Conditions Générales de Vente

applicables à l'ensemble des produits moji

1. Définitions

a. Service : Désigne l'ensemble des services fournis par le prestataire tels que définis dans l'Objet du présent contrat.
b. Conditions Particulières : conditions qui viennent ajouter aux Conditions Générales de Vente des précisions propres à chacun des services
c. Prestataire : moji SAS, 189 rue de Suresnes, 92 000 Nanterre, SIRET 812 379 527 00029 RCS Nanterre
d. Client : Personne physique ou morale, professionnel de droit privé ou public, signataire des conditions contractuelles générales du Prestataire pour tout service souscrit auprès du Prestataire.
e. Frais d'Accès au Service : Frais facturés au Client par le Prestataire lors de la création et de l'activation du Service.
f. Incident : Problème ou dysfonctionnement rencontré sur le service et relevant de la responsabilité du Prestataire. Sont considérés comme relevant de la responsabilité du Prestataire les incidents survenant hors de la responsabilité directe du Client.
g. Matériel : Switch, Modem, Routeur, Combiné Téléphonique, ou toute autre matériel mis à disposition par le Prestataire permettant l'exécution du Service.
h. Site du Client : Désigne le local, le domicile, l'établissement ou l'adresse du Client pour lequel le Service est souscrit.
i. Ticket Incident : Demande d'intervention effectuée par le Client auprès du prestataire dans le cadre d'un incident via l'adresse email d'incident (contact@incident.moji.fr).
j. Bon de Commande : Devis retourné signé et tamponné par le Client.
k. Bon de Livraison : bon signé par le Client lors de la livraison du Service.

2. Objet

Le présent document a pour objet de définir les modalités d'accès à l'ensemble des services entre le Client et le Prestataire.
Il est accompagné d'annexes propres à chacun des Services qui viennent compléter les conditions générales par des conditions particulières propres à ces Services.
La signature de ce contrat implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de prestations.
Toute clause contraire posée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Prestataire, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.
En cas de contradiction entre les Conditions Générales et le Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

3. Assistance

Le Prestataire met à la disposition du Client un support disponible en semaine de 9h30 à 12h, et de 14h à 18h :

- Par email : support@moji.fr, à privilégier pour les demandes non urgentes
- Par téléphone : 01 85 09 01 99, à privilégier pour les demandes de support urgentes

En cas d'incident en dehors des heures ouvrées, le standard téléphonique restera joignable en 24/7, en tapant 9 sur le serveur vocal interactif.

Par ailleurs, un dispositif d'interrogation automatique et informatisé du matériel du Prestataire en place sur le Site du Client est mis en place afin de détecter automatiquement toute interruption du Service, et de prendre préventivement les mesures adéquates pour le rétablissement du Service en cas d'Incident.

4. Modalités de souscription

Sont nécessaires pour bénéficier du Service les documents suivants :

a. Le bon de commande signé
b. Les présentes Conditions Générales de Vente
c. Les Conditions Particulières propres au(x) Service(s) souscrits
d. Un chèque ou un virement bancaire égal au montant des Frais d'Accès au Service
e. Une autorisation de prélèvement bancaire pour les mensualités liées au Services

A la signature du présent contrat, le client renonce à son droit de rétractation.

5. Conditions de réalisation des prestations

La construction des Services ne peut commencer sans que les Modalités de souscription ne soient pleinement remplies.
Pour chacun des services, les Conditions Particulières en annexe définissent en détail les conditions de réalisation et de livraison des prestations.

6. Conditions d'exploitation

Le prestataire s'engage à ce que chacun des services livrés soient disponibles au maximum, dans les limites définies dans les Conditions Particulières.
En cas d'Incident, le Prestataire peut s'engager sur une Garantie de Temps de Rétablissement sur certains services.

Le calcul de la Garantie de Temps de Rétablissement se fait à partir de l'heure de la réception de l'alerte du Client via l'adresse email dédiée (contact@incident.moji.fr).
Dans le cas de non-respect de cette Garantie de Temps de Rétablissement, des pénalités peuvent s'appliquer, et sont définies dans les Conditions Particulières de chacun des Services.

