

**Préambule**

La S.A.S. QUIETIC (ci-après désignée QUIETIC) commercialise des prestations de service de maintenance informatique, d'infogérance, de formation, de mise en œuvre et intégration, de service d'hébergement de serveur ou d'applications, de fourniture d'application hébergée en mode ASP ou SaaS, des progiciels (en qualité de distributeur ou d'éditeur) ainsi que du matériel informatique,...

**ARTICLE 1er - Champ d'application - Définitions**

1-1- **Définitions** : A chaque fois qu'elles seront utilisées dans le corps des présentes Conditions Générales, les expressions ci-dessous auront la définition suivante :

« Produits » désigne le matériel et les fournitures informatiques, et/ou les progiciels commandés par le Client ;

« Prestations » désigne les prestations de services commandées par le Client à savoir notamment les prestations de maintenance informatique, d'infogérance, de formation, de mise en œuvre et intégration, de service d'hébergement de serveur ou d'applications, de fourniture d'application hébergée en mode ASP ou SaaS,...

« Client » désigne l'entité qui souscrit l'offre de la société QUIETIC ;

« Offre » désigne la proposition commerciale précisant les termes et conditions spécifiques de l'offre de QUIETIC : les Produits et /ou Prestations souscrits (avec le cas échéant des annexes descriptives des Prestations (périmètre, exclusions, prérequis, description,)), le prix, la durée du contrat. Le cas échéant les délais et lieu de livraison/installation, et la durée de validité de l'offre.

« Commande » désigne la souscription à une offre de QUIETIC ;

« Conditions Générales » désigne le présent document qui régit les relations commerciales de QUIETIC et du Client ;

« Conditions Particulières » désigne les documents précisant les termes et conditions propres à certaines catégories de Produits et de Prestations; elles complètent les dispositions des Conditions Générales.

« Partie(s) » désigne individuellement ou ensemble QUIETIC et le Client ;

**1-2- Champ d'application**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les ventes de Produits et Prestations conclues par la société QUIETIC. Elles s'appliquent quel que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat sur lesquelles les présentes Conditions Générales prévalent. Les termes et conditions spécifiques à chaque offre de QUIETIC sont décrits dans l'Offre correspondant et le cas échéant les conditions particulières applicables aux Produits et/ou Prestations en question.

Les documents contractuels sont dans l'ordre de préséance : l'Offre, les Conditions Particulières, et les Conditions Générales. En cas de contradiction entre eux, les documents contractuels prévalent les uns sur les autres dans l'ordre indiqué ci-dessus. Ils annulent et remplacent tout document contractuel signé antérieurement entre les parties ayant le même objet et en cours d'exécution.

Toute Commande implique l'acceptation sans réserve et l'adhésion pleine et entière du Client aux Conditions Générales et le cas échéant aux Conditions Particulières relatives aux Produits et/ou Prestations commandés.

Il ne peut être dérogé aux Conditions Générales et Particulières, ainsi qu'aux termes de l'Offre, que par un écrit émanant de QUIETIC.

Les Conditions Générales et particulières sont communiquées à toute entité qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande, et sont disponibles sur le site Internet de QUIETIC.

Tout autre document que les Conditions Générales, les Conditions Particulières ou l'Offre, notamment tout catalogue, prospectus, publicité, web émis par QUIETIC n'a qu'une valeur indicative et informative, non contractuelle.

QUIETIC se réserve le droit de modifier tout ou partie des dispositions de ses Conditions générales ou particulières. Il est convenu expressément que toute nouvelle version sera opposable au Client un mois après son envoi par courrier postal ou électronique. A défaut d'opposition du Client dans le délai d'un mois à compter de l'envoi, ce dernier sera réputé en avoir accepté, pour le futur, les nouvelles dispositions.

