre de la visite.

Dans le cadre d'une visite préventive, Avalis peut notamment effectuer, selon la situation et les caractéristiques de chaque équipement, tout ou partie des vérifications et opérations suivantes :

- vérification de la disponibilité des mises à jour de Windows et, lorsque cela est pertinent et techniquement possible, installation ou déclenchement manuel de celles-ci, sous réserve notamment que la version de Windows concernée soit toujours maintenue par Microsoft ;
- vérification, configuration et nettoyage des navigateurs Internet, notamment vérification des extensions installées, recherche et installation des mises à jour disponibles, vérification des moteurs de recherche et pages d'accueil par défaut, vérification des paramètres de proxy lorsqu'ils sont utilisés, ainsi que recherche et suppression, lorsque cela est possible, de navigateurs, moteurs de recherches, page d'accueil, extensions, logiciels ou éléments manifestement malveillants ou indésirables ;
- vérification et, lorsque cela est applicable et techniquement possible, mise à jour des principaux logiciels installés et utilisés sur le poste, notamment les logiciels de sécurité, Adobe Reader, Microsoft Office, Java ou logiciels équivalents ;
- vérification des services Windows et désactivation, lorsque cela apparaît nécessaire et sans compromettre le fonctionnement connu du système, de services inutiles, suspects ou manifestement malveillants ;
- vérification de l'antivirus et, lorsque cela est applicable, de sa licence, de ses mises à jour, de sa configuration et de son fonctionnement, notamment afin de rechercher d'éventuelles désactivations ou modifications non autorisées de l'antivirus ou du pare-feu ;
- vérification des éventuelles détections ou alertes de sécurité signalées par l'antivirus ;
- vérification des logiciels installés et, lorsque cela est justifié, désinstallation de logiciels inutiles, non utilisés ou identifiés comme indésirables ou malveillants, notamment lorsque leur suppression peut être réalisée dans des conditions raisonnables ;
- vérification des programmes exécutés au démarrage de Windows et désactivation, lorsque cela est pertinent, de programmes inutiles, indésirables ou malveillants ;
- opérations de nettoyage et d'entretien logiciel pouvant notamment comprendre la suppression de fichiers temporaires ou inutiles, le nettoyage du système et, lorsque cela est pertinent, certaines opérations de nettoyage du registre de Windows ;

- vérification de l'espace disponible sur les supports de stockage ;
- défragmentation, lorsque cela est pertinent, des disques durs mécaniques, à l'exclusion des SSD et des supports utilisés pour les sauvegardes lorsqu'une telle opération n'est pas appropriée ;
- lorsque cela apparaît nécessaire, vérification de l'état physique apparent du matériel et, notamment en présence de signes de surchauffe ou d'encrassement, dépoussiérage de l'équipement dans des conditions compatibles avec le matériel et la situation rencontrée ;
- prise en compte des remarques, demandes ou difficultés signalées par les utilisateurs concernant leur environnement informatique ;
- vérification du fonctionnement des sauvegardes mises en place, configurées ou administrées par Avalis, conformément aux dispositions du chapitre « Cybersécurité et sauvegardes ».

Les opérations précitées constituent des exemples de contrôles et de moyens pouvant être mis en œuvre dans le cadre d'une visite préventive. Elles ne constituent pas une liste exhaustive et ne sont pas nécessairement réalisées intégralement sur chaque équipement lors de chaque visite. Avalis détermine les vérifications et opérations pertinentes en fonction de l'état du matériel, de sa configuration, de son utilisation, des anomalies constatées et des circonstances de l'intervention.

Les visites préventives n'ont pas pour objet de réaliser un audit exhaustif du système informatique du Client, une expertise complète de chaque équipement ou une certification de son état de sécurité, de fonctionnement ou de conformité. Elles constituent des opérations de prévention et de contrôle ponctuel réalisées dans le périmètre défini au contrat et dans le cadre de l'obligation de moyens d'Avalis.

En conséquence, l'absence d'anomalie constatée lors d'une visite préventive ne constitue pas une garantie de l'absence d'anomalie, de vulnérabilité, de défaillance ou de risque ultérieur. De même, les observations formulées par Avalis concernant l'état d'un équipement, son évolution probable ou un risque de défaillance constituent des appréciations fondées sur les éléments observés au moment de l'intervention et ne constituent pas une garantie de survenance ou d'absence de survenance d'une défaillance.

Lorsqu'une anomalie est constatée lors d'une visite préventive réalisée dans le cadre d'un contrat de maintenance, Avalis peut, lorsqu'elle relève du périmètre du contrat et des moyens disponibles, procéder directement à sa correction sans facturation supplémentaire.

Lorsque la correction nécessite une fourniture, un remplacement de matériel, une licence, un abonnement, une intervention d'un tiers, une prestation spécifique ou toute autre opération non comprise dans le périmètre contractuel, Avalis en informe le Client et peut lui proposer une solution complémentaire faisant l'objet d'une facturation selon les conditions prévues aux présentes CGV ou d'un devis complémentaire.

Lorsque la situation ne nécessite pas d'intervention immédiate ou ne peut raisonnablement être corrigée dans le cadre de la visite, Avalis peut formuler des observations, recommandations ou préconisations au Client.

Les observations et recommandations résultant de la visite peuvent être communiquées oralement aux utilisateurs concernés, au dirigeant du Client ou, lorsqu'il en existe un, au référent informatique désigné par celui-ci.

Elles peuvent également être consignées dans le document de facturation relatif à l'intervention. Lorsque la visite est comprise dans le contrat de maintenance et qu'aucune somme supplémentaire n'est due au titre de celle-ci, ce document peut être établi pour un montant de zéro euro et faire office de compte rendu d'intervention.

Les opérations, observations, anomalies et recommandations mentionnées dans ce document constituent un compte rendu des éléments constatés ou des actions réalisées lors de l'intervention. Elles ne constituent pas une certification de l'état général du parc informatique ni une garantie de détection de l'ensemble des anomalies ou risques susceptibles d'affecter celui-ci.

11. Cybersécurité et sauvegardes

Dans le présent chapitre, le terme « sauvegarde » désigne uniquement les sauvegardes mises en place, configurées ou administrées par Avalis dans le cadre des prestations qui lui sont confiées. Il ne saurait engager la responsabilité d'Avalis au titre d'une sauvegarde mise en place, configurée ou administrée par un tiers, sauf faute ou manquement imputable à Avalis dans le cadre des prestations qui lui sont confiées, et sous réserve qu'Avalis ait été préalablement informée de l'existence de cette sauvegarde et dispose des informations nécessaires à l'exercice de ses prestations concernant celle-ci.

Avalis met en œuvre des mesures de sécurité qui peuvent être proposées au Client sous forme de conseil, mais aussi adaptées aux prestations qui lui sont confiées, au contexte technique, aux besoins exprimés par le Client et, le cas échéant, au budget retenu par celui-ci.

Avant toute chose, Avalis conseille à tous ses Clients, et à plus forte raison à ceux sous contrat, de disposer d'une politique de sauvegarde adaptée à leur activité et à leurs besoins. Avalis recommande notamment de mettre en place une politique de sauvegarde dès lors que celle-ci n'existe pas ou apparaît insuffisante.

De même, Avalis conseille fortement d'équiper tout PC, et à plus forte raison les postes équipés de Windows Server ou ceux occupant une place centrale dans le parc informatique ou contenant des données sensibles ou importantes aux yeux du Client, d'un antivirus de gamme professionnelle.

Avalis souligne également la nécessité, en matière de protection et de responsabilité, de disposer de postes et serveurs équipés de systèmes d'exploitation maintenus à jour par leur éditeur, ainsi que de logiciels bénéficiant des mises à jour proposées et maintenues par leurs éditeurs. Il est également conseillé au Client de disposer, lorsque cela est possible, de contrats de maintenance et de mise à jour pour ses logiciels métier auprès de l'éditeur de ces logiciels.

Ces recommandations constituent un socle minimal de sécurité et n'excluent pas la mise en œuvre d'autres mesures ou dispositifs adaptés au contexte du Client, tels que des pare-feu,

solutions de protection complémentaires ou tout autre dispositif qu'Avalis pourrait être amenée à conseiller afin de renforcer la sécurité du système informatique.

Avalis conseille également au Client de mettre en place une politique de gestion des mots de passe adaptée, notamment en utilisant des mots de passe distincts pour chaque personne (et/ou chaque services le cas échéant), compte, logiciel ou session lorsque cela est techniquement pertinent, de ne pas communiquer ses mots de passe à des personnes non autorisées, de ne pas les afficher ou les conserver de manière accessible sans mesure de protection appropriée, et de prévoir des mesures préventives adaptées à leur gestion et à leur renouvellement.

Les prestations de sauvegarde et de cybersécurité proposées par Avalis s'inscrivent dans une politique de réduction des risques. Elles peuvent notamment s'appuyer sur les recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), adaptées au contexte et au périmètre concernés.

