

Sommaire

GENERALITES	2
1. Parties, objet.....	2
2. Marques et dénominations	2
3. Acceptation des conditions générales et complémentaires	2
4. Durée et résiliation	2
5. Engagement	2
6. Modification / suppression de service.....	2
7. Cessibilité du contrat.....	2
8. Preuve	2
9. Déclaration CNIL.....	2
10. Droit d'accès, de rectification, de suppression des données nominatives	2
11. Paiement.....	2
12. Mode de paiement	2
13. Retard de paiement.....	3
SAUVEGARDE DE DONNEES	3
14. Sauvegarde : généralités	3
15. Dommages	3
16. Partenaires & Revendeurs	3
17. Conservation des données.....	3
18. Règles d'hébergement	3
19. Disponibilité, sécurité des données	3
VIRTUALISATION ET HEBERGEMENT DE MACHINES VIRTUELLES PAR LE CLIENT.....	3
20. Virtualisation : généralités	3
21. Risques et dommages	3
22. Propriété, responsabilité.....	4
MISE A DISPOSITION DE MATERIEL	4
23. Réserve de propriété.....	4
24. Restitution.....	4
25. Vol, dégradation.....	4
VENTE ET LOCATION DE MATERIEL	4
26. Réserve de propriété : matériel, logiciel et services.....	4
27. Description des produits.....	4
28. Disponibilité des produits	4
29. Limitations à l'importation.....	4
30. Prix	4
31. Livraison	5
32. Délais de livraison.....	5
33. Retard de livraison	5
34. Transport	5
35. Risques liés au transport.....	5
36. Réception des marchandises	5
37. Réclamation et service après-vente	5
38. Durée de location	5
39. Modalités de retour	5
40. Restitution du matériel	5
41. Remboursement	5
42. Faculté de rétractation réservée aux particuliers	6
43. Garantie.....	6
44. Garantie constructeur.....	6
45. Garantie commerciale RTDI GROUP®	6
46. Clause résolutoire.....	6
47. Justificatifs	6
48. Déchets d'équipements électriques et électroniques professionnels (EEE)	6
VENTE ET LOCATION DE LOGICIELS	6
49. Remarque préliminaire.....	6
50. Paiement et conservation de propriété	7
51. Droits et licences.....	7
52. Disponibilité du service	7
53. Garantie et exclusion de responsabilité.....	7
PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE	7
54. Objet, Moyens.....	7
55. Conditions de réalisation des prestations	7
56. Frais de mise en service	8
57. Responsabilité	8
58. Engagement de délai de démarrage du Serveur Privé Virtuel	8
59. Engagement de niveau de service (SLA)	8
60. Exclusions de dédommagements.....	8
CONDITIONS COMPLEMENTAIRES : PROGRAMME DE PARRAINAGE	8
61. Remarque préliminaire.....	8
62. Fonctionnement	9
63. Conditions pour être parrain	9
64. Conditions pour être filleul.....	9
65. Récompense accordée au parrain.....	9
66. Avantage accordé au filleul	9
DISPOSITIONS FINALES	9
67. Responsabilité	9
68. Mise à jour des conditions générales	9
69. Nullité de Clause.....	9
70. Juridiction compétente	9

GENERALITES

1. Parties, objet

RTDI GROUP®, est une marque de SAS GROUPE GDKI, sis 8 allée de Floréal, 63000 CLERMONT FERRAND, FRANCE. Mail : contact@rtdigroup.com

RCS Clermont-Ferrand 83363379500012 (ci-après : « RTDI GROUP® ») vend et/ou loue avec ou sans engagement des services de maintenance, de sauvegarde et virtualisation, du matériel et des logiciels à ses CLIENTS sur la base des dispositions suivantes, et conformément à la législation en vigueur en France à date d'édition des présentes.

Date d'édition : 11 février 2016.

Le terme « CLIENT » signifie toute personne physique ou morale exploitant les services, les logiciels et/ou le matériel RTDI GROUP®.

2. Marques et dénominations

« RTDI GROUP® », « NETSAVE® » et « PACK SAUVEGARDE® » sont des marques déposées à l'INPI et appartenant à SAS GROUPE GDKI.

3. Acceptation des conditions générales et complémentaires

RTDI GROUP® demande à ses CLIENTS de lire ces conditions attentivement avant d'utiliser les Services RTDI GROUP®.

En exploitant les Produits ou Services RTDI GROUP®, le CLIENT accepte d'être soumis aux présentes conditions générales et complémentaires dans leur intégralité. RTDI GROUP® se dégage de toute responsabilité et ne fournira pas la prestation prévue en cas de non acceptation des présentes, y compris dans l'hypothèse où le CLIENT aurait payé tout ou partie de cette prestation.

4. Durée et résiliation

La durée d'engagement des CLIENTS auprès de RTDI GROUP® est de un (1) an à date de souscription. Les CLIENTS ne peuvent résilier leur engagement que par courrier Recommandé avec Avis de Réception. La résiliation sera effective un (1) mois après réception de l'avis RAR par RTDI GROUP®. **En cas de résiliation avant le terme prévu, quelle qu'en soit la cause, les sommes restant dues jusqu'au terme normal devront être intégralement payées par le CLIENT.**

5. Engagement

A l'issue du terme normal, si le CLIENT ou RTDI GROUP® n'ont pas procédé à une résiliation des services telle que définie en « 4 », le CLIENT est réengagé pour une période similaire, à savoir un (1) an.

6. Modification / suppression de service

RTDI GROUP® se réserve le droit de modifier le contenu de ses offres durant leur exécution, de supprimer le service offert à tout moment et à sa seule discrétion.

Dans tous les cas, toute résiliation ou fin d'engagement de services RTDI GROUP® **entraînera la suppression des données du CLIENT des serveurs RTDI GROUP® à effet immédiat** à compter de la date effective de résiliation ou de fin de contrat.

7. Cessibilité du contrat

RTDI GROUP® se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat

8. Preuve

RTDI GROUP® archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés de RTDI GROUP® seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire. La signature physique ou électronique a valeur manuscrite entre les parties.

9. Déclaration CNIL

RTDI GROUP® est susceptible de collecter des informations nominatives concernant notamment les personnes et les entreprises, et a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL (déclaration n° 1624774v0 du 08/01/2013).

10. Droit d'accès, de rectification, de suppression des données nominatives

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'opposition (art. 26) d'accès (art. 34 à 38), de rectification (art. 36) et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit par courrier électronique à contact@rtdigroup.com ou postal par courrier Recommandé avec Avis de Réception: RTDI GROUP®, 17 boulevard Joseph Girod, 63000 CLERMONT FERRAND, FRANCE.

11. Paiement

Tout règlement versé à RTDI GROUP® ne saurait être considéré comme des arrhes.