**ARTICLE 2 - Commandes**

2-1- QUIETIC établit une **Offre**. L'acceptation de cette Offre par le Client avant l'expiration de sa durée de validité, vaut Commande et acceptation des présentes Conditions Générales, et le cas échéant des Conditions Particulières. Le Client déclare avoir obtenu de la part de QUIETIC toutes les informations nécessaires quant aux Produits et Prestations proposés, à leurs caractéristiques, leurs performances et leurs limites techniques. Il déclare que les Produits et/ou Prestations commandés correspondent bien à ses besoins.

2-2- Toute **Commande** est irrévocable, sauf modification ou annulation acceptée par écrit par QUIETIC. En cas d'annulation, l'acompte versé à la Commande sera, en tout état de cause acquis à QUIETIC, sans que cet acompte ne vaille

renonciation du droit de QUIETIC à poursuivre l'exécution forcée de la Commande, le paiement intégral de la Commande et/ou toute demande de dommages et intérêts en réparation du préjudice subi par QUIETIC.

2-3 - Si lors d'une précédente commande, le Client s'est soustrait en tout ou partie à son obligation de payer le prix prévu, QUIETIC pourra légitimement refuser de lui remettre une Offre ou de valider toute nouvelle Commande à moins que ledit Client ne fournisse les garanties nécessaires.

**ARTICLE 3 - Durée du contrat en matière de Prestations**

La durée initiale du contrat est, sauf dispositions spécifiques, de 36 mois. Elle court à compter de la date précisée dans les Conditions Particulières applicables, l'Offre ou la Commande A l'issue de cette durée, et sauf dénonciation par l'une des parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, 1 mois avant le terme de la période en cours, le contrat se renouvellera par tacite reconduction pour une nouvelle période de 12 mois. En cas de résiliation avant le terme prévu, par l'initiative du Client, ou à l'initiative de QUIETIC pour faute du Client, quelle qu'en soit la cause (sauf manquement grave prouvé de QUIETIC à ses obligations contractuelles), le Client est automatiquement et immédiatement redevable de toutes les sommes non échues dues jusqu'au terme prévu contractuellement.

**ARTICLE 4 - Tarifs - Modalités de règlement - Clause pénale**

**4.1- Tarifs** : Sauf dispositions spécifiques, les Produits et Prestations sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la livraison. Les prix indiqués par QUIETIC dans son Offre sont ainsi susceptibles de révision notamment en cas de variation des tarifs de ses fournisseurs. En cas d'augmentation du prix HT égale ou supérieure à 10% par rapport au prix figurant dans l'Offre, le Client peut annuler la Commande, mais dans sa totalité seulement, sans indemnité ni dommages-intérêts pour l'une ou l'autre des parties. Les tarifs s'entendent nets, hors taxe, et hors frais de livraison, de manutention, et le cas échéant de déplacement des personnels de QUIETIC. La T.V.A. applicable est celle en vigueur au jour du fait générateur de la taxe. QUIETIC est en droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans préavis, et sans encourir de responsabilité de ce fait.

Pour les Prestations, il est convenu que le prix est révisé de plein droit et sans formalités, chaque année à la date d'anniversaire du Contrat, dans la limite de 2,5 fois l'indice SYNTEC (réf. INSEE), selon la formule suivante :  $P = P_0 + (P_0 \times 2,5 \times (S - S_0) / S_0)$

P = prix révisé hors taxes  $P_0$  = prix hors taxes en vigueur avant révision

S = valeur de l'indice du SYNTEC de novembre n-1

$S_0$  = valeur de l'indice du SYNTEC de novembre n-2.

En cas de suppression de cet indice pour quelque cause que ce soit, il lui sera de plein droit substitué un indice de remplacement proche et en rapport avec l'activité de QUIETIC. Le Client ne pourra contester ce nouvel indice que pendant le mois suivant la date d'envoi du courrier lui notifiant les prix révisés. En cas de contestation, l'indice de remplacement sera déterminé par un expert désigné d'un commun accord entre les parties ou à défaut par le Président du Tribunal de commerce de Nantes saisi à la requête de la partie la plus diligente. Les frais seront partagés par moitié entre les parties.