Les prestations de cybersécurité et de sauvegarde constituent une obligation de moyens et ne peuvent avoir pour objet de garantir une protection absolue contre l'ensemble des cyberattaques, intrusions, rançongiciels, pertes de données ou autres incidents de sécurité.

Le niveau de protection effectivement mis en œuvre dépend notamment des solutions retenues, de leur configuration, du périmètre couvert, des moyens techniques disponibles, du budget consacré à la sécurité et au comportement des utilisateurs.

11.1. Sauvegardes

Lorsque Avalis met en place une sauvegarde à la demande du Client, son périmètre, sa fréquence, sa durée de conservation et ses modalités de restauration sont définis en fonction des besoins identifiés, des contraintes techniques et des solutions retenues, en collaboration avec le Client.

Ces paramètres constituent un compromis entre les besoins du Client, les recommandations et conseils formulés par Avalis, les contraintes techniques et les coûts associés aux solutions proposées.

Sauf engagement contractuel spécifique, la mise en place d'une solution de sauvegarde ne constitue pas une prestation de surveillance permanente ou continue de son fonctionnement.

Le Client demeure responsable de la vérification courante du bon déroulement de ses sauvegardes et doit informer Avalis de toute erreur, anomalie ou difficulté dont il a connaissance.

Avalis informe le Client, oralement et/ou par écrit, et notamment par les présentes CGV, de l'importance de cette vérification. Avalis peut notamment lui expliquer les modalités permettant de consulter les journaux, rapports ou informations de sauvegarde et lui recommande de vérifier régulièrement leur bon fonctionnement.

Le Client doit également informer Avalis de tout doute ou suspicion concernant le fonctionnement de ses sauvegardes ou la sécurité de son environnement informatique.



Avalis peut effectuer des vérifications ponctuelles des sauvegardes dans le cadre des prestations qui lui sont confiées, notamment lors d'interventions techniques ou de visites préventives lorsqu'elles sont prévues au contrat ou au devis. Ces vérifications ne constituent pas une surveillance permanente ou continue des sauvegardes et ne permettent pas de garantir la détection de l'ensemble des anomalies susceptibles de survenir entre deux interventions.

Lorsqu'une anomalie de sauvegarde est constatée par Avalis ou portée à sa connaissance par le Client, Avalis pourra procéder à son diagnostic et, lorsqu'elle relève du périmètre contractuel et des moyens techniques disponibles, à sa correction.

Pour les Clients bénéficiant d'un contrat de maintenance ou d'assistance couvrant la sauvegarde concernée, les opérations de diagnostic et de correction des dysfonctionnements de sauvegarde sont comprises dans le périmètre du contrat, sous réserve notamment qu'elles ne nécessitent pas la fourniture de matériel, de licence, de capacité de stockage supplémentaire ou d'une prestation extérieure non comprise dans le contrat.

Lorsqu'une intervention nécessite une évolution matérielle, une augmentation de capacité de stockage, le remplacement d'un équipement ou support, une licence, un abonnement ou toute autre fourniture ou prestation non comprise dans le contrat, Avalis pourra proposer au Client une solution complémentaire faisant l'objet d'une facturation selon les conditions prévues aux présentes CGV ou d'un devis complémentaire.

Pour les Clients ne bénéficiant pas d'un contrat de maintenance ou d'assistance, les opérations de diagnostic, de correction ou de restauration peuvent faire l'objet d'une facturation selon les tarifs applicables. Avalis reste libre d'accorder, à sa seule discrétion, un geste commercial ou de réaliser exceptionnellement une intervention sans facturation, sans que cette pratique puisse constituer un engagement contractuel ou créer un droit acquis pour le Client.

11.2. Restauration des données

Lorsqu'une restauration de données est nécessaire, Avalis peut procéder à celle-ci lorsque les conditions techniques le permettent et lorsqu'une sauvegarde exploitable est disponible.

Pour les Clients bénéficiant d'un contrat de maintenance ou d'assistance couvrant la sauvegarde concernée, les opérations de restauration sont comprises dans le périmètre du contrat, sous réserve des limites techniques de la solution de sauvegarde et des éventuels éléments ou prestations complémentaires nécessaires à la restauration.

Pour les Clients ne bénéficiant pas d'un contrat de maintenance ou d'assistance, les opérations de restauration peuvent être facturées selon les tarifs applicables. Avalis peut toutefois, à sa seule discrétion, effectuer exceptionnellement une restauration sans facturation à titre de geste commercial, sans que cette pratique constitue un engagement contractuel ou un droit acquis pour le Client.

Avalis ne peut garantir la restauration de données lorsque aucune sauvegarde exploitable n'est disponible, lorsque les données concernées n'ont pas été incluses dans le périmètre de sauvegarde, lorsque les sauvegardes sont elles-mêmes corrompues ou incomplètes, ou lorsque les conditions techniques nécessaires à leur restauration ne sont pas réunies.

Le Client est informé qu'une sauvegarde ne constitue pas, à elle seule, une garantie absolue de récupération de l'intégralité des données à la suite d'un incident.

11.3. Modifications de l'environnement informatique

Le Client doit informer Avalis de toute modification de son parc informatique ou de sa configuration susceptible d'avoir une incidence sur les sauvegardes, notamment lors de l'ajout, du remplacement, de la modification ou de la suppression d'un ordinateur, d'un serveur, d'un support de stockage, d'un dossier ou de tout autre élément susceptible d'être sauvegardé.

Le Client doit également informer Avalis de toute modification logicielle ou technique susceptible d'altérer le fonctionnement d'une sauvegarde ou de modifier les éléments devant être sauvegardés, notamment lorsque cette modification conduit à ajouter, modifier, renommer, déplacer ou supprimer des fichiers, dossiers, volumes ou autres éléments concernés.

Dans la mesure du possible, une sauvegarde récente et vérifiée doit être réalisée par le Client avant toute intervention susceptible d'affecter ses données ou son environnement informatique, notamment avant toute intervention d'Avalis lorsque les circonstances le permettent.

Avalis ne saurait être tenue responsable des pertes de données résultant de l'absence de sauvegarde préalable, de l'absence d'information par le Client d'un dysfonctionnement de sauvegarde ou d'une modification de l'environnement informatique réalisée sans information préalable d'Avalis, lorsque ces circonstances sont à l'origine du dommage et sous réserve des fautes ou manquements qui pourraient être imputables à Avalis.

Lorsque les sauvegardes ont été correctement réalisées et qu'elles sont exploitables, Avalis pourra, dans les conditions prévues par les présentes CGV et le contrat applicable, procéder à la restauration des données concernées lorsqu'une telle restauration est techniquement possible.

Sauf engagement contractuel spécifique, Avalis ne saurait garantir qu'une sauvegarde permettra de récupérer l'intégralité des données à la suite d'un incident, ni qu'une restauration pourra être effectuée dans un délai déterminé.

12. Responsabilité

Avalis Informatique et Services (« Avalis ») est tenue, dans l'exécution des prestations qui lui sont confiées, d'une obligation de moyens. Avalis s'engage à apporter aux prestations les soins, diligences et compétences normalement attendus d'un professionnel raisonnablement compétent dans son domaine, compte tenu notamment de la nature de la prestation, des informations communiquées par le Client, des contraintes techniques identifiées, des solutions retenues et du budget consacré par le Client à la prestation concernée.

La responsabilité d'Avalis ne peut être engagée qu'en présence d'un manquement qui lui est directement et personnellement imputable, d'un préjudice certain et directement lié à ce manquement, et dans les limites du périmètre de la prestation concernée.

Le Client reconnaît que la réalisation de prestations informatiques peut dépendre d'éléments qui ne sont pas sous le contrôle d'Avalis, notamment du matériel, des logiciels, des progiciels, des services, des licences, des abonnements, des réseaux, des fournisseurs, des éditeurs, des hébergeurs, des opérateurs, des prestataires tiers, des choix techniques ou budgétaires effectués par le Client ainsi que du comportement et des interventions des utilisateurs et/ou de tiers.

12.1. Limitation du périmètre de responsabilité

Avalis ne saurait être tenue responsable d'un dommage qui trouve son origine, en tout ou partie, dans un élément qui n'est pas directement imputable à Avalis.