12. Mode de paiement

Les paiements doivent être effectués de telle manière que le vendeur puisse disposer des sommes le jour de l'échéance figurant sur la facture. Le paiement s'effectue, sauf stipulations particulières, à la commande par :

- Chèque (émis par une banque domiciliée en France métropolitaine) : Le chèque doit être envoyé à l'ordre de RTDI GROUP® à l'adresse suivante : RTDI GROUP®, 17 boulevard Joseph Girod 63000 CLERMONT FERRAND - FRANCE. Le chèque doit être au nom de la personne ou l'entreprise qui a passé commande ; à défaut, il doit être mentionné au dos du chèque le numéro de la commande et le numéro CLIENT. Il sera encaissé dès sa réception. Le traitement de la commande s'effectuera à compter de sa date de réception.

- Virement unitaire ou récurrent, mandat postal : Si le CLIENT choisi ce mode de paiement, RTDI GROUP® lui fera parvenir ses coordonnées bancaires complètes par email. Dans le cas d'un virement bancaire, le CLIENT devra fournir à RTDI GROUP® la preuve intégrale, émanant d'un établissement bancaire Français, de l'ordre de virement.

RTDI GROUP® se réserve le droit de demander un chèque de banque dans le cas où les sommes engagées seraient importantes.

En cas de paiement échelonné, expressément accepté par le vendeur, le non-paiement d'une seule échéance à son terme rendra immédiatement exigible la totalité du prix, quelles que soient les conditions convenues antérieurement, même si les échéances ont donné lieu à l'établissement de traites acceptables ; il en sera de même en cas de vente, de cession, de remise en nantissement ou d'apport en société de son fond de commerce par l'acheteur.

13. Retard de paiement

Tout règlement après la date de paiement fixée pourrait donner lieu à la facturation de pénalités sans qu'une mise en demeure préalable de l'acheteur soit nécessaire. Le montant de ces pénalités est indiqué sur chaque facture émise par RTDI GROUP®, sans que cette clause n'exclue des dommages et intérêts complémentaires. L'acheteur ne peut jamais, au motif d'une réclamation formulée par lui, retenir la totalité ou une partie des sommes dues par lui, ni opérer une compensation. Lorsque l'acheteur est en retard de paiement total ou partiel d'une échéance à son terme, le vendeur peut de ce seul fait et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, immédiatement suspendre les livraisons, sans que l'acheteur ne puisse réclamer des dommages et intérêts au vendeur. En cas de recours par la voie contentieuse, le vendeur est en droit de réclamer à l'acheteur le remboursement des frais de toute sorte liés à la poursuite.

SAUVEGARDE DE DONNEES

14. Sauvegarde : généralités

RTDI GROUP® fournit une solution complète qui permet de dupliquer des fichiers électroniques sur des serveurs internes (dans les locaux du CLIENT) et externes (hors des locaux du CLIENT). Après avoir installé le logiciel de duplication sur l'ordinateur du CLIENT, le CLIENT indique la liste des éléments qu'il souhaite sauvegarder sur les serveurs RTDI GROUP® et la fréquence de duplication désirée. La SAUVEGARDE est traitée de manière confidentielle. RTDI GROUP® n'analyse pas et n'ouvre pas les fichiers de ses utilisateurs. Les fichiers sont dupliqués sur les serveurs RTDI GROUP® selon leur organisation initiale sur l'ordinateur du CLIENT au moment de leur duplication / sauvegarde. Le CLIENT a la possibilité d'accéder à ces fichiers via internet en utilisant la combinaison login / mot de passe que RTDI GROUP® lui a fourni lors de la souscription au service. **Les mots de passe étant cryptés, si le CLIENT venait à changer le mot de passe initialement fourni par RTDI GROUP®, ce nouveau mot de passe ne sera pas connu par RTDI GROUP® et ne pourra être restitué au CLIENT. De même, l'accès aux données hébergées par RTDI GROUP® ne sera pas garanti.**

Les données dupliquées restent la propriété et sous la responsabilité unique du CLIENT ayant souscrit au service RTDI GROUP®. Ces fichiers ne sont communiqués à aucun tiers, sous aucune condition, sauf requête écrite des autorités judiciaires dûment habilitées.

15. Dommages

Aucun dommage découlant de la diffusion négligente de mots de passe ou de l'accès non autorisé aux comptes ne saurait être reproché à RTDI GROUP® si l'accès non autorisé ne résulte pas d'une intention délibérée de RTDI GROUP® ou de ses agents d'exécution.

16. Partenaires & Revendeurs

Dans certaines zones géographiques, RTDI GROUP® coopère avec des revendeurs qui proposent le service RTDI GROUP® dans ces zones, au nom de RTDI GROUP® et à leurs frais. Les partenaires et revendeurs sont de simples intermédiaires, seul RTDI GROUP® est habilité à mettre en place l'objet du devis.

17. Conservation des données

L'utilisateur est responsable du bon enregistrement (sur son ordinateur personnel ou d'autres appareils) des fichiers qui sont sauvegardés sur les serveurs RTDI GROUP®. **RTDI GROUP® ne garantit pas que les contenus que l'utilisateur enregistre, stocke ou consulte via le service ne subiront pas de dommages accidentels, de corruption ou de perte.** Les chemins absolus et le contenu des dossiers sauvegardés choisis par le CLIENT sont conservés par RTDI GROUP® de façon exhaustive et exclusive. Aucune donnée non contenue dans ces dossiers ne sera sauvegardée par RTDI GROUP®.

18. Règles d'hébergement

Les utilisateurs peuvent sauvegarder n'importe quel fichier avec RTDI GROUP®, quel que soit son format ou son contenu. Cependant, il n'est pas permis d'enregistrer des fichiers dont la possession et/ou la distribution est illégale. RTDI GROUP® bloquera immédiatement l'accès à un tel contenu après en avoir été informé par les autorités compétentes (Police, Justice). Après en avoir été informé, RTDI GROUP® en avertira le CLIENT par email. Le CLIENT dispose d'une durée de trente (30) jours à réception de l'email d'avertissement pour faire valoir une éventuelle objection à ce blocage. Cette objection devra être soumise par courrier Recommandé avec Avis de Réception, et le traitement de cette objection sera effectué au regard des dispositions légales en vigueur et à la seule discrétion de RTDI GROUP®. Après la durée d'objection de trente (30) jours, si le CLIENT n'a pas soumis d'objection ou si son objection n'a pas été jugée par RTDI GROUP® conforme aux règles de Droit Français, RTDI GROUP® bloquera l'accès à ce CLIENT et supprimera son compte et tous ses contenus, conformément à l'article « 4 ». RTDI GROUP® se réserve le droit de mettre fin unilatéralement et sans dédommagement à la relation contractuelle avec les utilisateurs qui enfreignent ces règles d'hébergement.

19. Disponibilité, sécurité des données

Avant tout, RTDI GROUP® fournira les fonctions d'hébergement externe 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le taux d'accessibilité moyen annuel n'est pas garanti par RTDI GROUP®. Les périodes durant lesquelles le service est inaccessible par Internet en raison de problèmes techniques ou d'autres problèmes, qui ne sont pas dans la sphère d'influence de RTDI GROUP® (fautes de tiers, force majeure, etc.), ne sont pas de la responsabilité de RTDI GROUP®.