**4-2- Modalités de règlement**

Le prix est, sauf dispositions spécifiques, payable en totalité à la commande (notamment en cas de non-couverture du Client par l'Assurance-Crédit de QUIETIC).

Si le versement d'un acompte est convenu entre les parties, la Commande n'est enregistrée par QUIETIC qu'après versement de cet acompte et le solde du prix est payable au comptant, au jour de la fourniture des Produits ou Prestations.

Aucun escompte ne sera pratiqué pour paiement comptant ou antérieur à celui figurant sur la facture émise par QUIETIC. Toute réclamation sur les éléments d'une facture doit être portée à la connaissance de QUIETIC dans un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de sa réception. Passé ce délai, aucune réclamation n'est recevable. Seul l'encaissement effectif des moyens de paiement, et non pas leur simple remise, est considéré comme valant paiement au sens des Conditions Générales. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, sur le montant TTC dû, seront applicables de plein droit et sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, avec exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que QUIETIC serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, QUIETIC se réserve en outre le droit de suspendre l'exécution de ses obligations au titre du contrat en question et de tout autre contrat portant sur des Prestations ou Produits avec le Client, et d'annuler toutes éventuelles remises accordées au Client.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code civil, il est expressément prévu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, QUIETIC sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera, l'imputation éventuellement indiquée par le Client étant purement et simplement inopérante. Les frais de recouvrement (par voie d'huissier ou judiciaire) seront supportés par le Client

qui s'y engage, outre une indemnisation forfaitaire égale à 10% des sommes TTC restant dues par le Client, ladite indemnisation ne pouvant être inférieure à 500C.HT

#### **ARTICLE 5 - Modalités de fourniture des Produits et Prestations - Garantie**

**5-1- Les délais** de fourniture éventuellement mentionnés dans les conditions particulières applicables ou dans l'Offre, sont donnés à titre indicatif et sans aucune garantie. Ces délais dépendent notamment de la disponibilité des Produits chez les fournisseurs de QUIETIC. Le Client autorise QUIETIC à procéder à des livraisons partielles. Les retards éventuels ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, indemnités, pénalités ou retenues à titre direct ou indirect, sauf dispositions particulières spécifiées. En toute hypothèse, la fourniture dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers QUIETIC. Les Produits et Prestations sont fournis au lieu indiqué dans l'Offre.

**5-2- QUIETIC** se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques des Produits commandés et Prestations fournies, pour des Produits ou Prestations présentant les mêmes qualités, sans que ces modifications ne puissent être considérées comme des modifications substantielles.

**5-3-Prise en charge des appels** des Clients notamment pour les demandes d'assistance : QUIETIC reçoit les appels des Clients sur la période de service suivante (hors contrat astreinte 24/7/365) : du lundi au vendredi, de 8 H 30 à 18 H 00, à l'exception des jours fériés. Les journées de formation et de Prestations sur site sont d'une durée maximale de 7h00, comprises entre 9H et 18H. Sauf cas particuliers, toute heure commencée est due. QUIETIC s'engage à prendre 95% des cas de demandes Clients dans ces délais : Prise en charge d'une demande d'assistance : 1h et Prise en charge d'une demande de service : 12h. Ces niveaux de services sont possibles à condition que le Client respecte les modes opératoires de déclaration de demandes transmis au démarrage du contrat.

**5-4- Sous-traitant** : Il est expressément convenu entre les parties que les Prestations peuvent être sous-traitées par QUIETIC à une société faisant ou non partie du Groupe QUIETIC.

**5-5- Réception** : Lors de la livraison, le Client ou son représentant est tenu de vérifier la conformité des Produits et Prestations fournis à la commande en quantité et qualité.

Les Produits et marchandises de toute nature voyagent aux risques et périls du Client. En cas d'erreurs de quantité, de dommage ou avarie, le Client doit formuler des réserves ou réclamations expressément dans le récépissé de livraison ou de tout document équivalent du transporteur.