7. Information du Client et conformité du service

Le Client admet par le présent contrat être informé sur les principes généraux de fonctionnement du Service.
Le Prestataire pourra mettre à sa disposition des équipements actifs et passifs nécessaires à la correcte exécution du Service. Ses équipements sont la propriété du Prestataire, ils sont insaisissables.
Le Prestataire se réserve le droit d'exiger une remise aux normes de l'installation électrique s'il estime qu'il existe un danger pour ses équipements.

8. Obligations et responsabilités du prestataire

Le Prestataire garantit que les produits et Services sont conformes aux spécifications du Prestataire telles que communiquées au Client sur sa demande ou dès réception de la commande.
Le Prestataire effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les produits et Services en bon état de fonctionnement.
Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part du Prestataire, sa responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des produits et Services, à l'exclusion de tous dommages directs et indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués en mensuel au titre de l'abonnement perçu par le Prestataire.
En cas d'attaque extérieure des services du Client qui mettrait à mal la stabilité de l'infrastructure du Prestataire, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre tout ou partie du service, sans que le Client ne puisse prétendre à indemnisation d'aucune sorte, si le Prestataire fournit les preuves de cette attaque, dans l'objectif de protéger l'intégrité du service pour les autres clients.

9. Obligations et responsabilités du Client

Le Client doit permettre aux techniciens du Prestataire l'accès aux locaux où sont installés les équipements. Le Prestataire est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives aux équipements qu'il met à disposition du Client. Le Client s'interdit donc toute intervention sur une quelconque partie des équipements, sauf à la

demande expresse du Prestataire.
Le service de maintenance ne couvre que les prestations liées à un usage normal et conforme des équipements et matériels mis à disposition du Client. Toute intervention et/ou matériel supplémentaire du Prestataire et notamment celles rendus nécessaires par la défaillance ou la négligence du Client sera facturée au Client.
Tout changement de situation (notamment changement d'adresse, modification de l'équipement, changement de coordonnées bancaires) du Client devra être communiqué par écrit au Prestataire.

Le Client s'engage à utiliser le service dans les limites prévues par la loi.
En cas d'infraction ou d'utilisation abusive, le Prestataire ne pourra pas être déclaré responsable.
En outre, il tiendra à disposition de la justice les données nécessaires à la matérialisation de l'infraction, et, si possible, de la personne physique à l'origine de celle-ci.
L'envoi de courrier indésirable, les attaques en déni de service, le spoofing, ou toute action illégale ou abusive depuis le réseau du Client pouvant mener à l'indisponibilité partielle ou totale du réseau du Prestataire pourra donner lieu à une suspension temporaire du service, ou à une résiliation anticipée du présent contrat à la discrétion du Prestataire, sans exonérer le Client du restant des mensualités dues, sans que le Client ne puisse poursuivre le Prestataire au titre d'un éventuel préjudice direct ou indirect que pourrait engendrer cette interruption de service.

10. Non sollicitation de personnel

Le Client s'interdit de solliciter un salarié du Prestataire durant toute la durée du contrat et pendant les 12 mois suivant sa rupture, quelle qu'en soit la cause, sauf autorisation expresse par écrit du Prestataire.

En cas d'infraction à cette clause, le Client s'engage à dédommager le Prestataire en lui versant une indemnité égale au double du montant du salaire brut annuel du collaborateur.