RTDI GROUP® fera tout son possible pour écarter autant que possible les travaux de maintenance nécessaires. RTDI GROUP® limitera temporairement l'accès à ses services si la sécurité ou la fonctionnalité des opérations de réseau nécessite cette action en urgence. Si ces restrictions sont requises (par exemple, pour prévenir des attaques de pirate informatique), RTDI GROUP® informera immédiatement ses utilisateurs de la raison de cette action.

VIRTUALISATION ET HEBERGEMENT DE MACHINES VIRTUELLES PAR LE CLIENT

20. Virtualisation : généralités

La virtualisation est un mécanisme informatique qui consiste à faire fonctionner plusieurs systèmes, serveurs ou applications, sur un même serveur physique. Le processus de virtualisation peut être mis en place par RTDI GROUP® à la demande de ses CLIENTS, en 2 étapes non exhaustives :

- Première étape : les serveurs physiques sont convertis en machines virtuelles mais restent en production. On peut alors réaliser des tests de non-régression sur les machines virtuelles.
- Deuxième étape : lorsque la machine virtuelle semble prête, on applique aux machines virtuelles le « delta » correspondant à l'évolution des serveurs physiques durant les tests. Puis le basculement définitif est réalisé.

21. Risques et dommages

Il est rappelé au CLIENT que malgré ses avantages importants, la virtualisation comporte des risques :

- Le processus de migration Machine physique Machine virtuelle peut entraîner une perte partielle ou totale des données du CLIENT.
- En consolidant la charge de travail de différents serveurs sur une même machine, on augmente la criticité de la machine. La panne matérielle d'un serveur hôte entraîne l'arrêt de l'ensemble des services consolidés sur la machine.
- Il peut exister des problèmes d'étanchéité entre les machines virtuelles et la machine hôte, rendant possible l'accès au système physique.

RTDI GROUP® s'engage à mettre en œuvre son savoir-faire pour éviter tout désagrément, mais dégage son entière responsabilité en cas de perte ou dégradation des données du CLIENT dans le cadre de ce processus.

22. Propriété, responsabilité

Le système virtualisé par RTDI GROUP® et auto-hébergé par le CLIENT sur son propre matériel, reste la propriété pleine et entière du CLIENT. De ce fait, son maintien en fonctionnement et toute maintenance corrective relèvent de la compétence pleine et entière du CLIENT.

- RTDI GROUP® ne saurait être tenu responsable des difficultés d'accès ou impossibilité momentanée d'accès dus aux perturbations du réseau de télécommunication, le CLIENT déclare avoir été informé des contraintes et de la complexité des réseaux mondiaux, et de l'afflux des utilisateurs d'Internet, à certaines heures.
- Le CLIENT assume seul les risques et périls de son activité. Il est notamment entièrement responsable des services télématiques et des informations qu'il diffuse, de leur exploitation et de leur mise à jour.
- RTDI GROUP® n'encourt aucune responsabilité du fait de la perte des informations que le CLIENT aurait stocké sur son serveur.
- RTDI GROUP® n'encourt aucune responsabilité pour les lenteurs ou interruptions de connexions qui seraient du fait du réseau Internet ou du réseau LAN du CLIENT.
- RTDI GROUP® n'encourt aucune responsabilité pour les lenteurs ou interruptions de connexions qui seraient du fait de son propre système et liées à la mise à jour constante de ses programmes et ses matériels.

MISE A DISPOSITION DE MATERIEL

23. Réserve de propriété

Pour la bonne réalisation de certaines prestations, du matériel peut être installé par RTDI GROUP® dans les locaux du CLIENT.

Dans ce cas, le matériel visé reste la propriété pleine et entière de RTDI GROUP®. Il peut ainsi être modifié, récupéré, manipulé par tout Représentant RTDI GROUP® accrédité sans préavis et sans possibilité pour le CLIENT de l'en empêcher.

En revanche, il ne doit être déplacé, manipulé, modifié ou cédé par le CLIENT à un tiers sous aucun prétexte, y compris en cas de changement de propriété de la personne physique ou morale représentant le CLIENT.

24. Restitution

A la demande de RTDI GROUP® et quelle qu'en soit la raison, le CLIENT devra retourner le matériel mis à disposition à ses propres frais et en s'assurant de son intégrité. Toute non-réception du matériel mis à disposition et réclamé par RTDI GROUP® dans un délai de 30 jours après la demande de restitution sera facturé au CLIENT à sa valeur initiale (valeur neuve).

25. Vol, dégradation

Si le matériel mis à disposition par RTDI GROUP® dans les locaux du CLIENT venait à être perdu, volé ou dégradé pour tout ou partie, il sera facturé au CLIENT à sa valeur initiale (valeur neuve).

VENTE ET LOCATION DE MATERIEL

26. Réserve de propriété : matériel, logiciel et services

- En cas de vente, les produits, logiciels et services qui sont livrés et facturés par RTDI GROUP® resteront la propriété de RTDI GROUP® jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le vendeur pourra interdire à l'acheteur de procéder à la revente, la transformation ou l'incorporation des marchandises en cas de retard de paiement.
- En cas de location, les produits, logiciels et services qui sont livrés par RTDI GROUP® resteront la propriété pleine et entière de RTDI GROUP®. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises par RTDI GROUP®, la restitution étant immédiate et les marchandises livrées aux frais, risques et périls du CLIENT. Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction, ainsi que les dommages que le CLIENT pourrait occasionner restent à la charge du CLIENT.

27. Description des produits

Les fabricants peuvent changer sans préavis la composition technique des références produits. RTDI GROUP® est à tout moment en droit de réactualiser, d'améliorer ses fiches ou de retirer de la vente ses produits et/ou produits périphériques. Il appartient au CLIENT, si il ne s'estime pas suffisamment compétent, de se faire assister par un conseil. Le CLIENT a la possibilité de contacter RTDI GROUP® pour obtenir les renseignements complémentaires sur les produits présentés.

28. Disponibilité des produits

Le CLIENT est informé de la disponibilité du produit directement sur le devis. Toutefois, en cas d'indisponibilité du produit commandé, RTDI GROUP® peut fournir un bien d'une qualité et d'un prix équivalents. Si tel est le cas, le CLIENT peut se rétracter dans un délai de un (1) mois par courrier Recommandé avec Avis de Réception. Si le CLIENT exerce son droit de rétractation, les frais de retour seront à la charge du CLIENT. Pour les produits non stockés par RTDI GROUP®, les offres sont valables sous réserve de disponibilité chez ses fournisseurs.