Il doit ensuite confirmer ces réserves ou réclamations par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au transporteur dans un délai maximum de trois jours (hors jours fériés) à compter de la livraison (cf. art L.133-1 et suivants du Code de commerce). A défaut, les Produits sont réputés sans vices apparents, et QUIETIC est déchargée de toute responsabilité concernant lesdits produits.

En outre, toute réclamation pour non-conformité ou vice apparent doit également être signalée à QUIETIC par courrier recommandé avec accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception des Produits ou des Prestations, à peine d'irrecevabilité. Si la non-conformité ou le vice apparent est reconnu, la responsabilité de QUIETIC se limitera, à son choix, (i) soit à la correction de la non-conformité ou du vice, (ii) soit à l'échange du Produit pour remplacement, (iii) soit au remboursement de la commande, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages et intérêts. La défectuosité partielle d'une livraison ne peut justifier son rejet total. Aucun Produit ne sera repris ou échangé sans accord préalable et écrit de QUIETIC, et respect de la procédure de retour prévue dans les conditions particulières. En cas de Produit repris ou échangé suite à une erreur du Client, celui-ci s'engage à verser à QUIETIC une pénalité correspondant à 1,5 fois le montant de la pénalité versée le cas échéant par QUIETIC auprès de son fournisseur.

**5.6-Garantie** : QUIETIC garantit au Client la bonne exécution des Prestations commandées et s'engage à y apporter les soins et diligences nécessaires. Il est lié par une obligation de moyens.

QUIETIC ne garantit pas l'aptitude des Produits et/ou Prestations à répondre à des besoins ou objectifs spécifiques du Client qui n'auraient pas été contractualisés.

Exclusions de Garantie : En toute hypothèse, sont exclues de toute garantie éventuelle, et sont par suite facturés au Client au tarif en vigueur, les prestations et réparations rendues nécessaires par :

- L'usure normale,
- Le non-respect des prescriptions du constructeur et/ou de QUIETIC
- Des dommages imputables à des produits vendus par des tiers, à des connexions non conformes, à des fournitures non agréées, à des modifications des Produits, à un accident, à une surcharge même passagère,

- Un usage anormal ou non-conforme, une négligence, une destruction volontaire, un non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien, imputable au Client L'intervention d'un tiers non autorisé par QUIETIC pour procéder à la réparation d'un Produit
- Un environnement électrique, climatique, atmosphérique ou autre défectueux.

Pour répondre aux exigences du décret 78-464 du 24 mars 1978 concernant tout contrat conclu avec un non-professionnel ou un consommateur, il est rappelé que les dispositions qui précèdent sont stipulées sans préjudice de la garantie légale qui s'applique en tout état de cause.

#### **ARTICLE 6-Transfert de la propriété-Transfert des risques**

Le transfert de propriété des Produits au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison. En conséquence, QUIETIC se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le Client, un droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits Produits. En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits sera réalisé dès leur expédition par QUIETIC, les Produits voyageant aux risques et périls du Client.

#### **ARTICLE 7 - Obligations du Client**

Le Client s'engage à collaborer avec QUIETIC en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, tous les moyens et informations nécessaires à la mise en œuvre des Produits et/ou à l'exécution des Prestations commandés.

En outre, dès acceptation de l'Offre, il désigne parmi ses collaborateurs, un ou deux interlocuteurs privilégiés de QUIETIC pour chaque type de Prestations commandées. Le Client devra veiller à ce que le site d'installation des Produits et leur environnement soient conformes aux instructions et notices techniques remises par QUIETIC, afin de ne pas porter atteinte au fonctionnement des Produits. Il s'engage à prendre connaissance et à respecter les consignes et instructions d'utilisation et/ou d'entretien des Produits (notice technique), fournies par constructeurs et éditeurs ou accessibles sur leur site Internet. En cas d'entretien ou maintenance des Produits par un tiers, la responsabilité de QUIETIC ne pourra pas être engagée et le Client sera seul responsable de toutes conséquences préjudiciables.

