

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES INFORMATIQUES (COJES – B2B)

## Article 1. Champ d'application et documents contractuels

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre, devis, proposition commerciale, commande, vente de matériel, prestation de services, intervention technique, mission de conseil, abonnement, service récurrent ou relation contractuelle conclue entre la S.R.L. COJES, dont le siège est établi Rue des Aubépines, 9 à BE – 4557 TINLOT et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0693.694.708, et le client.

1.2. Elles s'appliquent notamment aux activités exercées sous le nom commercial « *YouIT* » et, le cas échéant, sous les dénominations « *Atome9* » et « *Visiome* », pour autant que la facturation ou le contrat émane de COJES.

1.3. Les présentes conditions générales régissent notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

1. La vente, la fourniture, la configuration et l'installation de matériel informatique ;
2. Les prestations de maintenance, d'assistance, de support technique, de dépannage et d'intervention sur site ou à distance ;
3. Les prestations de conseil, d'audit, de sécurisation et de gestion d'infrastructures informatiques ;
4. Les services d'hébergement, de messagerie électronique, de noms de domaine, de sauvegarde, de maintenance de sites web et, plus généralement, les services informatiques récurrents ou ponctuels fournis par COJES.

1.4. Sauf stipulation contraire expresse et écrite, les présentes conditions générales s'appliquent à l'exclusion des conditions générales ou particulières du client, même si celles-ci figurent sur un bon de commande, un cahier des charges, un échange de courriels ou tout autre document émanant du client. L'acceptation par COJES d'une commande, d'un bon de commande ou d'un paiement n'emporte jamais, à elle seule, acceptation des conditions du client.

1.5. Les relations contractuelles entre les parties sont régies, par ordre de priorité décroissant :

1. Par les conditions particulières éventuellement convenues par écrit ;
2. Par l'offre, le devis, la proposition commerciale, le bon de commande accepté ou tout autre document contractuel spécifique émis ou accepté par COJES ;
3. Par les présentes conditions générales.

1.6. En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels, le document de rang supérieur prévaut. Les clauses des autres documents qui ne sont pas incompatibles avec celui-ci demeurent applicables.

1.7. Le fait pour COJES de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une disposition des présentes conditions générales ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

1.8. COJES se réserve le droit de modifier ses conditions générales à tout moment. Toutefois, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de conclusion du contrat ou, à défaut de contrat-cadre formalisé, à la date d'acceptation de l'offre ou de la commande concernée.

## Article 2. Offres, devis, commandes et conclusion du contrat

2.1. Sauf stipulation contraire expresse et écrite, les offres, devis et propositions commerciales de COJES sont valables pendant un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de leur date d'émission.

2.2. Les offres, devis et propositions commerciales de COJES sont établis sur la base des informations communiquées par le client. Le client est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la pertinence des informations, besoins, contraintes techniques, usages envisagés, accès, volumes, prérequis et instructions qu'il transmet à COJES. Toute erreur, omission, imprécision ou évolution de ces éléments peut entraîner une adaptation des prestations, des délais et du prix.

2.3. Sauf mention contraire, toute offre, devis ou proposition commerciale constitue un ensemble indivisible. Une commande partielle ou modifiée ne lie COJES qu'après acceptation expresse et écrite de sa part.

2.4. Le contrat n'est formé qu'après acceptation par COJES de la commande du client.

Cette acceptation peut résulter notamment :

1. De la signature du devis, de l'offre ou du bon de commande ;
2. De l'envoi par COJES d'une confirmation écrite, y compris par courrier électronique ;
3. Du paiement de l'acompte éventuellement demandé ;
4. De la demande, par le client, du commencement d'exécution des prestations ;

5. Plus généralement, de tout comportement non équivoque du client manifestant son accord sur l'offre de COJES et sur les présentes conditions générales.

2.5. Lorsque COJES exige le paiement préalable d'un acompte, la commande n'est réputée définitivement acceptée qu'à la réception effective de cet acompte.

2.6. Toute modification de la commande initiale, de l'objet de la mission, des prestations demandées, du périmètre technique, du calendrier, des quantités, des options retenues ou des conditions d'exécution ne sera opposable à COJES qu'à la condition d'avoir été acceptée expressément et par écrit par celle-ci. Le cas échéant, COJES est en droit d'adapter le prix, les délais, les modalités d'exécution et, s'il y a lieu, les conditions techniques ou contractuelles.

2.7. Les prestations, fournitures, licences, abonnements, configurations, interventions, développements, déplacements, vérifications, restaurations, mesures correctives ou services non expressément compris dans l'offre, le devis, la proposition commerciale ou les conditions particulières feront l'objet d'une facturation complémentaire.

2.8. COJES se réserve le droit de refuser une commande, notamment en cas d'impossibilité technique, d'indisponibilité d'un produit ou d'un service, de dépendance à un fournisseur tiers, d'informations insuffisantes communiquées par le client, d'antécédents de défaut de paiement ou de risque anormal lié à l'exécution de la mission.

2.9. Sauf stipulation contraire expresse, les prestations de COJES sont exécutées sur la base des caractéristiques, limites, hypothèses, exclusions, prérequis et choix techniques repris dans l'offre, le devis, la proposition commerciale ou communiqués au client avant la conclusion du contrat.