29. Limitations à l'importation

Il appartient au CLIENT de s'informer auprès de l'autorité locale de son pays des éventuelles limitations d'importation ou d'utilisation des produits ou services qu'il envisage de commander. Le CLIENT reconnaît que les produits peuvent contenir des technologies et logiciels soumis aux lois sur le contrôle des exportations des Etats-Unis et de l'Union Européenne ainsi qu'aux lois du pays où ils sont livrés ou utilisés. Le CLIENT doit respecter ces lois. Les produits ne peuvent être vendus, loués ou transférés à des utilisateurs ou pays soumis à restriction, ou qui les utiliseraient à des fins de destruction massive ou de génocide. Le CLIENT doit se référer aux réglementations en vigueur, lesquelles varient régulièrement selon les produits.

30. Prix

Les prix figurant sur les devis sont indiqués en euros (hors taxes, TVA non applicable art. 293 B du CGI), dans la limite des prestations explicitement indiquées. Ils sont susceptibles de varier, notamment en cas de fluctuation du cours de la devise par rapport à l'euro. Toutefois, les prix figurant sur le devis après sa validation sont fermes et définitifs : si les prix baissent quelques jours après la commande, RTDI GROUP® ne pourra en aucun cas dédommager le CLIENT de la différence ; si les prix augmentent, RTDI GROUP® s'engage à livrer au prix fixé le jour de la commande. Si le CLIENT est situé hors de l'Union Européenne ou dans les DOM TOM, la facture sera établie sans TVA. Toute commande livrée hors de France métropolitaine pourra être soumise aux éventuelles taxes locales, droits de douanes, octroi de mer et frais de dédouanement lors de la livraison. Leur acquittement est à la charge du CLIENT et relève de sa responsabilité. Toutefois, les marchandises achetées par les professionnels le sont au prix convenu à la commande dans la limite du délai d'option et des conditions économiques générales (taxes, taux de change...), au moment de la livraison. Dans le cas des produits indexés sur une devise : toute variation, à la défaveur du vendeur, de 2 % du cours de la devise par rapport à l'euro définie le jour de l'offre pourra être répercutée le jour de la facturation.

Dans le cas d'une location, le prix et la durée d'engagement sont précisés sur le devis. Si la prestation est interrompue de manière anticipée, le CLIENT devra payer l'intégralité des sommes prévues jusqu'au terme de l'engagement.

31. Livraison

La livraison est effectuée soit par remise directe à l'acheteur, soit par avis de mise à disposition, soit par remise des marchandises à un transporteur.

32. Délais de livraison

La livraison s'effectue à l'adresse indiquée par le CLIENT lors de la passation de la commande. RTDI GROUP® s'engage à livrer dans les 30 jours maximum à compter du jour suivant celui où le devis a été validé par le CLIENT. Tout autre délai de livraison n'est donné qu'à titre indicatif ; les délais indiqués sur le devis sont des délais moyens habituellement constatés et correspondent aux délais de traitement des commandes, auxquels s'ajoutent le délai d'expédition des transporteurs. En cas de livraison en contre remboursement, vous devez remettre immédiatement le chèque au transporteur (le montant du contre remboursement est à payer en supplément du montant de la commande). Le vendeur est autorisé à procéder à des livraisons partielles. Toute livraison partielle acceptée par l'acheteur est soumise à facturation dès livraison.

33. Retard de livraison

En cas de retard de livraison, RTDI GROUP® conseille à ses CLIENTS de vérifier directement auprès de son service commercial l'état de la commande. RTDI GROUP® invite ses CLIENTS à lui signaler tout retard d'une semaine par rapport au délai de livraison moyen constaté afin de permettre de démarrer une enquête auprès du transporteur. Si pendant le délai de l'enquête, le produit est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement à l'adresse du CLIENT. Si en revanche le produit n'est pas retrouvé à l'issue du délai d'enquête et le transporteur considère le colis comme perdu et si il dédommage RTDI GROUP® pour cette perte, RTDI GROUP® enverra un produit de remplacement, à ses frais. Dans tous les cas, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si l'acheteur est à jour de ses obligations envers le vendeur quelle qu'en soit la cause.

34. Transport

Sauf convention contraire, RTDI GROUP® choisit librement le transporteur.

35. Risques liés au transport

RTDI GROUP® supporte les risques liés au transport jusqu'à la livraison, c'est-à-dire jusqu'à la remise physique de la marchandise au destinataire indiqué au moment de la commande ou à son représentant qui l'accepte, à condition que le CLIENT vérifie les marchandises lors de leur réception en présence du transporteur et signifie, si besoin était, par écrit sur le bon de transport, les réserves observées selon la procédure décrites ci-dessous. Par exception, les risques et périls du transport (notamment perte, détérioration ou vol) sont à la charge du CLIENT si celui-ci est un professionnel.

36. Réception des marchandises

Le CLIENT doit refuser la livraison si la marchandise est abîmée, manquante ou si le colis a été ouvert ou reconditionné (sauf passage en douane). En cas de perte ou d'avarie, le CLIENT doit émettre des réserves écrites précises et détaillées sur le bulletin de livraison du transporteur en présence de celui-ci ou de ses employés ; le CLIENT doit ensuite adresser au transporteur une lettre recommandée reprenant les réserves, dans les 3 jours suivant la livraison.

Afin d'aider le CLIENT dans ces démarches, RTDI GROUP® l'invite à contacter son équipe commerciale. La marchandise acceptée sans réserves par le destinataire au moment de la livraison et/ou à défaut de courrier adressé au transporteur dans les 3 jours, est réputée arrivée en bon état et dans son intégralité (nombre de pièces, identité par rapport à la commande, etc.). Dans ce cas, aucune réclamation ne pourra être prise en charge par RTDI GROUP® et la responsabilité de RTDI GROUP® ne saurait être engagée.

37. Réclamation et service après-vente

Pour toute réclamation, RTDI GROUP® invite ses CLIENTS à contacter ses services par téléphone ou par email. Toutes les réclamations relatives à un défaut des marchandises livrées, à une inexactitude dans les quantités ou à leur référence erronée par rapport à l'offre acceptée ou à la confirmation de la commande par le vendeur, doivent être formulées au vendeur par courrier recommandé dans un délai de 72h à compter de la réception des marchandises.

38. Durée de location

La durée prévisible de location part du jour de la mise à disposition au locataire du matériel loué et de ses accessoires. Elle prend fin le jour où le matériel loué et ses accessoires sont restitués au loueur dans les conditions définies en « 39 ». Ces dates sont fixées dans le contrat de location. La durée prévisible de la location, à partir d'une date initiale, peut être exprimée en toute unité de temps. Toute modification de cette durée doit faire l'objet d'un nouvel accord entre les parties. Dans le cas d'impossibilité de déterminer de manière précise la durée de location, cette dernière peut également être conclue sans terme précis.