Selon le Règlement Général de Protection des Données (RGPD), le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données. L'engagement QUIETIC porte uniquement sur la supervision des équipements informatiques et la correction d'éventuelles erreurs. Le Client doit s'assurer de la fiabilité de son système de sauvegarde. Les recommandations QUIETIC sur ce sujet sont : mise en place d'une règle de sauvegarde 3-2-1 (3 copies sur 2 supports dont 1 hors site) et à la demande du Client, des tests de restauration réguliers. Si le Client refuse ces recommandations, il accepte dès lors les risques en cas de sinistre. Par conséquent, le Client reconnaît qu'une défaillance de son système de sauvegarde peut entraîner une perte de données et un temps d'arrêt prolongé. Le Client ne saurait tenir QUIETIC pour responsable d'un incident de sécurité informatique lié à son système de sauvegarde défaillant. Le Client n'ayant pas souscrit de forfait Infogérance auprès de QUIETIC, s'engage à prendre en charge et effectuer, sous sa seule responsabilité, les mises à jour des antivirus, la protection de son réseau interne par un Firewall (pare-feu anti-intrusion), les sauvegardes de tous ses programmes, fichiers et données régulièrement et notamment avant chaque intervention QUIETIC, ainsi que le contrôle du bon fonctionnement des onduleurs, routeurs et modems. En aucun cas, QUIETIC ne peut être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers, données ou programmes.

Sur demande expresse du Client et acceptation de QUIETIC, celle-ci peut assurer la mise en ordre de marche des Produits commandés. Ces prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la commande. A ce titre, le Client déclare avoir été informé de la nécessité d'effectuer une sauvegarde complète de ses systèmes d'exploitation (données, bases de données, programmes...) avant toute prestation de QUIETIC. Il s'engage à l'effectuer, sous sa seule responsabilité. En conséquence, le Client reconnaît qu'il reste seul responsable de l'intégrité et la sauvegarde de ses programmes et fichiers de données, en qualité et nombre d'exemplaires.

Le Client déclare qu'il a fait réaliser et est seul responsable du Document unique d'évaluation des risques professionnels prévu par la législation du travail. La responsabilité de QUIETIC ne saurait être engagée à ce titre.

Il s'engage à respecter strictement les lois et règlement, en vigueur en France et à l'étranger en matière d'exportation.

Données à caractère personnel : Le Client reste responsable de tout traitement de données à caractère personnel réalisé au sein de son entreprise et s'engage à prendre toutes les mesures administratives et légales nécessaires.

#### **ARTICLE 8-Assurance**

QUIETIC bénéficie d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle pour toutes les obligations mises à sa charge. Il s'engage à en

apporter la preuve sur demande au Client, en lui fournissant une attestation de ses assureurs, énumérant les garanties souscrites, leur montant et leur durée de validité.

#### **ARTICLE 9 - Responsabilité - Limitation de responsabilité**

**9-1-** Le personnel de QUIETIC détaché chez le Client demeure sous la responsabilité de QUIETIC laquelle dirige et encadre seule l'accomplissement des tâches de ce personnel le soumettant à sa seule autorité, et est seul habilité à lui adresser des directives et instructions.

**9-2-** En cas d'inexécution par QUIETIC de l'une quelconque des obligations à sa charge (en application du contrat ou de dispositions légales), les parties conviennent expressément :

- Que la responsabilité de QUIETIC serait limitée aux dommages matériels directs et que sont expressément exclus de toute réparation tous dommages immatériels, par exemple et sans que cette énumération soit limitative ; Les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de commandes, de Clients, d'exploitation, les pertes de données, de fichiers, de preuves, ou encore l'atteinte à l'image de marque ou l'action de tiers ;
- Que le Client devra saisir les tribunaux compétents dans un délai d'un an à compter de l'inexécution sous peine de forclusion ;
- Et, en toutes hypothèses, que le préjudice qui résulterait de cette inexécution pour le Client ne pourra jamais être réparé au-delà d'une somme maximale (plafond d'indemnisation) correspondant au prix reçu par QUIETIC au titre des Produits en question ou au montant annuel payé par le Client pour les Prestations concernées.