## Article 3. Nature des prestations et obligations de COJES

3.1. COJES fournit au client, selon les cas, des prestations de vente, de fourniture, d'installation, de configuration, de maintenance, d'assistance, de support technique, de conseil, d'hébergement, de gestion de messagerie, de sauvegarde, de sécurisation, de maintenance de sites web, de gestion de noms de domaine, de gestion de parcs informatiques et, plus généralement, des services et solutions dans le domaine informatique.

3.2. Les prestations de COJES sont exclusivement celles qui sont expressément décrites dans l'offre, le devis, la proposition commerciale, les conditions particulières ou tout autre document contractuel accepté par COJES. Aucune prestation non expressément prévue ne peut être considérée comme incluse.

3.3. Sauf stipulation expresse et écrite contraire, les obligations de COJES constituent des obligations de moyens et non des obligations de résultat. COJES s'engage à exécuter ses prestations avec soin, diligence, compétence et conformément aux pratiques professionnelles raisonnablement attendues dans le secteur informatique, sans pouvoir garantir l'absence totale d'erreur, d'interruption, de faille, de perte, d'incident, d'intrusion ou d'indisponibilité.

3.4. Le client reconnaît et accepte que l'activité informatique comporte, par nature, une part d'aléa technique et de dépendance à de multiples facteurs, notamment l'état des systèmes existants, la qualité des équipements, les paramétrages en place, l'intervention de tiers, la qualité des connexions internet, l'obsolescence de certains matériels ou logiciels, le comportement des utilisateurs, les contraintes budgétaires, les choix techniques retenus, les risques de défaillance matérielle, logicielle ou humaine, ainsi que les risques liés à la cybersécurité. COJES ne garantit dès lors jamais un risque zéro.

3.5. Sauf engagement exprès, écrit et précis contraire, COJES ne garantit notamment pas :

1. La continuité ininterrompue des services ;
2. L'absence de panne, d'erreur, de bogue, de faille ou d'intrusion ;
3. L'absence de perte, d'altération, de corruption, de destruction ou d'indisponibilité de données ;
4. La compatibilité parfaite ou permanente entre systèmes, logiciels, matériels, services tiers ou versions successives ;
5. Le maintien, sans modification, des fonctionnalités, politiques, interfaces, tarifs ou conditions imposés par des fournisseurs ou éditeurs tiers ;
6. L'atteinte d'un objectif commercial, économique, opérationnel ou de sécurité particulier poursuivi par le client.

3.6. Les conseils, avis, recommandations, propositions techniques ou orientations formulés par COJES le sont sur la base des informations disponibles au moment où ils sont donnés et en fonction des besoins exprimés par le client. Le client demeure seul responsable de ses choix finaux, de leur adéquation à ses besoins, de leur validation et de leur mise en œuvre, sauf si une mission décisionnelle spécifique a été expressément confiée à COJES par écrit.

3.7. COJES est autorisée à recourir à des sous-traitants, collaborateurs, prestataires, hébergeurs, éditeurs, fournisseurs de services cloud, registrars, opérateurs techniques ou autres tiers pour l'exécution de tout ou partie de ses prestations, sans que cela ne constitue une novation ou un transfert du contrat au sens juridique.

3.8. Lorsque les prestations de COJES dépendent, en tout ou en partie, de services, infrastructures, logiciels, plateformes, licences, matériels ou interventions fournis par des tiers, COJES n'est tenue qu'à une obligation de moyens dans la coordination, l'intégration, la configuration ou le suivi de ces éléments, sans pouvoir répondre des manquements, modifications, interruptions, suppressions de service, indisponibilités ou défaillances propres à ces tiers, sous réserve de sa faute personnelle.

3.9. Sauf convention contraire expresse, COJES peut adapter les modalités techniques d'exécution de ses prestations lorsqu'une telle adaptation est rendue nécessaire ou utile par une contrainte technique, sécuritaire, opérationnelle, légale, réglementaire ou liée à un fournisseur tiers, pour autant que cette adaptation n'altère pas substantiellement l'économie générale de la prestation.

#### **Article 4. Obligations, collaboration et responsabilités du client**

4.1. Le client s'engage à collaborer activement, loyalement et en temps utile avec COJES pendant toute la durée de la relation contractuelle. Il fournit, à première demande, tous les documents, informations, accès, identifiants, autorisations, validations, disponibilités, décisions et moyens matériels ou techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations.

4.2. Le client garantit l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualité des informations qu'il communique à COJES. Il supporte seul les conséquences de toute information inexacte, incomplète, tardive, ambiguë ou inexploitable, ainsi que de toute absence de réponse, validation ou instruction en temps utile.

4.3. Le client s'assure que les prestations commandées correspondent à ses besoins, à son activité, à ses contraintes opérationnelles, à ses exigences de sécurité, à ses obligations légales et réglementaires ainsi qu'à l'usage qu'il entend en faire. Il lui appartient, avant toute commande, de solliciter les conseils qu'il estime utiles et de vérifier que la solution envisagée est adaptée à sa situation.