Sont notamment exclus de la responsabilité d'Avalis les dommages résultant :

- d'une information inexacte, incomplète ou insuffisante communiquée par le Client ;
- d'une absence de réponse, de validation, d'autorisation, d'accès ou d'information nécessaire à l'exécution de la prestation ;
- d'un choix technique ou budgétaire effectué par le Client, notamment lorsque celui-ci a été informé par Avalis de manière orale ou écrite (y compris par courrier électronique), des risques, limites ou conséquences prévisibles de ce choix ;
- du refus, du report ou de l'absence de financement par le Client d'une recommandation, d'une mesure de sécurité, d'une évolution matérielle, logicielle ou technique préconisée par Avalis ;
- d'une utilisation des équipements, logiciels ou services contraire aux recommandations ou consignes communiquées - par voie orale ou écrite (y compris par courrier électronique) - par Avalis ;
- d'une intervention, modification, configuration ou manipulation effectuée par le Client, ses utilisateurs ou un tiers ;
- d'un matériel, logiciel, progiciel, service, licence, abonnement ou équipement défectueux, instable, obsolète, vulnérable ou présentant un dysfonctionnement qui n'est pas directement imputable à Avalis ;
- d'un défaut, d'une panne ou d'un dysfonctionnement d'un éditeur, fabricant, fournisseur, hébergeur, opérateur ou autre prestataire tiers ;
- d'un défaut, d'une panne ou d'un dysfonctionnement d'un matériel, logiciel ou progiciel tiers, ainsi que de leurs conséquences directes ou indirectes ;
- de tout retard de livraison des pièces de rechange par le fabricant, le constructeur ou le grossiste, ou de toute indisponibilité temporaire ou définitive du support technique du constructeur/éditeur ;
- d'une cyberattaque, intrusion, infection, compromission, faille de sécurité ou autre incident informatique que les mesures raisonnablement mises en œuvre par Avalis conformément à l'état de l'art et dans la limite des prestations et budgets convenus au présent contrat, n'ont pas permis d'empêcher ;
- d'un événement de force majeure ou de tout événement échappant raisonnablement au contrôle d'Avalis.

Lorsque plusieurs causes ont concouru à la réalisation d'un dommage, la responsabilité d'Avalis ne peut porter que sur la part du dommage directement imputable à son propre manquement, à l'exclusion des conséquences provenant des autres causes. Les parties conviennent expressément d'exclure toute responsabilité *in solidum* d'Avalis avec de quelconques tiers co-auteurs du dommage, la responsabilité d'Avalis étant strictement limitée à la part de sa faute prouvée dans la réalisation du préjudice direct.

12.2. Recommandations, choix du Client et limitation des risques

Avalis peut formuler au Client des recommandations orales ou écrites, portant notamment sur la sécurité, les sauvegardes, le renouvellement du matériel, les mises à jour, les licences, les abonnements, les logiciels, les progiciels ou toute autre mesure destinée à améliorer la fiabilité ou la sécurité de son environnement informatique.

Le Client demeure libre d'accepter, de refuser ou de différer ces recommandations, sous réserve des obligations qui peuvent lui incomber au titre du contrat concerné.

Lorsque le Client refuse, reporte ou ne finance pas une mesure recommandée par Avalis, il assume les conséquences résultant directement de ce choix lorsque le dommage concerné trouve son origine dans l'absence de cette mesure et qu'aucun manquement propre d'Avalis n'a concouru à sa réalisation.

Cette disposition s'applique notamment lorsqu'Avalis a attiré l'attention du Client sur un risque identifié et que celui-ci a néanmoins choisi de conserver l'environnement, le matériel, le logiciel, la configuration ou le niveau de protection concerné.

Le Client reconnaît également que les solutions proposées par Avalis tiennent compte des informations qui lui sont communiquées, des besoins exprimés par le Client, des contraintes techniques identifiées et du budget que celui-ci accepte de consacrer à la prestation. Avalis ne saurait être tenue responsable des conséquences d'un niveau de protection ou d'une solution qui résulterait d'un choix du Client effectué en connaissance des recommandations, limites ou risques qui lui ont été présentés.

12.3. Maintenance et assistance

Pour les Clients bénéficiant d'un contrat de maintenance et/ou d'assistance, toute responsabilité éventuelle d'Avalis résultant d'un manquement directement imputable à celle-ci dans le cadre des prestations couvertes par le contrat est appréciée exclusivement au regard du périmètre de ce contrat.

Lorsqu'un dommage est directement imputable à une prestation relevant exclusivement du contrat de maintenance et/ou d'assistance, la responsabilité cumulée d'Avalis au titre de l'ensemble des dommages directs résultant de cette même cause est plafonnée à soixante-quinze pour cent (75 %) du montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre du contrat de maintenance ou d'assistance concerné pour la période contractuelle au cours de laquelle le fait générateur du dommage est survenu.

Ce plafond constitue un plafond global et cumulé de responsabilité pour l'ensemble des réclamations, incidents, préjudices ou demandes d'indemnisation ayant la même cause ou résultant d'un même manquement d'Avalis. Il ne peut être appliqué plusieurs fois au titre d'un même contrat, d'une même période ou d'un même fait générateur, même lorsque le Client invoque plusieurs incidents ou préjudices successifs résultant de cette même cause.

En tout état de cause, l'indemnisation éventuellement due par Avalis ne pourra excéder le montant du préjudice direct, certain, justifié et effectivement subi par le Client, tel qu'il résulte directement du manquement imputable à Avalis.

Le plafond prévu au présent article ne constitue donc ni une indemnité forfaitaire, ni une somme automatiquement due au Client du seul fait de la survenance d'un incident.

Lorsqu'une intervention ou une prestation ponctuelle est réalisée en dehors du périmètre du contrat de maintenance ou d'assistance, la responsabilité éventuelle d'Avalis au titre de cette intervention est appréciée séparément et ne peut être plafonnée sur la base du montant du contrat de maintenance du Client.

12.4. Prestations ponctuelles

Lorsqu'une prestation ponctuelle fait l'objet d'un devis, d'une commande ou d'un engagement distinct du contrat de maintenance ou d'assistance, la responsabilité éventuelle d'Avalis est appréciée au regard de cette prestation uniquement.

Lorsqu'un manquement directement imputable à Avalis est établi dans l'exécution d'une prestation ponctuelle et que ce manquement a directement causé un préjudice au Client, la responsabilité éventuelle d'Avalis est, sauf disposition impérative contraire, limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la prestation concernée.

Lorsque le manquement d'Avalis consiste en une mauvaise exécution de la prestation et que celle-ci peut être raisonnablement corrigée ou reprise, Avalis peut, avant toute indemnisation, proposer de procéder à la correction ou à la reprise de la prestation concernée lorsque cette solution est techniquement possible.

Lorsque la prestation ne peut raisonnablement être corrigée ou reprise et que le manquement est directement imputable à Avalis, le Client pourra notamment solliciter le remboursement de tout ou partie du prix effectivement payé au titre de la prestation concernée, dans les limites du préjudice direct effectivement subi et des dispositions légales applicables.

Le montant d'une prestation de maintenance et/ou d'assistance souscrite parallèlement par le Client ne peut être pris en compte pour augmenter le plafond de responsabilité applicable à une prestation ponctuelle distincte.

12.5. Matériels

Les matériels fournis, vendus ou installés par Avalis restent soumis aux garanties légales et, le cas échéant, aux garanties commerciales ou constructeurs applicables.



Lorsqu'un dysfonctionnement ou une défaillance relève de la garantie du fabricant, du constructeur, du fournisseur ou de tout autre tiers, Avalis peut assister le Client dans les démarches nécessaires auprès du tiers concerné, sans pour autant garantir l'issue, les délais ou les conditions de prise en charge de cette garantie.

Avalis ne saurait être tenue responsable d'un défaut matériel relevant directement du fabricant, du constructeur ou du fournisseur et indépendant de l'intervention d'Avalis.

Lorsque le matériel est endommagé physiquement du fait d'une intervention directement imputable à Avalis, Avalis s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour rechercher prioritairement une solution de réparation ou de remise en état.

Lorsque la réparation ou la remise en état n'est pas possible ou raisonnablement pertinente et qu'un dommage matériel directement imputable à Avalis est établi, la responsabilité d'Avalis au titre du présent article est limitée à la valeur hors taxes du matériel effectivement endommagé au jour du dommage, compte tenu notamment de son état, de son ancienneté et de sa valeur réelle, sans pouvoir excéder cette valeur, excluant de fait un quelconque dédommagement pour les dommages consécutifs et pertes d'exploitation qui peuvent en découler dans la mesure permise par la loi.

Cette limitation ne fait pas obstacle à l'application des dispositions légales impératives.

12.6. Logiciels, licences, abonnements et services tiers

Lorsqu'Avalis revend, fournit ou souscrit pour le compte du Client une licence, un abonnement, un logiciel, un service ou toute autre solution fournie par un éditeur, fabricant, hébergeur, opérateur ou prestataire tiers, Avalis n'est responsable que de ses propres opérations et obligations, notamment, selon le cas, de la commande, de l'activation, de l'installation, de la configuration ou de l'administration qui lui ont été confiées.

Avalis ne saurait être tenue responsable du fonctionnement général, des décisions, des modifications de conditions, des interruptions, suspensions, limitations, erreurs de facturation, défaillances techniques, évolutions, vulnérabilités, changements de politique commerciale ou autres décisions ou dysfonctionnements imputables à l'éditeur, au fabricant, au fournisseur, à l'hébergeur, à l'opérateur ou à tout autre tiers.

Lorsque la licence, le logiciel, le progiciel, l'abonnement ou le service fonctionne conformément à ses caractéristiques mais présente une erreur, un bug, une limitation ou un dysfonctionnement propre à son éditeur ou à son concepteur, Avalis ne saurait en être tenue responsable.