Les dispositions de la présente clause continueront de s'appliquer même en cas de résolution ou résiliation des présentes constatée par décision de justice devenue définitive.

#### **ARTICLE 10 - Propriété intellectuelle - Référencement**

**10-1-** Les présentes Conditions Générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle au Client, notamment sur les logiciels commercialisés, la documentation technique afférente, les marques.

En conséquence, le Client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle de QUIETIC ou des Editeurs des logiciels qu'il distribue. Notamment, QUIETIC reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels qu'il édite.

Au terme du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à désinstaller de ses ordinateurs les logiciels dont il n'aura pas acquis la propriété en bonne et due forme, et à n'en conserver aucune copie.

Les signes distinctifs de QUIETIC, tels que ses marques, dénomination sociale, noms commerciaux, noms de domaine, sont protégés par la loi. Toute reproduction totale ou partielle de ces signes sans l'autorisation expresse de QUIETIC est prohibée.

Le non-respect des dispositions du présent article est susceptible de constituer un acte de contrefaçon engageant la responsabilité civile et pénale de son auteur.

**10-2-** Le Client autorise QUIETIC à utiliser son nom, sa dénomination sociale et son logo pour faire état de leur relation commerciale dans le cadre de la présentation de ses activités, sur ses documents commerciaux et ses sites internet.

#### **ARTICLE 11-Confidentialité**

Chaque Partie s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations confidentielles de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, ..., qui lui auront été communiquées par l'autre Partie, ou dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution de la Commande ou du contrat. Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute d'une des parties, se trouvent dans le domaine public.

#### **ARTICLE 12 – Protection des données personnelles**

QUIETIC est particulièrement attentif à la protection de vos données personnelles. Concernant les données personnelles qui nous sont confiées, nous informons de manière transparente sur notre politique en matière de protection des données personnelles.

QUIETIC s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi « Informatique et Libertés »), qui définissent les conditions dans lesquelles des traitements de données à caractère personnel peuvent être mis en œuvre.

#### **Responsable de traitement et délégué à la protection des données**

Le responsable de traitement des données collectées et traitées sur ce site

internet est la SAS QUIETIC, ayant son siège au 11, rue Mária Telkes 44119 TREILLIERES – France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTES sous le numéro 839 015 559.

#### **Engagements en tant que responsable de traitement**

Dans le cadre de son activité professionnelle, QUIETIC est amenée à recueillir et à traiter des données à caractère personnel. Ces données peuvent concerner ses Clients, prospects, fournisseurs, prestataires, salariés, stagiaires et candidats à l'emploi.

#### **Les données collectées :**

La société QUIETIC ne gère pas de données sensibles au sens entendu par la CNIL et le RGPD, données concernant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou la vie sexuelle.

Toute information recueillie au travers du site internet ou via ses outils de supervision déployés dans le cadre de ses contrats d'infogérance et permettant d'identifier, de manière directe ou indirecte, est considérée comme une donnée à caractère personnel et sera traitée conformément à cette politique.