4.4. Le client demeure seul responsable :

1. De ses choix de gestion, de budget, d'arbitrage technique et d'acceptation du niveau de risque ;
2. De l'utilisation des services, matériels, logiciels, accès, comptes et infrastructures concernés ;
3. Du contenu, de la licéité, de l'intégrité et de la disponibilité de ses données, fichiers, messages, sites, applications et systèmes ;
4. Du respect des licences, droits de tiers, obligations sectorielles et obligations légales ou réglementaires qui lui incombent ;
5. Des accès accordés à ses préposés, collaborateurs, mandataires, utilisateurs, prestataires ou autres tiers.

4.5. Le client s'engage à mettre en place, à ses frais, tous les prérequis nécessaires à l'exécution des prestations, notamment en termes d'environnement technique, alimentation électrique, connectivité internet, locaux, accès physiques, accès distants, licences, abonnements tiers, équipements compatibles, droits administrateurs, dispositifs de sécurité et sauvegardes.

4.6. Le client est tenu de préserver la confidentialité de ses mots de passe, identifiants, codes d'accès, comptes administrateurs, clés de récupération, doubles facteurs d'authentification et, plus généralement, de tout mécanisme d'accès à ses systèmes, services et données. Il veille à ce que ces éléments ne soient accessibles qu'aux seules personnes autorisées.

4.7. Sauf convention particulière écrite contraire, le client demeure seul responsable de la définition de sa politique de sécurité, de la gestion de ses utilisateurs, de la qualité de ses mots de passe, de l'activation de l'authentification multifactorielle lorsque celle-ci est disponible, du contrôle des accès, de la sensibilisation de ses utilisateurs aux risques de phishing, fraude, usurpation, rançongiciel ou compromission, ainsi que de la souscription des assurances appropriées.

4.8. Le client est tenu d'effectuer et de conserver des sauvegardes suffisantes, fiables, testées et adaptées de ses données, systèmes, logiciels et configurations avant toute intervention de COJES et, plus généralement, de manière régulière au regard de ses besoins propres et de la criticité de ses activités. Lorsque COJES fournit une solution de sauvegarde, le client reconnaît que, sauf stipulation contraire expresse, cette prestation n'emporte ni garantie absolue de récupération, ni surveillance continue, ni vérification permanente, ni absence de défaillance du matériel, du logiciel, du support ou du fournisseur tiers concerné.

4.9. Le client informe sans délai COJES de tout incident, anomalie, suspicion d'intrusion, compromission, perte de données, indisponibilité, erreur humaine, défaillance technique ou événement susceptible d'affecter les prestations ou la sécurité des systèmes concernés. Il prend immédiatement toutes les mesures conservatoires raisonnables qui s'imposent.

4.10. Lorsque le client refuse, reporte, limite ou écarte une recommandation de COJES relative à la sécurité, à la redondance, aux sauvegardes, à la mise à

jour, au remplacement d'un matériel ou logiciel obsolète, à l'activation d'une protection ou à toute autre mesure de réduction du risque, il en assume seul les conséquences, notamment en termes de sécurité, disponibilité, intégrité, performance et responsabilité.

4.11. Le client supporte seul les conséquences dommageables liées :

1. A l'absence ou à l'insuffisance de collaboration ;
2. Au non-respect des prérequis techniques ou organisationnels ;
3. A l'utilisation non conforme des services ou matériels ;
4. A la transmission d'instructions inexactes, contradictoires ou tardives ;
5. A l'intervention du client ou d'un tiers sur les systèmes, matériels, logiciels ou configurations concernés, sans validation préalable de COJES ou en contradiction avec ses recommandations.

4.12. Lorsque des validations, recettes, contrôles, essais ou confirmations doivent être effectués par le client, celui-ci s'engage à les réaliser avec diligence dans les délais convenus ou, à défaut, dans un délai raisonnable. À défaut de réaction utile dans ce délai, COJES pourra poursuivre l'exécution de ses prestations sur la base des éléments disponibles, sans que sa responsabilité puisse être engagée du fait de cette absence de retour.

#### **Article 5. Délais d'exécution et planning**

5.1. Les délais d'exécution, de livraison, d'intervention, de mise en service, de traitement, de migration, de rétablissement ou, plus généralement, les échéances communiquées par COJES sont fournis à titre indicatif, sauf stipulation expresse et écrite contraire.

5.2. COJES met en œuvre des efforts raisonnables pour respecter les délais convenus. Le client reconnaît toutefois que l'exécution des prestations informatiques dépend de nombreux facteurs, notamment la collaboration du client, l'état des systèmes existants, la disponibilité des équipements, la réactivité des fournisseurs tiers, l'accès aux environnements techniques, la disponibilité des licences ou services concernés, ainsi que la survenance d'incidents techniques ou de sécurité.

5.3. Les délais sont automatiquement prolongés à due concurrence de tout retard imputable, directement ou indirectement :

1. Au client, notamment en cas de réponse tardive, d'absence de validation, de transmission incomplète d'informations, de défaut de collaboration ou d'absence de prérequis ;
2. A un tiers, fournisseur, hébergeur, opérateur, éditeur, registrar, prestataire cloud ou sous-traitant concerné ;
3. A une interruption, indisponibilité, incident technique, cyberincident, panne, force majeure ou circonstance raisonnablement indépendante de la volonté de COJES.