39. Modalités de retour

Le retour des marchandises se fait uniquement par transporteur, sauf mention particulière. Tout retour de marchandise nécessite l'accord préalable de RTDI GROUP® et un numéro de retour, lesquels peuvent être obtenus gratuitement en contactant RTDI GROUP®. Vous recevrez par le moyen jugé le plus opportun par RTDI GROUP® un accord de retour. A défaut d'accord de retour, la marchandise sera retournée ou tenue à la disposition du CLIENT, à ses frais, risques et périls, tous frais de transport, de stockage, de manutention étant à sa charge. RTDI GROUP® conseille donc de déclarer la valeur de la marchandise et de souscrire une assurance transport. L'acheteur dispose après l'obtention de l'accord de retour d'un délai de 7 jours calendaires pour expédier les marchandises défectueuses chez le vendeur. Les renseignements suivants sont généralement demandés : coordonnées précises, désignation de l'élément ou des éléments concernés, numéro de série, la panne constatée et le numéro de facture ou de bon de livraison correspondant aux pièces décrites. Les marchandises doivent être retournées avec une copie de la facture et le numéro de retour figurant sur le colis, à l'adresse suivante : RTDI GROUP®, 17 Boulevard Joseph Girod, 63000 CLERMONT FERRAND - FRANCE.

40. Restitution du matériel

A l'expiration du contrat de location ou en cas de rupture anticipée, quel qu'en soit le motif, éventuellement prorogé d'un commun accord, le locataire est tenu de rendre le matériel en bon état, compte tenu de l'usure normale inhérente à la durée de l'emploi, nettoyé. Le matériel est restitué, sauf accord contraire des parties, dans les conditions prévues en 32. Les matériels et accessoires non restitués et non déclarés volés ou perdus sont facturés au locataire sur la base de la valeur à neuf, après expiration du délai de restitution fixé dans la lettre de mise en demeure.

Dans le cas où le matériel nécessite des remises en état consécutives à des dommages imputables au locataire, le RTDI GROUP® peut les facturer au locataire après constat contradictoire établi dans des conditions définies par RTDI GROUP®.

41. Remboursement

Toute demande de remboursement ne pourra être prise en compte qu'après l'arrivée des produits retournés chez RTDI GROUP® selon la procédure de retour indiquée ci-dessus. Pour un produit vendu au CLIENT, en cas de retour et de demande de remboursement, les modalités seront les suivantes :

- Colis retourné de la volonté du CLIENT : remboursement du produit diminué de 40% de dépréciation, frais de retour à la charge du CLIENT.
- Colis retourné du fait de la responsabilité de RTDI GROUP® (non-conformité, colis non arrivé...) : remboursement du produit diminué de 20% de dépréciation, frais de retour à la charge du CLIENT.

Dans tous les cas, si le CLIENT bénéficie d'un service soumis à engagement, le montant des sommes dues au titre de l'engagement restent à payer par le CLIENT.

Dans tous les cas, si le produit était loué, le montant des loyers restant à payer jusqu'à l'issue de l'engagement reste à payer par le CLIENT.

42. Faculté de rétractation réservée aux particuliers

Dans les conditions prévues par les articles L121-20 et suivants du code de la consommation et dans le cadre de la vente à distance, l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de 10 jours francs à compter de la livraison de sa commande qui lui sera remboursée contre restitution des produits livrés. L'acheteur doit retourner les marchandises dans leur état et emballage d'origine. Le retour des marchandises s'effectue aux frais, risques et périls de l'acheteur (il vous est donc conseillé de déclarer la valeur de la marchandise et de souscrire une assurance couvrant ces risques). Cependant le droit de rétractation ne pourra être exercé en application de l'article L121-20-2, notamment pour :

- les produits de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, tels que notamment les pièces assemblées à la demande de l'acheteur
- les produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement comme par exemple les cartouches d'encre, les boîtiers de CD ou DVD, etc.
- les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur. Les professionnels ne disposent pas de cette faculté de rétractation.

43. Garantie

Lorsqu'un souci se pose avec un matériel, RTDI GROUP® invite ses CLIENTS à prendre contact avec son service SAV en appelant son standard téléphonique.

44. Garantie constructeur

Sauf mention contraire précisée dans le devis ou le contrat, pour les produits disposant d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique), le CLIENT devra contacter directement le constructeur, sans passer par RTDI GROUP®, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. Sauf mention contraire précisée dans le devis ou le contrat, RTDI GROUP® refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie.

45. Garantie commerciale RTDI GROUP®

En cas de vente de matériel, à la demande du CLIENT, RTDI GROUP® peut intervenir pour aider le CLIENT à faire valoir sa garantie auprès du constructeur. Toutes les prestations intervenant dans ce cadre pourront être facturées et pourront être soumises à un devis préalable. A la demande du CLIENT, RTDI GROUP® peut intervenir pour remplacer tout ou partie du matériel ou de ses composants. Sauf mention contraire précisée dans le devis ou le contrat, toutes les prestations intervenant dans ce cadre seront facturées et seront soumises à un devis préalable.

Dans le cas d'un contrat de location, RTDI GROUP® s'engage à intervenir pour que le CLIENT bénéficie d'une solution de remplacement provisoire pendant la réparation ou le remplacement du matériel loué. Sauf disposition spécifique prévue au contrat de location, la durée d'intervention RTDI GROUP® est de 2 jours ouvrables dans le périmètre d'intervention (Région Rhône-Alpes, Auvergne). En dehors de ce périmètre, RTDI GROUP® interviendra dans les meilleurs délais.

Dans le cas où le CLIENT souscrirait à une Garantie Commerciale RTDI GROUP® complémentaire ou spécifique, ses termes et conditions seraient définis dans une annexe au contrat.

46. Clause résolutoire

En cas de non-respect de l'une des obligations de l'acheteur par celui-ci, la vente pourra être résiliée de plein droit et les marchandises restituées au vendeur si bon lui semble, sans préjudice de tous dommages et intérêts que le vendeur pourrait faire valoir à l'égard de l'acheteur, sous un délai de 48 heures après la mise en demeure restée sans effet. Dans ce cas, le vendeur est autorisé à réclamer à l'acheteur une indemnité forfaitaire de 20 % du montant de la vente.

47. Justificatifs

Pour des raisons de limitations de fraudes, RTDI GROUP® se réserve le droit pour accepter la vente de demander au CLIENT de justifier son identité et lieu de domicile, et le moyen de paiement utilisé. Dans ce cas, le traitement de la commande s'effectuera à compter de la réception de ces documents. RTDI GROUP® se réserve le droit d'annuler la commande à défaut de réception de ces justificatifs ou réception de justificatifs jugés non conformes.

48. Déchets d'équipements électriques et électroniques professionnels (EEE)

Pour les équipements exclus du champ du décret n°2005-829 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, et conformément à l'article L. 541-2 du code de l'environnement, il appartient au détenteur du déchet d'en assurer ou d'en faire assurer l'élimination. Pour les équipements concernés par ledit décret, et conformément à l'article 18 du décret 2005-829 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, l'organisation et le financement de l'enlèvement et du traitement des déchets d'EEE objet du présent contrat de vente sont transférés à l'Acheteur qui les accepte. L'Acheteur s'assure de la collecte de l'équipement objet de la vente, de son traitement et de sa valorisation conformément à l'article 21 dudit décret. Les obligations susvisées doivent être transmises par les acheteurs professionnels successifs jusqu'à l'utilisateur final de l'EEE. Le non-respect par l'Acheteur des obligations ainsi mises à sa charge peut entraîner l'application des sanctions pénales prévues par l'article 25 du décret 2005-829 à son encontre.