De même, lorsqu'un logiciel ou un progiciel nécessite une maintenance, un support ou une assistance spécifique de la part de son éditeur, le Client demeure responsable de souscrire et de maintenir les services correspondants lorsque ceux-ci sont nécessaires à son utilisation ou à son maintien en conditions opérationnelles.

Avalis peut assister le Client dans l'utilisation ou le diagnostic d'un logiciel ou d'un progiciel dans la mesure de ses compétences et du périmètre de la prestation convenue. Cette assistance

ne vaut ni support éditeur, ni garantie de fonctionnement du logiciel ou du progiciel, ni engagement de résolution des dysfonctionnements propres à celui-ci.

Lorsque la responsabilité d'Avalis résulte exclusivement d'une erreur directement imputable à Avalis dans une opération d'installation, de configuration, d'activation ou d'administration qui lui a été confiée, sa responsabilité peut être engagée dans les limites prévues aux présentes CGV, sous réserve notamment que cette erreur ne trouve pas elle-même son origine dans une information erronée ou insuffisante communiquée par le Client, dans une action ou omission du Client, dans une défaillance du logiciel ou du fournisseur concerné ou dans tout autre élément indépendant d'Avalis.

Lorsque le service ou l'abonnement est administré techniquement par Avalis, sa responsabilité peut également être engagée, dans les mêmes limites, en cas de manquement directement imputable à Avalis dans les opérations administratives ou techniques qui lui ont été expressément confiées, notamment lorsqu'une action de renouvellement, d'activation ou d'administration devait être réalisée par Avalis et qu'elle ne l'a pas été correctement.

En revanche, Avalis ne saurait être responsable d'un défaut de renouvellement, de suspension ou d'interruption résultant du défaut de paiement du Client, de l'absence de réponse du Client, de l'absence d'informations nécessaires, d'une impossibilité technique indépendante d'Avalis ou d'une décision ou défaillance du fournisseur concerné.

12.7. Sauvegardes et restauration

Les prestations de sauvegarde font l'objet des dispositions spécifiques prévues au chapitre 11 « Cybersécurité et sauvegardes », lesquelles prévalent sur les dispositions générales du présent article en cas de contradiction.

Lorsqu'Avalis met en place ou configure une solution de sauvegarde à la demande du Client, les paramètres de cette solution, notamment son périmètre, sa fréquence, sa planification, sa durée de conservation, ses supports et ses modalités de fonctionnement sont déterminés en fonction des besoins exprimés par le Client, des informations communiquées par celui-ci, des contraintes techniques identifiées et du budget qu'il accepte de consacrer à cette solution.

Avalis ne saurait être tenue responsable des conséquences d'un choix de sauvegarde résultant des informations fournies par le Client, des éléments qu'il souhaite ou ne souhaite pas sauvegarder, des contraintes techniques qu'il impose ou du niveau de solution qu'il accepte de financer.

Lorsqu'une sauvegarde fonctionne automatiquement, son bon fonctionnement peut notamment dépendre du maintien sous tension et de la connexion des équipements ou supports concernés, de l'absence de coupure électrique, de la disponibilité des équipements, de l'espace de stockage disponible et du bon fonctionnement des logiciels ou matériels utilisés.

Avalis n'assure pas, sauf engagement contractuel spécifique, une surveillance permanente ou continue des sauvegardes qu'elle a mises en place.

Lorsqu'une anomalie directement imputable à une mauvaise mise en place ou configuration d'une sauvegarde par Avalis est établie et qu'elle a directement entraîné un préjudice de perte de données, la responsabilité éventuelle d'Avalis peut être engagée dans les limites prévues au présent article, sans que la valeur économique, commerciale ou patrimoniale des données concernées puisse, à elle seule, constituer le montant du préjudice indemnisable.

Le fait qu'une sauvegarde ait été mise en place, planifiée ou vérifiée par Avalis ne constitue pas une garantie que celle-ci sera exploitable au moment où une restauration sera nécessaire.

Avalis ne saurait notamment être tenue responsable lorsque l'impossibilité de restaurer les données résulte d'une sauvegarde inexistante, incomplète, corrompue, inaccessible, non connectée, non réalisée, hors périmètre ou devenue inexploitable pour une cause indépendante d'Avalis.

12.8. Données, pertes d'exploitation et dommages indirects

La valeur des données du Client, leur valeur commerciale ou patrimoniale, la perte de chiffre d'affaires, la perte d'exploitation, la perte de marge, la perte de clientèle, la perte de contrats, la perte de chance, l'atteinte à l'image, le préjudice commercial, le préjudice lié à une interruption d'activité ainsi que tout autre dommage indirect ou immatériel ne peuvent être mis à la charge d'Avalis du seul fait qu'une prestation informatique concernait directement ou indirectement les données, équipements ou systèmes ayant permis au Client de réaliser son activité.

Sont notamment exclus, sauf disposition légale impérative contraire, les préjudices résultant d'une interruption ou d'un ralentissement de l'activité du Client, même lorsque cette interruption ou ce ralentissement est consécutif à un incident informatique.

Le Client reconnaît qu'il lui appartient d'évaluer les conséquences économiques de l'indisponibilité de son système informatique et de souscrire, lorsqu'il l'estime nécessaire, les assurances ou dispositifs de continuité d'activité adaptés à son activité.

Cette exclusion ne fait pas obstacle à l'indemnisation d'un dommage direct, certain et personnellement imputable à Avalis dans les limites prévues aux présentes CGV.

12.9. Plafond général et plafond cumulé de responsabilité

Sauf disposition légale impérative contraire, toutes les limitations et exclusions prévues au présent article s'appliquent à l'ensemble des réclamations formulées par un même Client au titre d'une même prestation, d'un même contrat ou d'un même fait générateur.

Les plafonds de responsabilité prévus au présent article sont des plafonds cumulés. Ils s'appliquent à l'ensemble des demandes, réclamations, incidents et préjudices ayant la même origine ou résultant d'un même manquement, quelle que soit leur qualification ou la manière dont ils sont présentés par le Client.

Le fait qu'un même manquement ou une même cause entraîne plusieurs incidents, plusieurs périodes d'indisponibilité ou plusieurs conséquences dommageables ne permet pas au Client de multiplier le plafond de responsabilité applicable.

En aucun cas le Client ne pourra obtenir plusieurs fois le remboursement ou l'indemnisation d'un même préjudice sous des qualifications ou fondements différents.

Le montant de toute indemnisation éventuellement due par Avalis est, en tout état de cause, limité au montant du préjudice direct, certain, justifié et effectivement subi par le Client et ne pourra excéder le plafond de responsabilité applicable à la prestation ou au contrat concerné, sans pouvoir en tout état de cause excéder un montant maximal absolu de 5 000 euros par année contractuelle, tous manquements et préjudices confondus.

12.10. Dispositions impératives

Les exclusions et limitations prévues au présent article s'appliquent sous réserve des dispositions légales impératives auxquelles les parties ne peuvent déroger.

Elles ne sauraient notamment avoir pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité d'Avalis dans les cas où une telle exclusion ou limitation serait interdite par la loi, notamment en cas de dol ou de faute lourde caractérisée de sa part.

Dans les cas où une stipulation du présent article serait déclarée inapplicable, invalide ou réputée non écrite, les autres stipulations demeureront applicables dans toute la mesure permise par la loi.

Les présentes limitations sont établies en considération de l'économie générale des prestations proposées par Avalis, de leur nature, de leur prix, de leur caractère technique et de l'obligation de moyens à laquelle Avalis est tenue.

13. Données personnelles et RGPD

Dans le cadre de ses activités et de l'exécution de ses prestations, Avalis Informatique et Services (« Avalis ») peut être amenée à traiter des données à caractère personnel au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »).

La nature des traitements réalisés par Avalis dépend de la prestation concernée. Avalis peut ainsi agir, selon les circonstances, en qualité de responsable de traitement pour les traitements qu'elle réalise pour ses propres besoins, ou en qualité de sous-traitant lorsqu'elle traite des données à caractère personnel pour le compte et sur les instructions du Client.

13.1. Traitements réalisés par Avalis en qualité de responsable de traitement

Avalis traite, pour ses propres besoins et sous sa responsabilité, certaines données à caractère personnel nécessaires notamment à la gestion de sa relation avec ses Clients et prospects, à la gestion administrative, commerciale et comptable de son activité, à l'établissement et à la

conservation des devis et factures, à la gestion des interventions, au suivi et à l'historique des prestations, ainsi qu'à la gestion technique de son activité.

Ces traitements peuvent notamment concerner les coordonnées et informations professionnelles des dirigeants, salariés, interlocuteurs et utilisateurs désignés par le Client, les échanges et demandes adressés à Avalis, les comptes rendus et historiques d'intervention, les informations relatives au parc informatique et aux équipements du Client, certaines informations techniques nécessaires au diagnostic et à la maintenance, ainsi que les documents nécessaires au respect des obligations légales et réglementaires applicables à Avalis.