5.4. Lorsque l'exécution des prestations est empêchée, retardée ou rendue excessivement difficile en raison d'un manquement du client à ses obligations, COJES peut suspendre l'exécution de ses propres obligations jusqu'à régularisation, sans que cela puisse lui être reproché.

5.5. Sauf engagement écrit exprès prévoyant un délai impératif, aucun retard ne peut, à lui seul, justifier la résolution du contrat, le refus de paiement, l'application de pénalités, l'octroi de dommages et intérêts ou le remboursement des sommes déjà payées.

5.6. Si les parties ont expressément convenu d'un calendrier en plusieurs phases, l'exécution d'une phase ultérieure peut être reportée tant que la phase précédente n'a pas été valablement exécutée, validée ou rendue possible par le client.

5.7. En cas d'urgence invoquée par le client, COJES s'efforce d'intervenir dans les meilleurs délais compatibles avec ses disponibilités, la nature de l'incident et les moyens raisonnablement mobilisables, sans que cela constitue un engagement de résultat ni un niveau de service garanti, sauf convention écrite contraire.

#### **Article 6. Intervention, livraison, réception et acceptation**

6.1. COJES exécute ses prestations à distance, dans ses bureaux, dans les locaux du client ou sur tout autre site ou environnement technique concerné, selon la nature des services commandés.

6.2. Lorsque l'exécution des prestations nécessite une intervention sur site ou un accès à distance, le client s'engage à permettre à COJES, en temps utile, l'accès aux lieux, équipements, systèmes, comptes, interfaces, logiciels, connexions, identifiants, autorisations et ressources nécessaires à la bonne exécution de la mission.

6.3. Le client veille à ce que les conditions d'intervention soient adéquates et sûres, tant sur le plan matériel que technique. Il informe préalablement COJES de toute contrainte particulière liée à l'accès aux locaux, à la sécurité, à l'infrastructure, aux horaires, aux procédures internes ou à la configuration des systèmes.

6.4. Les matériels, équipements, licences, accès, livrables, paramétrages, configurations, prestations ou services sont réputés livrés ou exécutés dès leur mise à

disposition au client, leur installation, leur activation, leur transmission électronique, leur déploiement, leur remise physique, leur mise en production ou, plus généralement, dès qu'ils peuvent être utilisés par le client.

**6.5.** Pour les livraisons matérielles, le client est tenu de vérifier, dès réception, l'état apparent, la conformité apparente et la quantité des biens livrés. Toute réclamation relative à un vice apparent, une erreur de livraison, une non-conformité apparente ou une avarie visible doit être notifiée à COJES par écrit, de manière précise et circonstanciée, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la livraison. À défaut, la livraison est réputée acceptée sur ces points.

**6.6.** Pour les prestations de services, configurations, interventions techniques, migrations, installations, mises en service, développements, restaurations, mesures correctives ou autres livrables immatériels, le client est tenu de procéder, dans un délai raisonnable, aux vérifications, essais et contrôles nécessaires pour s'assurer de leur conformité apparente aux éléments convenus.

**6.7.** Sauf procédure particulière de vérification, de tests, de réception ou de recette prévue contractuellement, toute prestation, tout livrable ou toute mise en service est réputé accepté si, dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de sa livraison, de sa mise à disposition, de sa mise en service ou de la notification de fin d'intervention :

1. Le client n'a formulé aucune réserve écrite, précise et motivée ;
2. Le client utilise, même partiellement, le livrable, le système, le service ou l'installation à des fins opérationnelles ;
3. Le client demande la poursuite des prestations ou l'intervention sur une phase ultérieure ;
4. Les éventuelles réserves substantielles n'empêchent pas l'utilisation normale du livrable ou du service concerné.

**6.8.** Toute réclamation ou réserve doit être communiquée par écrit, de manière suffisamment détaillée pour permettre à COJES d'en apprécier la portée et, le cas échéant, d'y remédier. Les réserves vagues, générales ou non étayées ne suspendent ni l'acceptation, ni l'exigibilité des sommes dues.

**6.9.** En cas de réserve valablement formulée dans le délai applicable, COJES dispose d'un délai raisonnable pour examiner la difficulté invoquée et, le cas échéant, corriger le point concerné dans la mesure où celui-ci relève effectivement de ses obligations contractuelles. L'intervention de correction ne peut avoir pour effet d'étendre le périmètre initial de la mission ni de transformer une obligation de moyens en obligation de résultat.

**6.10.** Les corrections, ajustements ou reprises rendus nécessaires par :

1. Une modification de la demande du client ;
2. Une utilisation non conforme ;
3. L'intervention du client ou d'un tiers ;
4. Un élément extérieur au périmètre convenu ;
5. Une contrainte ou défaillance imputable à un fournisseur tiers ;

font l'objet d'une facturation complémentaire.

**6.11.** Lorsque le client omet de prendre livraison d'un matériel, d'un équipement ou d'un livrable, ou retarde de manière injustifiée la réception, la mise en service ou la validation, COJES peut, après mise en demeure restée sans effet, exiger l'exécution du contrat, facturer ce qui est dû, suspendre ses propres prestations ou considérer le contrat comme résolu aux torts du client, sans préjudice de son droit à indemnisation.