VENTE ET LOCATION DE LOGICIELS

49. Remarque préliminaire

Les termes et conditions s'appliquent à toutes les versions des logiciels vendus ou loués par RTDI GROUP®.

RTDI GROUP® autorise le CLIENT à utiliser les logiciels commercialisés à titre personnel, non exclusif, non cessible, dans la limite des droits acquis, et conformément à sa destination telle que décrite aux présentes Conditions Générales et dans la documentation associée au logiciel.

Le logiciel doit être utilisé conformément à sa destination exclusive de tout autre, à savoir :

- conformément aux stipulations des présentes Conditions Générales et de la documentation associée au logiciel, et en particulier sur un matériel donné et pour un site donné,
- avec soin, notamment en ce qui concerne le tout support magnétique et/ou numérique,
- dans la limite du nombre de postes acquis ou du nombre de salariés ou du nombre de sociétés (quand ces limitations sont applicables aux logiciels),
- exclusivement pour les seuls besoins personnels et professionnels du CLIENT,
- à titre exceptionnel et provisoire et aux risques et périls du CLIENT sur un autre site ou sur un autre matériel, en cas de destruction du matériel de support,

Par dérogation à ce qui précède le droit d'utiliser le Progiciel pourra être étendu à un ou plusieurs autres matériels ou sites limitativement énumérés avec l'accord exprès écrit et préalable de RTDI GROUP® et ce, en contrepartie d'une redevance complémentaire dont le montant devra être arrêté contractuellement.

50. Paiement et conservation de propriété

L'acheteur n'a le droit d'utiliser les produits conformément à la spécification qu'après réception du paiement intégral par le vendeur.

En cas de retard de paiement, l'accès aux services RTDI GROUP® peut être bloqué. En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de RTDI GROUP®, et ce y compris au titre de la loi n° 98-389 du 19 mai 1998, les dommages et intérêts et toute réparation dus par RTDI GROUP® au CLIENT toutes causes confondues ne pourront excéder les sommes versées par le CLIENT en contrepartie du droit d'utilisation des logiciels.

Tous les frais résultant d'une utilisation frauduleuse de cartes bancaires, ainsi que les frais résultant d'un défaut de provision, etc, sont à la charge du CLIENT.

Toute utilisation frauduleuse de cartes bancaires ou d'informations relatives aux comptes bancaires donnera lieu à des poursuites.

Tous les montants facturés sont nets, après taxe et retenue fiscale. Toute taxe supplémentaire est à la charge du CLIENT. Les frais bancaires ou de carte de crédit sont à la charge du CLIENT.

51. Droits et licences

En faisant l'acquisition ou la location du logiciel, l'acheteur n'achète que le droit d'utiliser les produits selon les modalités spécifiées. Tous les ensembles logiciels restent la propriété intellectuelle de RTDI GROUP® et/ou des éditeurs des logiciels. Il appartient au CLIENT de prendre toute mesure utile pour garantir que les produits seront exclusivement utilisés à l'intérieur de l'entreprise conformément aux accords de licence. Ceci concerne particulièrement la protection contre la reproduction illégale des logiciels.

Les licences correspondent au nombre de postes de travail indiqués sur la présentation de la licence au moment de l'achat. Il est possible de déplacer une licence d'un ordinateur à l'autre jusqu'à 2 fois, par exemple pour réinstaller le serveur ou pour remplacer l'ancien ordinateur par un nouveau. Si la licence est installée dans un environnement réseau, la licence est individuelle, et une licence par utilisateur est alors requise.

Le CLIENT est responsable de tout dommage qui résulterait d'une violation des droits de reproduction ou d'une utilisation illégale.

52. Disponibilité du service

Pour l'utilisation correcte du logiciel vendu ou loué, il se peut que la disponibilité du serveur principal RTDI GROUP® soit nécessaire. RTDI GROUP® prend toute mesure utile pour que le serveur soit largement disponible. Cependant, il n'est pas possible de garantir une disponibilité ininterrompue.

Le vendeur garantit que le serveur sera disponible et opérationnel avec la version achetée pendant 1 an après l'achat. Si le protocole de transmission devait changer entre-temps, une mise à jour sera gratuitement fournie au CLIENT si cette modification s'avérait nécessaire à l'utilisation ultérieure du produit.

53. Garantie et exclusion de responsabilité

La période de garantie, sous réserve de dispositions légales contraires, se définit comme une période de 3 mois à compter de la première prestation de service. Pendant cette période, le CLIENT a le droit de prétendre à la correction de défauts ou à remplacement si la responsabilité du vendeur est engagée. Si la loi n'autorise pas la limitation de garantie à 3 mois, une durée minimale autorisée est définie. Avant de conclure l'accord, le CLIENT est tenu de vérifier que le logiciel acheté convient à l'utilisation prévue pour des raisons légales ou autres.

Notamment pour des raisons d'ordre technique, il ne peut être garanti que tous les services seront accessibles avec le logiciel vendu ou loué sans aucune exception ou erreur. Les technologies pare-feu avancées, ainsi que des structures réseau particulières, peuvent dans certains cas réduire la qualité de la connexion. Cet aspect du fonctionnement doit être vérifié par le CLIENT et ne constitue pas une anomalie.

Si RTDI GROUP® ne souhaite pas ou n'est pas en mesure de corriger l'anomalie, ou d'assurer un remplacement, ou que le processus échoue pour d'autres raisons, le CLIENT peut prétendre à la résiliation du contrat ou au remboursement d'une partie appropriée du prix d'achat ou de location de la licence logiciel.

PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE

54. Objet, Moyens

Dans le cadre de la fourniture du Service « Plan de Reprise d'Activité », RTDI GROUP® propose la restauration d'une sauvegarde de la machine virtuelle appartenant au CLIENT, et la fait fonctionner en mettant à la disposition du CLIENT un Serveur Privé Virtuel disposant de ressources dédiées (partitions de disque dur) et des ressources (mémoire vive et processeur) partagées par les différents Serveurs privés virtuels installés sur ce dernier. En raison de la haute technicité du Service, RTDI GROUP® ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

La plate-forme serveur RTDI GROUP® où sera installé le Serveur Privé Virtuel est accessible pour le CLIENT ainsi que pour le grand public par l'intermédiaire du réseau Internet.