Dans ce cadre, Avalis détermine elle-même les finalités et moyens des traitements concernés et s'engage à traiter les données conformément aux dispositions du RGPD et de la législation applicable.

Les données sont conservées pendant une durée proportionnée à leur finalité et, lorsque cela est nécessaire, pendant les durées imposées par les dispositions légales ou réglementaires applicables.

13.2. Traitements réalisés par Avalis en qualité de sous-traitant

Lorsque, dans le cadre d'une prestation, Avalis intervient sur l'environnement informatique du Client et est susceptible d'accéder à des données à caractère personnel pour le compte de celui-ci, Avalis agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, dans les limites du périmètre de la prestation confiée.

Le présent article constitue, entre Avalis et le Client, le cadre contractuel applicable aux traitements de données à caractère personnel réalisés par Avalis en qualité de sous-traitant, conformément à l'article 28 du RGPD. Il s'applique aux prestations concernées sans qu'un accord distinct de sous-traitance soit nécessaire, sauf lorsque la nature particulière d'une prestation ou une disposition légale impose la conclusion d'un document complémentaire.

La nature, la finalité et la durée des traitements réalisés par Avalis en qualité de sous-traitant sont déterminées par la nature des prestations confiées. Les catégories de données et de personnes concernées sont celles susceptibles de se trouver dans l'environnement informatique auquel Avalis doit accéder pour réaliser la prestation demandée.

Avalis traite les données à caractère personnel conformément aux instructions du Client et uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution des prestations qui lui sont confiées, sauf lorsqu'une obligation légale lui impose un traitement différent.

Les demandes formulées par le Client dans le cadre de la relation contractuelle, notamment par courrier électronique, téléphone, lors d'une intervention ou par tout autre moyen habituellement utilisé entre les parties, constituent les instructions du Client pour les opérations concernées, dans la limite de leur objet et du périmètre des prestations convenues. Avalis n'est pas tenue d'obtenir une instruction écrite ou une validation distincte pour chaque opération technique lorsque celle-ci s'inscrit normalement dans le cadre de la prestation demandée.



Le Client demeure responsable de la licéité des traitements dont il détermine les finalités et les moyens, de l'information des personnes concernées, de la détermination de la durée de conservation des données relevant de sa responsabilité et, plus généralement, du respect des obligations qui lui incombent en qualité de responsable de traitement.

Le Client s'engage à communiquer à Avalis des instructions licites et suffisamment précises pour permettre la réalisation des prestations et à l'informer, lorsque cela est nécessaire, de toute exigence particulière ou contrainte réglementaire applicable aux traitements concernés.

13.3. Accès technique aux données du Client

L'exécution de certaines prestations informatiques nécessite qu'Avalis dispose d'un accès technique à l'environnement informatique du Client.

Selon la nature de l'intervention, cet accès peut notamment concerner des ordinateurs, serveurs, dossiers partagés, supports de stockage, sauvegardes locales, comptes utilisateurs, logiciels, bases de données, messageries, navigateurs Internet, équipements réseau, consoles d'administration, services en ligne ou autres éléments techniques appartenant au Client ou utilisés par celui-ci.

La possibilité pour Avalis d'accéder techniquement à un environnement contenant des données personnelles ne signifie pas que ces données sont collectées ou utilisées par Avalis pour ses propres finalités. Les données peuvent notamment être présentes sur un équipement ou dans un espace auquel Avalis doit accéder pour effectuer une opération de maintenance, de diagnostic, de configuration, de restauration ou de dépannage, sans que leur contenu présente un intérêt pour l'intervention.

Avalis limite, dans la mesure raisonnablement possible compte tenu des circonstances et des contraintes techniques de l'intervention, l'accès aux données personnelles à ce qui est nécessaire à la réalisation de la prestation. Elle s'engage notamment à ne pas consulter, copier, modifier, extraire ou utiliser le contenu de données personnelles qui ne serait pas nécessaire à l'intervention concernée.

Cette limitation ne fait pas obstacle aux accès qui peuvent être techniquement nécessaires pour rechercher l'origine d'un dysfonctionnement, vérifier une configuration, restaurer des données, effectuer une opération de sécurité ou réaliser toute autre opération entrant dans le périmètre de la prestation.

Avalis et les personnes qu'elle autorise à intervenir sont tenues à une obligation de confidentialité concernant les données auxquelles elles pourraient avoir accès dans le cadre des prestations.

13.4. Données particulières et données présentes dans l'environnement du Client

Avalis peut être amenée, dans le cadre de ses interventions, à accéder techniquement à des environnements informatiques contenant des données personnelles relevant de catégories particulières au sens de l'article 9 du RGPD ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions au sens de l'article 10 du RGPD.

Avalis n'a pas vocation à déterminer les finalités du traitement de ces données ni à les utiliser pour ses propres besoins. Lorsque de telles données sont présentes dans l'environnement du Client, leur traitement relève de la responsabilité du Client, sous réserve des traitements qu'Avalis serait amenée à réaliser en qualité de sous-traitant dans le cadre précis de la prestation confiée.

Le Client reconnaît que la nature même des prestations informatiques peut conduire Avalis à être techniquement exposée à des données dont elle ne connaît pas préalablement la nature ou le contenu.

13.5. Sauvegardes et restauration

Les sauvegardes réalisées ou administrées dans le cadre des prestations d'Avalis sont, sauf stipulation contraire expresse, conservées sur des supports ou équipements placés sous le contrôle ou dans les locaux du Client.

Avalis n'assure pas, dans le cadre habituel de ses prestations, l'hébergement ou le stockage permanent des sauvegardes du Client dans ses propres locaux.

Lorsqu'une opération de sauvegarde, de vérification ou de restauration le nécessite, Avalis peut accéder techniquement aux équipements ou supports de sauvegarde du Client, notamment à distance ou lors d'une intervention sur site, lorsque le Client lui en donne l'accès nécessaire.

Lorsque le support de sauvegarde a été déconnecté, déplacé ou retiré de l'équipement assurant la sauvegarde, le Client demeure responsable de sa mise à disposition et de sa connexion lorsque celle-ci est nécessaire à l'intervention.

Lors d'une opération de restauration, Avalis peut être amenée à accéder au contenu des sauvegardes lorsque cet accès est nécessaire pour rechercher, sélectionner ou restaurer les données demandées par le Client.

Ces accès sont réalisés uniquement dans la mesure nécessaire à l'opération concernée et ne transfèrent pas à Avalis la garde, la propriété ou la responsabilité générale des sauvegardes du Client.

13.6. Identifiants et éléments d'authentification

Pour les besoins de l'administration, de la maintenance, de l'assistance ou du dépannage, Avalis peut être amenée à utiliser et, lorsque cela est nécessaire, à conserver certains identifiants, mots de passe ou autres éléments d'authentification qui lui sont communiqués par le Client ou qui sont établis dans le cadre de ses prestations.

Ces éléments sont utilisés uniquement pour les besoins des prestations concernées et sont conservés dans des conditions destinées à préserver leur confidentialité et à limiter leur accès aux personnes habilitées.

Le Client peut demander à tout moment à Avalis de supprimer tout ou partie des identifiants, mots de passe ou autres éléments d'authentification qu'elle conserve, y compris lorsque leur conservation pourrait faciliter ou accélérer de futures opérations de maintenance, d'assistance ou de dépannage.

Le Client reconnaît qu'une telle suppression peut nécessiter, lors d'une intervention ultérieure, de communiquer ou de recréer les accès nécessaires à l'exécution de la prestation. Elle peut également rendre impossible ou limiter le déroulement d'une prestation ultérieure lorsque le Client n'est pas en mesure de fournir ou de recréer les accès nécessaires. Dans ce cas, Avalis ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de l'impossibilité ou de la limitation de son intervention lorsqu'elles sont directement liées à l'absence des accès nécessaires et qu'aucun manquement propre d'Avalis n'est à l'origine de cette situation.

À la cessation de la relation contractuelle, Avalis restitue ou communique au Client les identifiants, mots de passe et autres éléments d'authentification qu'elle conserve pour les besoins des prestations, lorsque ceux-ci appartiennent au Client ou sont nécessaires à l'administration de son environnement. Le Client devient alors responsable de leur conservation, de leur confidentialité et de leur sécurité.

Après cette restitution ou communication, Avalis procède à la suppression des éléments d'authentification concernés de ses propres supports et outils, sous réserve des obligations légales qui pourraient lui imposer leur conservation.

13.7. Sécurité des données

Avalis met en œuvre, dans les limites de son périmètre d'intervention et des moyens dont elle dispose raisonnablement, des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de préserver la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données à caractère personnel auxquelles elle peut accéder dans le cadre de ses prestations.

Ces mesures sont adaptées notamment à la nature des prestations, aux risques identifiés, aux moyens techniques disponibles et aux circonstances de l'intervention.

Avalis ne saurait toutefois garantir une sécurité absolue des données ou des systèmes informatiques du Client, ni prévenir l'ensemble des risques de perte, de destruction, d'altération, de divulgation ou d'accès non autorisé susceptibles de résulter notamment de failles techniques, de logiciels tiers, de comportements d'utilisateurs, d'attaques informatiques, de défaillances matérielles ou de tout autre événement échappant à son contrôle.