**6.12.** En cas de prestations exécutées de manière successive ou par phases, l'acceptation d'une phase est indépendante des phases antérieures ou ultérieures. La contestation d'une phase n'affecte pas, en elle-même, l'acceptation des prestations déjà exécutées ou livrées.

## Article 7. Matériel, logiciels tiers, services tiers et licences

**7.1.** COJES peut, dans le cadre de ses prestations, vendre, fournir, installer, configurer, intégrer, administrer ou mettre à disposition du client des matériels, logiciels, licences, abonnements, noms de domaine, hébergements, services cloud, services de messagerie, services de sauvegarde, plateformes ou autres solutions fournis par des tiers.

**7.2.** Lorsque COJES agit comme revendeur, intégrateur, intermédiaire technique ou simple facilitateur pour des produits ou services fournis par des tiers, le client reconnaît que ces éléments demeurent soumis, en tout ou en partie, aux conditions, politiques, limitations, niveaux de service, garanties, règles d'usage et décisions du fournisseur tiers concerné.

**7.3.** Le client s'engage à prendre connaissance et à respecter les conditions contractuelles, techniques et d'utilisation imposées par les fournisseurs tiers concernés, notamment les éditeurs de logiciels, hébergeurs, opérateurs cloud, registrars, fournisseurs de messagerie, fournisseurs de sauvegarde et fabricants de matériel. Lorsque l'acceptation d'un contrat de licence, de conditions d'utilisation, d'une politique de confidentialité, d'un contrat d'abonnement ou de tout autre document du tiers est requise, le client s'engage à l'accepter et à s'y conformer.

**7.4.** COJES ne consent au client aucun droit plus étendu que celui dont elle dispose elle-même ou que celui consenti par le tiers concerné. Le client ne peut prétendre, à l'égard de COJES, à une garantie, un droit d'usage, une disponibilité, une continuité, une fonctionnalité, une réversibilité ou un niveau de service supérieur à celui offert par le fournisseur tiers concerné, sauf engagement exprès et écrit contraire de COJES.

**7.5.** Le client reconnaît que les fournisseurs tiers peuvent, à tout moment, modifier leurs tarifs, conditions contractuelles, fonctionnalités, interfaces, capacités, politiques de sécurité, politiques de rétention, niveaux de service, modalités d'authentification, conditions de licence ou conditions d'accès. COJES ne peut être tenue responsable de ces modifications, suppressions, interruptions, restrictions ou évolutions imposées par un tiers, sous réserve de sa faute personnelle dans la mise en œuvre ou le suivi relevant de sa mission.

**7.6.** Lorsque la prestation commandée dépend d'un fournisseur tiers, COJES n'est tenue qu'à une obligation de moyens dans la sélection, la configuration, l'intégration, l'intermédiation technique, le suivi administratif ou le support de premier niveau relatif à ce service tiers. COJES ne répond pas :

1. Des défaillances propres au fournisseur tiers ;
2. Des interruptions ou ralentissements de service imputables au tiers ;
3. Des pertes de données, indisponibilités, changements techniques ou incidents de sécurité imputables au tiers ;
4. Des retards de traitement, de migration, d'activation, de restauration ou de résolution dépendant du tiers ;
5. Du refus, de la suspension, de la limitation ou de la résiliation d'un service ou d'un compte par le tiers, lorsque cette mesure n'est pas imputable à une faute de COJES.

**7.7.** Le client est seul responsable de vérifier que les matériels, logiciels, licences, abonnements ou services tiers choisis correspondent à ses besoins, à ses contraintes légales, à son activité, à ses impératifs de sécurité, de conservation, de redondance, de performance, d'archivage et de continuité.

**7.8.** Sauf stipulation contraire expresse, COJES ne garantit pas que les services ou produits fournis par des tiers seront exempts de défaut, d'interruption, de faille, d'obsolescence, d'incompatibilité, de modification ou de retrait du marché.

**7.9.** En matière de matériel, les descriptions, documentations, fiches techniques, performances, compatibilités, délais d'approvisionnement, garanties constructeur et disponibilités dépendent des informations communiquées par les fabricants, grossistes ou distributeurs. COJES n'est liée que par les caractéristiques explicitement reprises dans son offre ou confirmées par écrit.

**7.10.** Les garanties éventuellement applicables au matériel, aux logiciels ou aux services tiers sont celles accordées par le fabricant, l'éditeur ou le fournisseur concerné. Dans la mesure du possible, COJES peut assister le client dans ses démarches auprès du tiers, sans que cette assistance ne constitue une prise en charge propre de la garantie, sauf convention contraire expresse.

**7.11.** Le client supporte seul les conséquences liées :

1. Au défaut de licence ou à l'insuffisance de licence ;
2. A l'usage non conforme d'un logiciel ou d'un service tiers ;
3. A la violation des conditions imposées par un tiers ;
4. A l'expiration, la suspension, la résiliation ou le non-renouvellement d'un abonnement, d'un nom de domaine, d'une licence, d'un compte ou d'un service tiers lorsque COJES n'a pas contractuellement assumé la gestion complète de ce renouvellement.