55. Conditions de réalisation des prestations

A compter de la réception d'une demande de restauration du système concerné par le « Plan de Reprise d'Activité », RTDI GROUP® initialisera un Serveur Privé Virtuel, clone du Système CLIENT dans un état antérieur. Le niveau de similitude et de correspondance entre le Serveur Privé Virtuel clone et le Système CLIENT concerné n'est pas garanti par RTDI GROUP®.

Une fois le Serveur Privé Virtuel démarré, RTDI GROUP® adressera par courriel les codes d'accès permettant de se connecter au Serveur Privé Virtuel. RTDI GROUP® rappelle également que tout Serveur Privé Virtuel loué auprès d'RTDI GROUP® bénéficie d'une adresse IP V4 fixe géolocalisée conformément à la localisation physique du Serveur Privé Virtuel. Le Serveur Hôte ainsi que le Serveur Privé Virtuel loué par le CLIENT restent la propriété de RTDI GROUP®.

- Dans le cadre du présent contrat, le CLIENT est seul administrateur de son Serveur Privé Virtuel, RTDI GROUP® n'intervient en aucun cas dans l'administration du Serveur Privé Virtuel du CLIENT.
- Parallèlement, RTDI GROUP® se charge de l'administration de l'Infrastructure matériel et réseau ainsi que de l'administration des Serveurs Hôtes la composant et sur lesquels sont installés les Serveurs Privés Virtuels des CLIENTS.
- Le CLIENT confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires à assurer une administration correcte d'un serveur informatique tel que le Serveur Privé Virtuel proposé par RTDI GROUP®, mais également de réaliser la sauvegarde de ses données stockées sur le Service.
- Le CLIENT a la possibilité d'installer par lui-même des logiciels sur le Serveur Privé Virtuel. Ces installations se font sous son entière responsabilité, et RTDI GROUP® ne pourra être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Serveur Privé Virtuel consécutif à ces installations.
- RTDI GROUP® se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le CLIENT reconnaît que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place.
- Dans le cadre du Service, le CLIENT dispose de la faculté de modifier la configuration de son Serveur Privé Virtuel selon les modèles prédéfinis par RTDI GROUP®. Pour cela, il lui faut commander à son Conseiller Dédié, la configuration sur laquelle il souhaite basculer son Serveur Privé Virtuel. Cette modification intervient dans les heures suivant sa commande et peuvent entraîner une interruption de service.

56. Frais de mise en service

Toute demande de démarrage du Serveur Privé Virtuel pourra faire l'objet d'une facturation, préalablement chiffrée auprès du CLIENT par un devis formalisé, ou à défaut de devis, sur la base du temps nécessaire à ce démarrage et à hauteur de 180,00€ par heure d'intervention avec un minimum de 3 heures.

57. Responsabilité

La responsabilité de RTDI GROUP® ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du CLIENT, non-respect des conseils donnés ;
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel RTDI GROUP® n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance ;
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'RTDI GROUP® ;
- Arrêt du Service pour toute cause ;
- Divulgateion ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au CLIENT ;
- Détérioration de l'application ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le CLIENT ou par sa CLIENTèle ;
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au CLIENT ;
- Intervention sur le Service par un tiers non autorisé par le CLIENT ;

RTDI GROUP® se réserve le droit d'interrompre le Service, si le Serveur Privé Virtuel du CLIENT constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'Infrastructure RTDI GROUP®, notamment en cas de piratage du Serveur Privé Virtuel du CLIENT, de la détection d'une faille dans la sécurité du système. RTDI GROUP® informera, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, le CLIENT en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions. RTDI GROUP® s'engage à rétablir la connexion sous réserve que le CLIENT procède aux interventions de correction adéquates et requises.

Toutefois, en cas de manquement répété ou d'une particulière gravité, RTDI GROUP® se réserve le droit de ne pas remettre en service le Serveur Privé Virtuel du CLIENT.

RTDI GROUP® ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le Serveur Privé Virtuel du CLIENT, transmises ou mises en ligne par le CLIENT et ce à quelque titre que ce soit.

RTDI GROUP® ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier du ou des fournisseurs d'accès du CLIENT.

RTDI GROUP® n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données stockées sur le Serveur Privé Virtuel du CLIENT. Il appartient en conséquence au CLIENT de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes.

RTDI GROUP® ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le CLIENT, notamment en ce qui concerne la sécurisation et la préservation desdites données.

58. Engagement de délai de démarrage du Serveur Privé Virtuel

RTDI GROUP® s'engage à initier le démarrage du Serveur Privé Virtuel sous 4 heures ouvrées après demande formelle du CLIENT. Il est entendu par heures ouvrées : du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Si les niveaux de service définis au paragraphe ci-dessus ne sont pas atteints, le CLIENT peut, sous réserve des cas d'exclusion énumérés ci-dessous, demander les dédommagements suivants :

• Non-respect du délai d'initiation de la procédure de démarrage du Serveur Privé Virtuel : Dédommagement égal à 5% du montant mensuel payé par le CLIENT au titre du mois considéré pour les éléments affectés par l'Indisponibilité par tranche consécutive de cinq (5) minutes d'Indisponibilité (au-delà des trois (3) premières minutes consécutives de perte d'accès ou de connectivité), et ce, dans la limite de 100% dudit montant mensuel facturé.

59. Engagement de niveau de service (SLA)

RTDI GROUP® s'engage à assurer, pour les Serveurs Privés Virtuels fonctionnant dans le cadre du « Plan de Reprise d'Activité », un Taux de Disponibilité mensuelle de 96,7742%. Par « taux de disponibilité mensuelle », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré. Par « indisponibilité », il convient d'entendre la perte, pendant plus de trois (3) minutes consécutives à compter de l'ouverture du ticket Incident, de l'accès au Serveur Privé Virtuel du CLIENT, sans possibilité pour le CLIENT de relancer ledit Serveur Privé Virtuel.

Si les niveaux de service définis au paragraphe ci-dessus ne sont pas atteints, le CLIENT peut, sous réserve des cas d'exclusion énumérés ci-dessous, demander les dédommagements suivants :

• Non-respect du taux de disponibilité : Dédommagement égal à 0,5% du montant mensuel payé par le CLIENT au titre du mois considéré pour les éléments affectés par l'Indisponibilité par tranche consécutive de quinze (15) minutes d'Indisponibilité (au-delà des trois (3) premières minutes consécutives de perte d'accès ou de connectivité), et ce, dans la limite de 100% dudit montant mensuel facturé.

60. Exclusions de dédommagements

Le CLIENT ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux dédommagements susvisés dans l'hypothèse où l'indisponibilité résulte en tout ou partie d'événements ou facteurs échappant au contrôle d'RTDI GROUP® tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du CLIENT (notamment les applications exécutées sur le Serveur Privé Virtuel), d'un manquement du CLIENT aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le CLIENT (notamment mauvaise utilisation du Serveur Privé Virtuel ou de l'Interface de Gestion, etc.), d'une maintenance

planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes ou d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, RTDI GROUP® se réserve le droit de facturer au CLIENT l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du CLIENT.