Le Client demeure responsable de la sécurité générale de son système d'information au-delà du périmètre des prestations confiées à Avalis et des mesures expressément prises par celle-ci.

13.8. Prestataires et sous-traitants ultérieurs

Lorsque cela est nécessaire à l'exécution des prestations, Avalis peut faire intervenir des prestataires ou collaborateurs tiers agissant pour son compte, notamment pour assurer la continuité ou la réalisation de certaines prestations techniques.



Lorsque l'intervention d'un tel tiers implique un traitement de données personnelles pour le compte du Client, Avalis veille à ce que ce tiers soit soumis à des obligations appropriées en matière de protection des données et de confidentialité, conformément aux exigences applicables aux sous-traitants ultérieurs.

Le Client autorise par les présentes le recours à de tels sous-traitants ultérieurs lorsque celui-ci est nécessaire à l'exécution des prestations. Avalis informe le Client, lorsque cela est requis par le RGPD, de l'identité ou de la nature du sous-traitant concerné et lui permet d'exercer les droits qui lui sont reconnus par la réglementation applicable.

13.9. Éditeurs, fabricants et autres prestataires tiers

Certains logiciels, matériels, services ou équipements utilisés dans l'environnement du Client sont fournis ou maintenus par des éditeurs, fabricants, constructeurs, hébergeurs, opérateurs, fournisseurs de services ou autres prestataires tiers.

Ces tiers peuvent, selon la nature du service ou de l'intervention concernée, être amenés à traiter ou à accéder directement à certaines données ou à l'environnement informatique du Client, notamment dans le cadre d'opérations de support, de maintenance, de diagnostic, de garantie ou d'assistance technique.

Lorsque l'intervention d'un tiers est réalisée directement par celui-ci et sous sa propre responsabilité, notamment dans le cadre d'un service ou d'une garantie qui lui est propre, Avalis ne saurait être tenue responsable des traitements de données réalisés directement par ce tiers et échappant à son contrôle.

Lorsque le Client souscrit directement un service auprès d'un éditeur, fabricant, hébergeur, opérateur ou autre prestataire tiers, les conditions et responsabilités applicables à ce service relèvent également de la relation contractuelle entre le Client et le prestataire concerné.

13.10. Services administrés ou souscrits par Avalis

Lorsque Avalis souscrit, pour le compte du Client ou en son nom dans le cadre de ses prestations, certains services tiers tels que des services d'hébergement, de messagerie, de noms de domaine ou de sécurité, les conditions applicables au traitement des données dépendent également des services et fournisseurs concernés.

Avalis peut être amenée à administrer techniquement certains services appartenant au Client, notamment des services Microsoft, Google, OVH ou autres services comparables, lorsque le Client lui en confie l'administration.

L'administration technique d'un service ne signifie pas qu'Avalis devient propriétaire des données qui y sont stockées ni qu'elle détermine les finalités pour lesquelles ces données sont traitées.

Lorsque le service est directement souscrit et administré par le Client, Avalis intervient uniquement dans le cadre des opérations qui lui sont confiées par celui-ci.

13.11. Coopération entre les parties

Lorsque Avalis agit en qualité de sous-traitant et dans la mesure nécessaire au respect des obligations prévues par le RGPD, Avalis apporte au Client une coopération raisonnable pour lui permettre de satisfaire à ses propres obligations, notamment en matière de sécurité des traitements, d'exercice des droits des personnes et de gestion des violations de données à caractère personnel.

Cette coopération est limitée aux informations, opérations et moyens dont Avalis dispose effectivement dans le cadre des prestations qui lui sont confiées. Elle tient compte de la nature, du périmètre et des conditions d'exécution des prestations et ne saurait imposer à Avalis des opérations étrangères à celles-ci ou disproportionnées au regard de sa mission.

Le Client fournit à Avalis les informations et instructions raisonnablement nécessaires à l'exécution des prestations et des obligations qui lui incombent en qualité de responsable de traitement.

13.12. Violation de données à caractère personnel

Lorsqu'Avalis constate, dans le cadre de ses prestations, un incident de sécurité susceptible de constituer une violation de données à caractère personnel concernant des données traitées pour le compte du Client, elle en informe le Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, lorsque cette information est nécessaire au respect des obligations prévues par le RGPD.

Avalis communique au Client, dans la mesure des informations dont elle dispose et dans les limites de son intervention, les éléments dont elle dispose et qui sont raisonnablement nécessaires à l'évaluation de l'incident et à l'accomplissement des obligations réglementaires du Client.

Le Client demeure responsable, lorsqu'il y est légalement tenu, de la notification de la violation à l'autorité de contrôle compétente et de l'information des personnes concernées.

13.13. Exercice des droits des personnes

Lorsque Avalis reçoit directement une demande d'exercice de droits portant sur des données qu'elle traite pour le compte du Client en qualité de sous-traitant, elle en informe le Client dans les meilleurs délais, sauf lorsque la réglementation applicable lui impose d'y répondre directement.

Avalis apporte au Client une assistance raisonnable pour permettre le traitement de cette demande, dans les limites des prestations qui lui sont confiées et des informations et moyens dont elle dispose effectivement.

Lorsque la demande concerne des données traitées par Avalis pour ses propres besoins et en qualité de responsable de traitement, Avalis la traite directement conformément à la réglementation applicable.

13.14. Fin des prestations et données traitées pour le compte du Client

À la cessation des prestations, Avalis cesse d'utiliser les données personnelles traitées pour le compte du Client dans le cadre des prestations concernées, sous réserve des traitements qu'elle doit ou peut légalement conserver en qualité de responsable de traitement ou de toute obligation légale ou contractuelle applicable.

Lorsque la nature de la prestation le nécessite, Avalis restitue au Client, à la cessation de la relation contractuelle ou lorsque cela est nécessaire à la continuité des services, les éléments d'authentification qu'elle conserve pour les besoins de l'administration ou de la maintenance des équipements et services concernés.

Cette restitution porte uniquement sur les identifiants, mots de passe ou autres éléments d'authentification effectivement détenus par Avalis et nécessaires à l'accès ou à l'administration des équipements ou services concernés. Elle ne concerne pas les accès dont Avalis ne dispose pas ou qu'elle n'a jamais détenus.

La restitution des éléments d'authentification ne comprend pas la transmission des méthodes, procédures, documentations internes, tutoriels, schémas, configurations, scripts, outils, développements, modèles, savoir-faire ou autres éléments élaborés ou utilisés par Avalis dans le cadre de ses prestations et qui lui appartiennent ou relèvent de ses droits de propriété intellectuelle, sauf stipulation contractuelle contraire.

Après leur restitution, le Client assume la conservation, la confidentialité et la gestion des éléments ainsi communiqués. Avalis procède ensuite à leur suppression de ses propres supports, sous réserve des obligations légales ou nécessités légitimes de conservation qui pourraient lui être applicables.

Les données ou éléments appartenant au Client ne sont pas conservés par Avalis au-delà de ce qui est nécessaire à l'exécution des prestations, à la gestion de la relation contractuelle ou au respect des obligations légales qui lui incombent.

13.15. Politique de confidentialité

Pour plus d'informations concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par Avalis dans le cadre de l'utilisation de son site internet et, plus généralement, les traitements pour lesquels Avalis agit en qualité de responsable de traitement, le Client peut consulter la politique de confidentialité disponible à l'adresse suivante :

<https://avalis.fr/politique-de-confidentialite/>

14. Confidentialité

Avalis s'engage à préserver la confidentialité des informations et données dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de ses prestations et à ne les utiliser que dans la mesure nécessaire à l'exécution de ses obligations contractuelles.



Cette obligation ne s'applique pas aux informations qui sont publiques, déjà connues légitimement par Avalis, ou dont la divulgation est imposée par une obligation légale ou réglementaire.

Le Client s'engage réciproquement à ne pas divulguer ni utiliser à des fins étrangères à la relation commerciale les informations confidentielles, commerciales et/ou techniques communiquées par Avalis dans le cadre de la relation commerciale, notamment lorsque celles-ci présentent un caractère confidentiel ou relèvent de son savoir-faire, de ses méthodes, procédures, réalisations, projets ou autres éléments susceptibles d'être protégés par un droit de propriété intellectuelle.

Les obligations de confidentialité prévues au présent article demeurent applicables après la cessation de la relation commerciale, quelle qu'en soit la cause, aussi longtemps que les informations concernées conservent leur caractère confidentiel.

15. Annulation, rétractation et remboursement

Sauf disposition légale impérative contraire, toute commande, tout devis accepté, tout contrat ou toute prestation acceptée par le Client constitue un engagement ferme du Client envers Avalis. En conséquence, aucune annulation ou demande de remboursement ne peut être considérée comme acquise ou gratuite du seul fait de la demande du Client. Toute demande d'annulation, d'interruption ou de remboursement est examinée par Avalis au regard de la nature de la prestation ou de la fourniture concernée, de son état d'avancement, des engagements déjà pris par Avalis et des frais éventuellement engagés, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

15.1. Prestations de services

Lorsqu'une prestation a commencé, le Client reste engagé dans les conditions prévues au devis, au contrat ou à la commande, y compris lorsque la prestation n'est pas encore achevée.