**7.12.** Lorsque COJES assure la gestion administrative ou technique d'un nom de domaine, d'un service cloud, d'une messagerie, d'un hébergement, d'un service de sauvegarde ou de toute autre ressource fournie par un tiers, cette mission s'exécute dans les limites des droits d'accès, mandats, outils et informations effectivement mis à sa disposition. Le client demeure tenu de collaborer utilement, notamment pour les validations, renouvellements, paiements, confirmations d'identité, récupérations d'accès et formalités imposées par les tiers.

**7.13.** En cas de cessation, suspension, retrait ou modification substantielle d'un produit ou service tiers utilisé dans le cadre des prestations, COJES peut proposer au client une solution alternative. Sauf accord contraire, les coûts, délais, adaptations techniques, migrations ou prestations complémentaires qui en résultent sont à charge du client.

**7.14.** Sauf stipulation contraire écrite, les logiciels, licences, abonnements, services cloud, services hébergés, noms de domaine, certificats, solutions de messagerie, solutions de sauvegarde et autres services tiers sont fournis sans transfert de propriété intellectuelle au profit du client, mais sous la forme, le cas échéant, d'un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable, révoquant ou limité dans le temps, conformément aux conditions du fournisseur tiers concerné et, le cas échéant, aux documents contractuels convenus avec COJES.

**7.15.** Le client s'interdit de reproduire, modifier, décompiler, contourner, céder, sous-licencier, mettre à disposition de tiers, revendre, détourner de leur finalité ou utiliser de manière non autorisée les logiciels, licences, services, accès ou ressources visés au présent article, sauf dans la mesure expressément autorisée par le fournisseur tiers concerné ou par la loi impérative applicable.

**7.16.** COJES se réserve le droit de répercuter au client toute augmentation de prix, frais supplémentaires, changement tarifaire, coût de renouvellement, coût de licence, surcharge de consommation, frais administratifs ou frais techniques imposés par un fournisseur tiers, un éditeur, un hébergeur, un registrar ou tout autre prestataire externe intervenant dans l'exécution des prestations.

**7.17.** Lorsque COJES recommande une solution tierce donnée à la demande du client ou en fonction du budget, des contraintes techniques ou des besoins exprimés, cette recommandation ne vaut pas garantie absolue de performance, de sécurité, de disponibilité, de pérennité commerciale ou d'adéquation parfaite à tous les usages futurs du client.

**7.18.** Par dérogation à l'article 1583 de l'ancien Code civil, COJES conserve la pleine propriété des matériels, équipements, accessoires et, plus généralement, de toutes marchandises vendues au client jusqu'au paiement intégral du prix, en principal, intérêts, frais, indemnités et accessoires éventuels. Tant que ce paiement intégral n'est pas intervenu, le client s'interdit de vendre, céder, donner en gage, nantir, louer, prêter, transformer de manière irréversible ou, plus généralement, aliéner ou grever de droits les biens concernés sans l'accord préalable et écrit de COJES.

**7.19.** Le transfert des risques de perte, de vol, de détérioration ou de destruction des biens vendus intervient toutefois dès leur livraison, leur enlèvement ou leur mise à disposition au client. En cas de défaut de paiement, même partiel, à l'échéance, COJES pourra, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours calendrier, revendiquer la restitution immédiate des biens demeurés sa propriété, aux frais, risques et périls du client, sans préjudice de son droit au paiement des sommes dues et à l'indemnisation de son dommage.

## **Article 8. Prix, facturation et paiement**

**8.1.** Sauf stipulation contraire expresse et écrite, les prix de COJES sont libellés en euros et s'entendent hors TVA et hors toutes taxes, redevances, frais administratifs, frais de livraison, frais de déplacement, frais de port, frais de stockage, frais d'installation, frais de licence, frais de renouvellement, frais de support tiers, frais d'hébergement tiers ou autres frais similaires.

**8.2.** Les prix sont établis sur la base du périmètre de la mission, des quantités, des caractéristiques techniques, des hypothèses, des informations communiquées par le client et des conditions économiques connues au moment de l'offre. Toute modification de ces éléments peut entraîner une révision du prix.

**8.3.** Lorsqu'un prix forfaitaire est convenu, celui-ci ne couvre que les prestations, fournitures et livrables expressément repris dans l'offre, le devis ou les conditions particulières. Toute prestation supplémentaire, toute demande nouvelle, tout changement de périmètre, toute intervention hors offre ou toute adaptation rendue nécessaire par des circonstances non imputables à COJES fera l'objet d'une facturation complémentaire.

**8.4.** Les prestations exécutées en régie, à la demande, au temps passé ou en assistance ponctuelle sont facturées sur la base du temps réellement presté, selon les tarifs en vigueur chez COJES au moment de l'intervention, sauf convention contraire expresse.

**8.5.** Sauf stipulation contraire, les services récurrents, notamment les services d'hébergement, de messagerie, de sauvegarde, de maintenance, de gestion, d'abonnement, de renouvellement ou de surveillance périodique, sont facturés mensuellement ou annuellement à l'avance, selon la périodicité convenue.