Les causes de l'indisponibilité, et notamment la constatation des cas d'exclusion définis ci-dessus, sont établies par RTDI GROUP® par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'RTDI GROUP® (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

CONDITIONS COMPLEMENTAIRES : PROGRAMME DE PARRAINAGE

61. Remarque préliminaire

L'opération de parrainage est destinée aux CLIENTS PERSONNE PHYSIQUES RTDI GROUP® et vise à les récompenser lorsqu'ils recommandent RTDI GROUP® à leurs proches. Le parrainage consiste, pour un CLIENT RTDI GROUP® appelé « parrain », à recommander une ou plusieurs personnes appelées « filleuls » et donne droit, dans les conditions prévues ci-après, à des avantages tarifaires sur les services de sauvegarde de données du parrain

et du filleul. Le parrain et le filleul ne peuvent en aucun cas être une seule et même personne. En participant au parrainage RTDI GROUP®, les parrains et filleuls s'engagent à accepter sans réserve les dispositions du présent règlement. RTDI GROUP® se réserve, le droit d'écouter, de suspendre, de modifier ou d'interrompre l'opération de parrainage à tout moment notamment en cas de force majeure sans que sa responsabilité soit engagée. Ces changements feront toutefois l'objet d'une information préalable par tous les moyens appropriés, notamment sur le site www.rtdigroup.com.

62. Fonctionnement

Pour les CLIENTS RTDI GROUP® qui souhaitent parrainer un ami ou un proche, la démarche est très simple. Il leur suffit de communiquer à leurs filleuls leur adresse email permettant à RTDI GROUP® de les identifier. Pour bénéficier des avantages liés au parrainage RTDI GROUP®, le filleul doit souscrire un contrat RTDI GROUP® de sauvegarde de données informatiques avec les données transmises par son parrain (l'adresse email de son parrain). Pour cela, il doit indiquer cette information sur son devis RTDI GROUP®. Seul le 1er contrat souscrit par le filleul donne droit à une réduction tarifaire pour le parrain. Tout CLIENT utilisant l'adresse email d'un CLIENT RTDI GROUP® sera considéré comme étant filleul de ce CLIENT, à condition de remplir lui-même les conditions du présent règlement. RTDI GROUP® se réserve le droit de valider ou non tout parrainage en cas de non-respect des conditions fixées dans le présent Règlement pour le déroulement de l'opération de parrainage.

63. Conditions pour être parrain

Pour participer à la présente opération de parrainage, le parrain doit remplir les conditions suivantes

- communiquer à un filleul son adresse email,
- être une personne physique âgée de 18 ans et plus,
- être CLIENT RTDI GROUP® depuis plus de 30 jours,
- avoir au moins un contrat de sauvegarde informatique en cours chez RTDI GROUP®,
- être à jour du règlement de son forfait,
- ne pas être salarié RTDI GROUP®.

64. Conditions pour être filleul

Pour participer à la présente opération de parrainage, le filleul doit remplir les conditions suivantes :

- communiquer l'adresse email du parrain au cours de sa souscription,
- être une personne physique âgée de 18 ans et plus,
- ne jamais avoir été CLIENT RTDI GROUP® auparavant,
- ne pas être salarié RTDI GROUP®.

65. Récompense accordée au parrain

Le parrain bénéficie d'une réduction tarifaire unique de 10% sur sa prochaine facture périodique (déterminé dans les conditions fixées ci-dessous) 30 jours après la date de prise d'effet du premier contrat d'assurance souscrit par son filleul. Le parrain ne pourra prétendre à l'obtention de sa remise tarifaire ou tout autre compensation s'il n'a plus de contrat de sauvegarde en cours chez RTDI GROUP® à la date fixée pour l'attribution de sa réduction tarifaire.

Le total des réductions de parrainage accordées au parrain ne peut excéder 80% de la somme de la facture périodique concernée.

Le parrain obtient une réduction tarifaire de 10% par filleul, même si le filleul souscrit plusieurs services RTDI GROUP®. Le parrain peut parrainer jusqu'à 50 filleuls (personnes physiques ou morales) par année civile. Le parrain peut visualiser ses parrainages pour la période concernée sur sa facture périodique RTDI GROUP®.

66. Avantage accordé au filleul

Le filleul bénéficie d'une réduction tarifaire sur le premier contrat qu'il souscrit. En souscrivant un contrat, le filleul bénéficie d'une réduction de 10 % sur son tarif la première année d'engagement. Un même filleul ne peut être parrainé qu'une seule fois. L'offre de parrainage du filleul n'est pas cumulable avec une autre offre promotionnelle.

DISPOSITIONS FINALES

67. Responsabilité

NI RTDI GROUP®, NI SES EMPLOYÉS, REPRESENTANTS OU CONCÉDANTS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES CAUSÉS PAR LE SERVICE, LE LOGICIEL OU LE MATÉRIEL, Y COMPRIS MAIS SANS LIMITATION : LES DOMMAGES DIRECTS ET INDIRECTS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS, OU LES DOMMAGES POUR PERTES DE BÉNÉFICES, PERTES D'ÉPARGNE, DE REVENUS OU DE DONNÉES SUBIS PAR LES CLIENTS OU DES PARTIES TIERCES, MÊME SI LE FOURNISSEUR ÉTAIT INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. DANS LE CAS OU CETTE LIMITATION DE GARANTIE NE SERAIT PAS RECONNUE, LA RESPONSABILITÉ SERA ALORS LIMITÉE AU PRIX VERSÉ POUR LE SERVICE, LA LICENCE OU LE MATÉRIEL.

68. Mise à jour des conditions générales

RTDI GROUP® affichera sur son site internet www.rtdigroup.com les changements de ses Conditions Générales de Vente.

Si l'utilisateur n'exerce pas son droit de résilier le contrat dans les conditions décrites en « 4 » dans un délai de un (1) mois à compter de la date de publication, les changements sont considérés comme acceptés et deviennent de fait les éléments en vigueur. Si une quelconque partie de ces conditions d'utilisation est jugée nulle ou inapplicable, cette partie sera interprétée d'une manière conforme à la loi applicable afin de refléter, autant que possible, les intentions originales des parties et les portions restantes demeureront pleinement en vigueur.

69. Nullité de Clause

Si l'une des clauses ou dispositions des présentes Conditions Générales venait à être annulée ou déclarée illégale par une décision de justice définitive, cette nullité ou illégalité n'affectera en rien les autres clauses et dispositions, qui continueront à s'appliquer. Le fait pour RTDI GROUP® de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

70. Juridiction compétente

Tous différends relatifs à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable seront soumis aux tribunaux français. En cas de litige, celui-ci sera soumis à la juridiction du Tribunal de Commerce de Clermont Ferrand dans le ressort duquel se trouve le siège du vendeur, quelles que soient les conditions de vente et le mode de paiement accepté, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs, le vendeur se réservant le droit de saisir le Tribunal territorialement compétent dont relève le siège de l'acheteur.