Finalité du traitement	Base juridique	Données traitées	Durée de conservation
Gestion de la messagerie	Intérêt légitime Répondre aux demandes de contact	Nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, société, fonction, message.	Pour les Clients : 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Pour les prospects : 3 ans à compter de la collecte des données personnelles ou à compter du dernier contact émanant du prospect.
Gestion de l'infogérance et services associés (hébergement, sauvegarde etc...)	Exécution du contrat (incluant échanges précontractuels)	Nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, société, fonction, messages, adresses IP, comptes utilisateurs, identifiants de connexion, mots de passe de services.	Pour les Clients : 6 mois à compter de la fin de la relation commerciale. Pour les prospects : 3 ans à compter de la collecte des données personnelles ou à compter du dernier contact émanant du prospect.
Gestion des invitations et inscriptions aux événements (webinars, petits déjeuners, conférences, salons...)	Intérêt légitime Gestion des événements	Nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, société, message.	Pour les Clients : 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Pour les prospects : 3 ans à compter de la collecte des données personnelles ou à compter du dernier contact émanant du prospect.
Gestion des inscriptions à la newsletter	Intérêt légitime Traiter les inscriptions et envois de la newsletter aux abonnés	Nom, prénom, adresse électronique, société.	Pour les Clients : 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Pour les prospects : 3 ans à compter de la collecte des données personnelles ou à compter du dernier contact émanant du prospect.
Gestion des candidatures	Intérêt légitime Répondre aux besoins de recrutement de la société	Nom, prénom, adresse électronique, message, pièces jointes (C.V., lettre de motivation).	2 ans à compter du dernier contact, sauf opposition.
Gestion des cookies	Consentement	Informations liées à la navigation.	12 mois

#### **Les catégories de destinataires des données**

Outre les services de la société concernés par l'objet d'une demande (RH, commerce, communication), les données qui nous sont communiquées peuvent être transmises aux sous-traitants auxquels il est fait appel pour la réalisation

des services dans le cadre de la mise en œuvre des traitements précités.

#### **Stockage des données à caractère personnel**

La société QUIETIC prend toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des Données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les recommandations de la CNIL et de l'ANSSI sont prises en compte dans la gestion de la sécurité pour l'ensemble de la société.

#### **Nos engagements en tant que sous-traitant**

QUIETIC est qualifiée de « sous-traitant » lorsqu'elle traite des données à caractère personnel pour le compte d'un Client qui devient dans ce cas le responsable de traitement. C'est notamment le cas dans le cadre des prestations de services suivantes proposées par QUIETIC :

- Contrat et prestation d'infogérance ou d'hébergement
- Audit d'infrastructure
- Assistance utilisateur
- Vente de matériel informatique
- Formation
- Envoi de dossier de leasing

En sa qualité de sous-traitant, QUIETIC s'engage à :

- Traiter les données à caractère personnel aux seules fins de la bonne exécution de nos services, QUIETIC ne traitera jamais vos informations à d'autres fins.
- Vous informer de tout recours à des sous-traitants qui pourraient avoir accès à vos données à caractère personnel. A ce jour, les sous-traitants réguliers de QUIETIC sont indiqués sur son site internet.
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
  - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.
  - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
  - Ne pas transférer de données hors UE ou hors pays reconnus par la Commission européenne comme disposant d'un niveau de protection suffisant.
  - Mettre en œuvre des standards de sécurité élevés afin de fournir un haut niveau de sécurisation des données personnelles.
  - Notifier le Client dans les meilleurs délais en cas de violation de données
  - Assister le Client autant que faire se peut, pour respecter ses obligations réglementaires en l'accompagnant dans sa démarche de mise en conformité.

#### **12-8- Droits au regard de l'utilisation des données personnelles**

Conformément aux dispositions du RGPD, le Client peut exercer les droits suivants :

- Un droit d'accès : le droit d'obtenir la confirmation que ses données personnelles font ou ne font pas l'objet d'un traitement, et d'en obtenir la communication ;
- Un droit de rectification : le droit d'obtenir la rectification de données personnelles inexacts ou de pouvoir compléter des données incomplètes ;
- Un droit d'effacement : le droit d'obtenir la suppression de ses données personnelles quand cela est possible ;
- Un droit d'opposition : le droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles, quand celui-ci est fondé sur notre intérêt légitime ;
- Un droit à la limitation : le droit de demander le gel des données du traitement pour une période donnée ;
- Un droit à la portabilité : le droit de recevoir les données personnelles que le Client a fournies dans un format structuré, couramment lisible par machine, et de les communiquer à un tiers ;
- Un droit au retrait de son consentement : lorsque le traitement de ses données est fondé sur son consentement. Le Client peut exercer ce droit à tout moment sans avoir à en justifier la raison.