**8.6.** Sauf convention contraire, les matériels, logiciels, licences, abonnements tiers, noms de domaine, certificats, services cloud ou autres services fournis par des tiers peuvent être facturés dès la commande, dès leur renouvellement ou avant leur mise à disposition effective.

**8.7.** Les frais exposés par COJES dans le cadre de l'exécution du contrat, notamment les frais de déplacement, de stationnement, de séjour, d'expédition, de transport, de livraison, de récupération de données, d'intervention urgente, d'achat ou de renouvellement auprès de fournisseurs tiers, sont à charge du client et sont facturés en sus, sauf si l'offre prévoit expressément leur inclusion.

**8.8.** Lorsque les prix de COJES dépendent, directement ou indirectement, de tarifs pratiqués par des fournisseurs tiers, de coûts de licences, de frais d'hébergement, de coûts de stockage, de tarifs cloud, de coûts d'abonnement, de variations de prix imposées par les fabricants, éditeurs, grossistes, hébergeurs ou autres prestataires externes, COJES se réserve le droit de répercuter ces augmentations au client.

**8.9.** COJES se réserve également le droit de réviser ses prix en cas de modification du périmètre de la mission, d'évolution des besoins du client, d'augmentation sensible des coûts supportés pour l'exécution des prestations ou de demande particulière du client ayant un impact sur les charges, les délais ou les moyens à mobiliser.

**8.10.** Les factures de COJES sont payables au siège de celle-ci ou sur le compte bancaire mentionné sur la facture, dans le délai indiqué sur celle-ci. À défaut de mention contraire, les factures sont payables dans un délai de sept (7) jours calendrier à compter de leur date d'émission.

**8.11.** Toute facture non contestée par écrit, de manière précise et motivée, dans un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de sa date d'émission, est réputée définitivement acceptée. La contestation d'une facture ne dispense en aucun cas le client du paiement de la partie non contestée.

**8.12.** À défaut de paiement à l'échéance, toute somme impayée portera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, intérêt au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, sans préjudice du droit de COJES de réclamer une indemnité forfaitaire égale à 10% des sommes impayées, avec un minimum de 50 €, ainsi que l'indemnisation de tous frais de recouvrement raisonnables non couverts par cette indemnité.

**8.13.** En cas de retard de paiement, même partiel, COJES se réserve le droit, sans préjudice de tous autres droits et recours :

1. De suspendre l'exécution de tout ou partie de ses prestations en cours ;
2. De différer toute nouvelle livraison, intervention, commande, activation, renouvellement ou mise à disposition ;
3. D'exiger le paiement immédiat de toutes les sommes échues ou à échoir au titre des prestations déjà commandées ;
4. D'exiger, avant toute poursuite de l'exécution du contrat, le paiement préalable de toute nouvelle prestation ou la constitution de garanties jugées suffisantes.

**8.14.** Sauf accord exprès et écrit de COJES, le client ne peut procéder à aucune compensation, retenue, suspension de paiement ou déduction unilatérale, même en cas de contestation.

**8.15.** Tout acompte versé par le client est imputé en priorité sur les frais, intérêts, indemnités et créances les plus anciennes de COJES, puis sur le principal, sauf affectation différente expressément acceptée par COJES.

**8.16.** Le défaut de paiement d'une facture à son échéance constitue un manquement contractuel grave autorisant COJES à faire application des dispositions relatives à la suspension ou à la résiliation du contrat.

## **Article 9. Services récurrents : hébergement, messagerie, sauvegarde, maintenance et support**

**9.1.** Les dispositions du présent article s'appliquent aux services récurrents fournis par COJES, notamment en matière d'hébergement web, de messagerie électronique, de sauvegarde, de maintenance, de gestion technique, de surveillance périodique, de renouvellement de services, ainsi qu'à tout autre service informatique presté de manière continue, périodique ou récurrente.

**9.2.** Sauf stipulation contraire expresse, les services récurrents sont souscrits pour la durée convenue dans l'offre, le devis, la proposition commerciale, la facture ou tout autre document contractuel. À défaut de précision contraire, ils sont conclus pour une durée déterminée d'un an prenant cours à la date d'activation du service, de mise en production, de mise à disposition ou de la première facturation, selon la première de ces dates.

**9.3.** Sauf stipulation contraire expresse, les services récurrents sont renouvelés tacitement pour des périodes successives de même durée, sauf résiliation notifiée par écrit par l'une des parties au plus tard trois mois avant l'échéance de la période en cours.

**9.4.** Les services récurrents sont facturés à l'avance, selon la périodicité convenue. Toute période entamée est due en entier, sauf disposition impérative contraire ou accord écrit contraire.

**9.5.** COJES exécute les services récurrents dans les limites du périmètre convenu. Sauf stipulation expresse contraire, ces services n'incluent pas :

1. Une surveillance permanente ou en temps réel ;
2. Une permanence 24h/24 et 7j/7 ;
3. Une intervention immédiate en toute circonstance ;
4. Une obligation de rétablissement dans un délai déterminé ;
5. Un plan de continuité d'activité, un plan de reprise après sinistre, une redondance géographique, une haute disponibilité ou une architecture tolérante aux pannes ;
6. Une analyse forensique, une réponse à incident avancée, un audit complet de sécurité ou un monitoring de sécurité continu ;
7. Des vérifications illimitées ou quotidiennes de l'état des sauvegardes, services ou infrastructures.