Lorsqu'une prestation a été entièrement réalisée, son prix reste intégralement dû, même lorsque la facturation n'a pas encore été effectuée.

Lorsqu'une prestation a été payée intégralement ou partiellement avant sa réalisation, le paiement constitue un engagement du Client et ne peut, sauf disposition légale impérative contraire ou accord exprès d'Avalis, donner lieu à un remboursement du seul fait de la demande d'annulation du Client.

Lorsqu'un Client demande l'annulation d'une prestation avant son commencement, Avalis peut accepter ou refuser cette demande. L'acceptation éventuelle d'une annulation ne crée aucun droit général à l'annulation ou au remboursement pour le Client et peut notamment tenir compte des frais, commandes, réservations, temps de préparation ou autres engagements déjà engagés par Avalis.

Les prestations déjà commencées ou réalisées peuvent notamment rester intégralement dues lorsque le Client décide unilatéralement de ne plus poursuivre la prestation alors qu'Avalis a commencé à exécuter ses obligations.

15.2. Acomptes

Sauf mention contraire expresse, tout acompte versé à Avalis constitue une validation de la commande ou de la prestation concernée et un engagement du Client. Un acompte s'impute sur les sommes effectivement dues.

Les parties conviennent qu'aucun paiement effectué à Avalis n'est considéré comme des arrhes, sauf stipulation expresse contraire. En conséquence, le Client ne peut se prévaloir du régime juridique des arrhes pour se désengager unilatéralement de sa commande.

Lorsque l'acompte correspond à une prestation ou à une fourniture qui a déjà été réalisée, commandée, engagée ou dont l'exécution a commencé, il reste acquis à Avalis dans la mesure correspondant aux sommes dues, tout en s'imputant sur les sommes effectivement dues, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

15.3. Contrats de maintenance et d'assistance

Les contrats de maintenance et d'assistance conclus pour une durée déterminée engagent les parties pendant toute la durée prévue au contrat, conformément aux dispositions de l'article relatif à la durée, au renouvellement et à la résiliation.

Le paiement effectué pour une période contractuelle couvre l'intégralité de cette période. En cas de demande de résiliation anticipée du Client, les sommes correspondant à la période restant à courir demeurent, en principe, dues lorsque la résiliation n'est pas fondée sur un manquement imputable à Avalis ou sur une autre cause permettant légalement au Client de mettre fin au contrat.

Toutefois, Avalis peut, à sa seule discrétion et sans que cela constitue une obligation ou un droit acquis pour le Client, accepter une résiliation anticipée et déterminer les éventuelles modalités financières applicables, notamment en procédant à un remboursement total ou partiel au prorata de la période non exécutée.

Un tel remboursement ou aménagement constitue un geste commercial exceptionnel et ne saurait être interprété comme une renonciation d'Avalis à ses droits contractuels ou comme un précédent applicable à d'autres situations.

15.4. Matériels commandés

Toute commande de matériel acceptée par Avalis constitue un engagement ferme du Client.

Lorsqu'Avalis a commandé le matériel auprès de son fournisseur, le Client ne peut imposer l'annulation de la commande auprès d'Avalis du seul fait qu'il souhaite finalement renoncer à son achat.

Avalis pourra notamment refuser l'annulation ou demander au Client le paiement des sommes correspondant aux frais et engagements déjà supportés, notamment lorsque le fournisseur refuse l'annulation ou la reprise du matériel, lorsque des frais d'annulation ou de retour sont appliqués, ou lorsque le matériel ne peut raisonnablement être retourné ou revendu.

Lorsque le matériel a été spécifiquement commandé pour le Client et ne peut être retourné ou réaffecté dans des conditions normales, Avalis pourra notamment facturer au Client le prix du matériel concerné ainsi que les frais directement liés à cette commande.

L'éventuelle possibilité pour Avalis d'obtenir ultérieurement de son fournisseur une reprise ou une annulation de la commande ne crée aucune obligation pour Avalis d'entreprendre des démarches particulières auprès de celui-ci afin de permettre l'annulation demandée par le Client.

15.5. Matériels livrés ou vendus

Lorsque le matériel a été livré au Client, l'annulation de la commande n'est plus possible du seul fait de la volonté du Client, sous réserve des garanties et autres droits légaux éventuellement applicables.

Les éventuels retours, reprises ou remboursements de matériel ne peuvent intervenir que dans les conditions prévues par la loi, par les garanties applicables ou avec l'accord exprès d'Avalis.

Lorsque le Client conserve un matériel livré malgré l'annulation ou l'interruption d'une prestation associée, le prix du matériel, ainsi que les logiciels, licences, prestations d'installation ou autres éléments déjà fournis, restent dus.

15.6. Logiciels, licences et services tiers

Les logiciels, licences, abonnements et services commandés, acquis ou activés par Avalis pour le compte du Client sont soumis aux conditions applicables de leurs éditeurs ou fournisseurs.

Lorsqu'une licence, un abonnement ou un service ne peut être annulé ou remboursé par le fournisseur concerné, Avalis ne sera pas tenue de procéder elle-même au remboursement correspondant, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Les licences, abonnements ou services directement souscrits par le Client auprès de Microsoft ou de tout autre éditeur, fournisseur ou prestataire tiers relèvent directement de la relation entre le Client et ce tiers. Le Client doit alors s'adresser directement au fournisseur concerné pour toute demande d'annulation, de remboursement, de résiliation ou de modification.

Les prestations réalisées par Avalis pour l'installation, la configuration, le déploiement, la migration ou l'administration de ces logiciels ou services restent dues indépendamment des conditions d'annulation ou de remboursement applicables entre le Client et le fournisseur tiers.

15.7. Abonnements et périodes déjà payées

Lorsqu'un abonnement ou un service est facturé pour une période déterminée et que le Client demande son arrêt avant la fin de cette période, aucun remboursement de la période déjà

payée n'est dû par Avalis, sauf disposition légale impérative contraire, engagement contractuel contraire ou accord exprès d'Avalis.

Lorsque l'abonnement est fourni par un tiers, les conditions de résiliation et de remboursement de ce tiers sont applicables. Avalis ne saurait être tenue de rembourser au Client une somme qu'elle-même ne peut obtenir du fournisseur concerné.

15.8. Frais et engagements déjà engagés par Avalis

Le Client reconnaît qu'une commande ou une prestation peut entraîner pour Avalis des engagements auprès de fournisseurs, éditeurs, hébergeurs, transporteurs, sous-traitants ou autres prestataires, ainsi que des frais de préparation, de déplacement, de réservation, de commande ou d'intervention.

En cas d'annulation ou d'interruption imputable au Client, les sommes correspondant aux frais et engagements déjà engagés par Avalis pourront être facturées au Client lorsqu'elles ne sont pas déjà comprises dans le prix de la prestation ou de la fourniture concernée.

15.9. Annulation ou interruption imputable au Client

Lorsque l'annulation, l'interruption ou la non-poursuite d'une prestation résulte de la décision du Client alors qu'Avalis n'a commis aucun manquement justifiant légalement cette décision, le Client demeure tenu des engagements contractés, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Avalis peut néanmoins, à sa seule discrétion, accepter une solution amiable différente, notamment une réduction, un remboursement partiel ou un abandon de certaines sommes.

Cette faculté relève exclusivement d'un geste commercial et ne constitue ni une obligation, ni un droit acquis, ni une modification générale des conditions contractuelles applicables.

15.10. Annulation ou interruption à l'initiative d'Avalis

Lorsqu'Avalis décide exceptionnellement d'annuler ou d'interrompre une prestation pour une raison qui lui est propre et qui n'est pas imputable au Client, Avalis ne fera supporter au Client aucune somme au titre de la prestation concernée.

Lorsque le Client a déjà réglé tout ou partie de la prestation concernée, Avalis procédera au remboursement de l'intégralité des sommes versées au titre de cette prestation, y compris lorsque tout ou partie de celle-ci a déjà été réalisée avant la décision d'Avalis.

Pour les contrats de maintenance et d'assistance, lorsque l'interruption est décidée par Avalis pour une raison qui lui est propre et qui n'est pas imputable au Client, Avalis remboursera l'intégralité des sommes déjà versées au titre de la période contractuelle concernée, y compris lorsque des prestations de maintenance ou d'assistance ont déjà été réalisées au cours de cette période.

Cette règle ne s'applique pas lorsque l'annulation ou l'interruption résulte d'un manquement du Client, d'une utilisation illégale des services, d'un comportement rendant impossible la poursuite normale de la relation contractuelle, d'une impossibilité technique indépendante d'Avalis, d'un événement de force majeure ou de toute autre circonstance ne permettant pas raisonnablement à Avalis de poursuivre la prestation dans les conditions initialement prévues, sous réserve des dispositions légales applicables.