11. Durée du contrat et résiliation

Le présent contrat entrera en vigueur au jour de la livraison du premier Service.
Le contrat est conclu pour une durée minimale définies dans les Conditions Particulières des Services.
Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis

de réception, à l'autre partie avec un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours.
Dans le cas où le Prestataire voudrait mettre fin au Service, il devra prévenir le Client par voie de lettre recommandée avant le début du préavis de quatre-vingt-dix (90) jours.
Dans la période d'engagement, les raisons pour lesquels le Prestataire peut se sortir du contrat sont les suivantes :

- se conformer à l'évolution de l'état de l'art
- intégrer de nouvelles fonctionnalités à une prestation
- se conformer à toute prescription ou avis émanant de toute autorité compétente, notamment administrative

Une résiliation anticipée de la part du Client ne l'exonère en aucun cas du restant des mensualités dues sur le contrat en cours.
Le matériel mis à disposition du Client dans le cadre des Services souscrits devront être renvoyés au Prestataire, aux frais du Client, dans les trente (30) jours à compter de la fin du contrat. Dans le cas contraire, ils seront facturés au Client.

12. Confidentialité

Le Client reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par le Prestataire au cours de l'exécution du contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le Client s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le Client se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. Le Prestataire s'engage à ne divulguer aucun document ou information appartenant au Client à des tiers, sauf sur accord écrit du Client. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de cinq (5) ans à compter de la date d'expiration de la dernière commande acceptée de produits et services.

Le Prestataire s'oblige à la plus stricte confidentialité concernant les informations et données auquel il est susceptible d'avoir accès dans le cadre de sa prestation de service. En outre le Prestataire s'interdit de prendre connaissance des contenus des données et informations appartenant au Client qui seraient accessibles du seul fait de l'exécution de la prestation de service sauf accord préalable et écrit du Client ou sauf pour les nécessités d'une intervention technique indispensable au bon fonctionnement du service. En tout état de cause, les données et informations appartenant au Client dont le Prestataire aura pris connaissance seront soumises à l'obligation de confidentialité prévue aux conditions générales.

13. Conditions financières

Le montant et le détail des frais d'utilisation sont précisés dans les bons de commande établis par le Prestataire et signés par le Client.
Les abonnements sont payables d'avance par prélèvement bancaire, le premier jour de chaque période contractuelle. Toute période commencée est due.
Toute somme non réglée, tout impayé (rejet de prélèvement) ou tout retard de paiement pourra entraîner la suspension immédiate de l'accès et des options souscrites 15 jours après une mise en demeure de payer, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement. A compter de la suspension, le Prestataire enjoindra le Client par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous quinzaine à compter de la réception dudit courrier. Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu au Prestataire dans ce délai, le montant ainsi restant dû sera majoré de 10% de la somme due, en plus d'une indemnité forfaitaire d'un montant de quarante (40) euros correspondant aux frais de recouvrement.
Les frais de dossier relatifs à un rejet de prélèvement s'élèveront à soixante-quinze (75) euros.
En l'absence de régularisation par le Client et après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, le Prestataire, se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par le Prestataire sera à la charge du Client.
Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité au Prestataire, du fait de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.
La transmission de la facture du Prestataire se fera automatiquement par courrier électronique au Client.

14. Données personnelles

La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.
Dans ce cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le client peut s'adresser au Service Client du Prestataire.
Par ailleurs, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne.

15. Modification

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment.
Il devra en informer le Client trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des modifications.
Dans ce cas, le Client sera alors libre de résilier le présent contrat dans un délai de quatre (4)

mois à leur entrée en vigueur, en étant exonéré du paiement des indemnités restantes dans le cadre du présent contrat.

16. Dispositions générales

Les Conditions Particulières et Bons de Commande sont incorporées au présent contrat, et indissociables de celui-ci.
Le Prestataire pourra se prévaloir des services fournis au Client sur ses supports de communication.
Tous les prix affichés dans les conditions générales de vente et dans les bons de commande s'entendent hors taxes.
Tous les prix annoncés sur le bon de commande sont fixes pendant toute la durée du Contrat, sauf accord ultérieur conjoint des parties sur une modification.

17. Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.
Sous réserves de la qualité de commerçant du client, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Nanterre.

Fait à ....., le .....

Signature et tampon du Client, avec la mention « Lu et Approuvé »
Nous vous prions de bien vouloir parapher toutes les pages du présent contrat.