#### **Modalités d'exercice des droits**

Pour exercer ses droits ou pour adresser toute question sur le traitement de ses données, le Client peut contacter : [donnees.personnelles@quietic.fr](mailto:donnees.personnelles@quietic.fr)

Si le Client estime, après avoir contacté QUIETIC, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, celui-ci peut adresser une réclamation à la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

#### **Mise à jour de la politique de protection des données**

Cette politique de protection des données personnelles a été publiée le 30/09/2022. En cas de modifications de cette politique, le Client en sera informé par une mise à jour des présentes CGV ainsi que sur le site internet de QUIETIC.

#### **ARTICLE 12 - Non Sollicitation du Personnel**

Pendant la durée du contrat (vente de Produits et/ou Prestations), et les douze mois suivant son expiration ou sa résiliation, pour quelque cause que ce soit, le Client s'interdit (sauf accord exprès préalable de QUIETIC) de faire travailler directement ou indirectement tout membre du personnel de QUIETIC ayant participé à l'exécution du contrat.

En cas d'infraction à la présente interdiction, le Client sera tenu de payer immédiatement à QUIETIC, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 12 fois le dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée de tous les frais de recrutement d'un remplaçant.

#### **ARTICLE 13 - Suspension des obligations**

Outre les cas habituellement retenus par la jurisprudence française comme cas de force majeure, les obligations QUIETIC seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'événements indépendants de sa volonté expresse empêchant l'exécution normale du contrat, à savoir notamment: les guerres, émeutes, grèves, rupture d'approvisionnement en eau et/ou électricité, blocage ou défaillance du système de télécommunications, blocage des réseaux informatiques extérieurs y compris les réseaux des opérateurs de télécommunications, virus informatiques, rançongiciel sans que cette liste soit limitative.

La Partie constatant l'événement devra sans délai en informer l'autre Partie. La suspension des obligations QUIETIC ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard au profit du Client. Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

#### **ARTICLE 14 - Résiliation Anticipée**

En cas de non-respect par le Client de l'une quelconque des clauses des Conditions Générales, des conditions particulières et/ou de l'Offre, et en particulier en cas de défaut de paiement de tout ou partie du prix selon les modalités prévues ou de non-respect des obligations mises à sa charge, QUIETIC se réserve le droit de résilier, sans préavis ni indemnité, la Commande ou le contrat en cours.

La résiliation interviendra alors de plein droit un mois après l'envoi d'une mise en demeure demeurée en tout ou partie infructueuse.

#### **ARTICLE 15 - Transfert**

Le Client reconnaît irrévocablement à QUIETIC le droit de transférer ou céder tout ou partie de ses droits et obligations à tout tiers de son choix.

#### **ARTICLE 16 - Dispositions générales**

Le fait pour QUIETIC de ne pas se prévaloir à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes ou des Conditions Particulières, ne peut valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client agit en son nom propre et pour son propre compte en qualité d'entrepreneur indépendant. Il n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager QUIETIC de quelque façon que ce soit. Aucune des dispositions du Contrat ne pourra être interprétée comme créant, entre le Client et QUIETIC un mandat, une société, une relation d'agent ou d'employé à employer.

#### **ARTICLE 17- Litiges - Loi applicable**

En cas de litige sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales, des conditions particulières et/ou de l'Offre, seule la loi Française est applicable. Tout litige lié à l'exécution, l'interprétation et/ou la résiliation des conventions entre le Client et QUIETIC seront soumis au tribunal de commerce de Nantes y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Le Client

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : \_\_\_\_\_  
Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

Cachet