Les matériels, logiciels, licences ou autres fournitures déjà livrés ou fournis au Client restent dus lorsqu'ils sont conservés par celui-ci, sous réserve des dispositions légales applicables.

15.11. Geste commercial

Avalis peut, dans certaines situations et à sa seule appréciation, accorder au Client un remboursement, une remise, une annulation partielle ou totale d'une somme normalement due, ou toute autre mesure commerciale favorable.

Un tel geste commercial est facultatif et dépend des circonstances particulières de chaque situation. Il ne constitue pas une reconnaissance d'un droit du Client, d'une obligation d'Avalis ou d'un précédent contractuel.

La réalisation habituelle d'un geste commercial dans une situation donnée ne saurait donc contraindre Avalis à renouveler ce geste dans une situation ultérieure, y compris lorsque les circonstances apparaissent similaires.

16. Durée, renouvellement et résiliation

La durée des prestations et les conditions de renouvellement sont celles prévues dans le devis ou le contrat applicable.

Lorsqu'un contrat est conclu pour une durée déterminée, il engage Avalis et le Client pendant toute la durée prévue au contrat. Le prix correspondant à la période contractuelle est dû selon les modalités de paiement prévues au devis, au contrat ou à la facture applicable. Sauf disposition contraire, le paiement du prix d'une période contractuelle ne confère pas au Client un droit de résiliation unilatérale avant le terme de cette période.

Lorsque le contrat prévoit une tacite reconduction, celui-ci est renouvelé pour une nouvelle période de même durée, sauf dénonciation dans les conditions prévues par le contrat ou les présentes CGV.

Le contrat d'assistance et/ou de maintenance prévoit systématiquement que le Client souhaitant s'opposer à son renouvellement doit en informer Avalis au moins un (1) mois avant la date de renouvellement, par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'adresse d'Avalis indiquée sur la page <https://avalis.fr/mentions-legales/>. Le respect de ce délai permet d'éviter le renouvellement du contrat pour la période suivante.

Sauf engagement contraire ou disposition légale imposant un délai particulier, à l'issue de la période contractuelle, le renouvellement du contrat n'est jamais acquis. Avalis peut notifier sa décision de ne pas renouveler un contrat à tout moment et par tout moyen permettant d'en

conserver une trace, notamment par courrier électronique, dans le respect du principe posé par l'article 1212 du Code civil. Lorsque aucun délai de prévenance n'est imposé par la loi ou par le contrat, cette décision peut être notifiée jusqu'à l'arrivée du terme du contrat.

16.1. Résiliation anticipée

Un contrat conclu pour une durée déterminée ne peut être résilié avant son terme par l'une des parties que dans les cas prévus par le contrat, par la loi, notamment en cas de manquement suffisamment grave de l'autre partie à ses obligations contractuelles, de force majeure lorsque celle-ci permet légalement de mettre fin au contrat, ou d'un commun accord écrit entre les parties.

Lorsque le Client souhaite mettre fin de manière anticipée à un contrat alors qu'aucun manquement suffisamment grave n'est imputable à Avalis et qu'aucune cause légale de résiliation anticipée n'est applicable, cette demande ne constitue pas, à elle seule, un droit à résiliation unilatérale du contrat. Avalis pourra toutefois accepter cette demande par accord amiable avec le Client.

En cas d'accord amiable mettant fin de manière anticipée au contrat à la demande du Client, les parties pourront notamment convenir des conditions financières de cette cessation anticipée, y compris, le cas échéant, d'un remboursement total ou partiel correspondant à la période de prestations non exécutée. Les conditions convenues entre les parties prévaudront alors pour la cessation du contrat concerné.

En l'absence d'un tel accord amiable, le contrat demeure applicable jusqu'à son terme, sous réserve des cas de résiliation anticipée prévus par la loi ou les présentes CGV.

Avalis pourra résilier un contrat avant son terme en cas de manquement suffisamment grave du Client à ses obligations contractuelles, notamment en cas de défaut ou de retard de paiement (dans les conditions et selon la procédure prévues par les présentes CGV et les dispositions légales applicables), d'utilisation illégale ou frauduleuse des services, de comportement rendant impossible ou manifestement déraisonnable la poursuite de la relation contractuelle, ou de tout autre manquement suffisamment grave au regard des circonstances.

Peuvent notamment constituer un comportement rendant impossible ou manifestement déraisonnable la poursuite de la relation contractuelle des faits répétés ou graves tels que des menaces, violences, intimidations, harcèlement, insultes ou comportements abusifs à l'égard d'Avalis, de ses dirigeants, salariés, collaborateurs ou prestataires.

Lorsque la résiliation anticipée est imputable à un manquement du Client, les sommes déjà dues à Avalis restent exigibles, sans préjudice du droit pour Avalis de réclamer, le cas échéant, la réparation des préjudices subis dans les conditions prévues par la loi et les présentes CGV.

Lorsque Avalis décide exceptionnellement de mettre fin de manière anticipée à un contrat sans qu'un manquement du Client ne puisse lui être reproché, Avalis en informe le Client dans un délai raisonnable et rembourse, sauf disposition légale ou contractuelle contraire, la part du prix correspondant à la période contractuelle restant à exécuter.



Les modalités de remboursement ou de régularisation financière liées à une résiliation, une annulation ou une cessation anticipée des prestations sont, lorsque cela est nécessaire, précisées dans les dispositions relatives à l'annulation, à la rétractation et au remboursement.

En cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles, Avalis pourra également mettre en œuvre les mesures prévues par les présentes CGV et par la réglementation applicable, notamment la suspension des prestations dans les conditions prévues par les articles 7 et 8 des présentes CGV.

17. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens de la réglementation et de la jurisprudence applicables.

Conformément à l'article 1218 du Code civil, sont notamment susceptibles d'être concernés, lorsqu'ils répondent aux critères légaux de la force majeure, les événements échappant au contrôle de la partie concernée, qui ne pouvaient être raisonnablement prévus lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Peuvent notamment être concernés, lorsqu'ils répondent à ces critères, les événements affectant les réseaux, infrastructures, fournisseurs ou services indispensables à l'exécution des prestations, ainsi que les événements climatiques, grèves, insurrections, guerres, catastrophes nucléaires, pandémies et autres événements similaires.

La survenance d'un événement de force majeure pourra entraîner la suspension des obligations affectées pendant la durée de l'empêchement lorsque celui-ci est temporaire. Lorsque l'empêchement est définitif ou se prolonge dans des conditions rendant impossible la poursuite du contrat, les parties pourront mettre en œuvre les conséquences prévues par l'article 1218 du Code civil et, plus généralement, par la législation applicable.

18. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties s'efforceront de rechercher préalablement une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun et, lorsque cela est légalement possible, aux règles de compétence applicables aux relations entre professionnels.

Lorsque les conditions prévues par l'article 48 du Code de procédure civile sont réunies, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation de la relation contractuelle sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce compétent dans le ressort duquel est situé le siège d'Avalis, dont l'adresse est indiquée sur la page des mentions légales d'Avalis, sur la page <https://avalis.fr/mentions-legales/>

Dans les autres cas, le litige sera porté devant la juridiction compétente conformément aux règles de compétence territoriale et matérielle applicables.

19. Acceptation des CGV

Le fait pour le Client d'accepter un devis, de passer commande ou de bénéficier des prestations d'Avalis vaut acceptation des présentes CGV, sauf conditions particulières expressément convenues par écrit entre les parties.

Le Client peut consulter sur le site d'Avalis la version la plus récente et à jour des présentes CGV. Une version téléchargeable des présentes CGV sous forme de PDF est également mise à disposition sur le site <https://avalis.fr/conditions-generales-de-vente/>.

Les présentes CGV constituent une œuvre protégée par les dispositions applicables en matière de propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation, adaptation ou modification, même partielle, à des fins autres que la consultation, l'archivage ou la conservation par le Client de la version qui lui est applicable, est interdite sans l'autorisation préalable et écrite d'Avalis.

Avalis se réserve le droit de mettre à jour, modifier ou remplacer tout ou partie des présentes CGV. Les nouvelles versions sont publiées sur le site d'Avalis et indiquent leur date de mise à jour.

Sauf disposition légale ou contractuelle contraire, les modifications des CGV s'appliquent aux commandes, devis, contrats et prestations conclus ou acceptés postérieurement à leur date de mise à jour. Elles ne modifient pas, à elles seules, les conditions contractuelles applicables aux contrats déjà conclus.

Il appartient au Client de consulter la version des CGV applicable à sa relation contractuelle et de conserver, lorsqu'il l'estime nécessaire, une copie de la version qui lui a été communiquée ou qui était applicable lors de la conclusion du contrat.

Si le Client a des questions ou a besoin de précisions sur les présentes CGV, il peut contacter Avalis via le formulaire disponible à la page suivante :

<https://avalis.fr/contact/>

Mise à jour à la date du : 11/09/2026