**9.6.** En matière de messagerie électronique, d'hébergement, de noms de domaine, de sauvegarde, de certificats, de services cloud ou de services similaires, le client reconnaît que les prestations de COJES peuvent dépendre, en tout ou en partie, d'infrastructures, de logiciels, de services ou de décisions de tiers. COJES n'est tenue qu'à une obligation de moyens dans la configuration, l'administration, le suivi raisonnable et l'assistance relevant de sa mission.

**9.7.** COJES ne garantit pas la disponibilité continue, permanente et ininterrompue des services récurrents. Des interruptions, ralentissements, indisponibilités temporaires, opérations de maintenance, incidents techniques, cyberincidents, défaillances de fournisseurs tiers, erreurs de configuration, défaillances

matérielles ou logicielles, congestions réseau, actes malveillants ou cas de force majeure peuvent affecter les services sans que la responsabilité de COJES puisse être engagée, sauf faute qui lui est personnellement imputable.

**9.8.** Lorsqu'un service de sauvegarde est fourni, le client reconnaît que :

1. Une sauvegarde, même automatisée, ne constitue pas une garantie absolue contre toute perte, altération, corruption, destruction ou indisponibilité de données ;
2. L'efficacité d'une sauvegarde dépend notamment de la configuration retenue, des supports utilisés, de l'état des systèmes sources, du bon fonctionnement des logiciels et matériels concernés, de l'absence d'intervention perturbatrice d'un tiers, ainsi que du maintien des accès et autorisations nécessaires ;
3. Sauf stipulation contraire expresse, COJES n'assure pas une surveillance continue ni une vérification permanente du bon aboutissement de chaque tâche de sauvegarde ;
4. Sauf stipulation contraire expresse, les vérifications périodiques opérées par COJES s'effectuent à une fréquence compatible avec le service vendu et son prix, sans garantir la détection immédiate de toute anomalie ;
5. Une sauvegarde ne vaut pas engagement de restauration intégrale, instantanée ou sans perte.

**9.9.** Le client demeure seul responsable :

1. De déterminer le niveau de criticité de ses données, systèmes et services ;
2. De choisir, avec ou sans l'assistance de COJES, le niveau de redondance, de sauvegarde, de rétention, d'archivage, de sécurité et de surveillance adapté à ses besoins ;
3. De vérifier que la solution retenue correspond à ses contraintes opérationnelles, réglementaires, contractuelles et assurantielles ;
4. De signaler à COJES toute exigence particulière en matière de continuité, de temps de reprise, de point de reprise, d'archivage, de chiffrement, de journalisation ou de conservation.

**9.10.** En cas de perte de données, corruption, suppression, indisponibilité ou altération de données ou de services, COJES intervient, dans la mesure du possible, conformément au périmètre de la mission convenue. Sauf stipulation contraire expresse, COJES ne garantit ni la récupération intégrale des données, ni l'absence de perte résiduelle, ni le rétablissement complet dans un délai déterminé.

**9.11.** En matière de maintenance ou de support récurrent, COJES intervient pendant les plages, selon les modalités et dans les limites convenues contractuellement. À défaut de précision contraire, la maintenance et le support sont assurés pendant les jours ouvrables et heures normales d'activité de COJES.

**9.12.** Sauf convention contraire expresse, les prestations de support sans contrat de maintenance ou sans engagement de niveau de service sont fournies en fonction des disponibilités de COJES, sans délai garanti d'intervention, de prise en charge ou de résolution.

**9.13.** Toute intervention demandée en dehors du périmètre convenu, en dehors des horaires habituels, en urgence, à la suite d'une mauvaise utilisation, d'une intervention d'un tiers, d'un défaut de collaboration du client, d'un incident de sécurité ou d'un événement non couvert par le service souscrit peut faire l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur.

**9.14.** Lorsque COJES constate qu'un service, une infrastructure, un matériel, un logiciel, une configuration ou un niveau de sécurité présente un risque anormal ou insuffisamment maîtrisé, elle peut recommander au client des mesures correctrices, préventives ou évolutives. Si le client refuse ou diffère ces mesures, COJES ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à ce refus ou à ce report.

**9.15.** COJES peut interrompre temporairement tout ou partie d'un service récurrent lorsque cette interruption est raisonnablement nécessaire pour des besoins de maintenance, de sécurité, de migration, de correction, de mise à jour, de conformité, de changement de fournisseur, de prévention d'un dommage ou de limitation d'un incident, pour autant qu'elle informe le client dans un délai raisonnable lorsque cela est possible.

**9.16.** En cas de suspension, d'expiration, de résiliation, de non-renouvellement ou de cessation d'un service récurrent, COJES n'est tenue à aucune conservation gratuite et indéfinie des données, contenus, boîtes mail, sauvegardes, historiques, configurations, sites, journaux ou autres éléments hébergés ou administrés. Sauf convention contraire expresse, le client prend toutes dispositions utiles, avant l'échéance ou la fin effective du service, pour récupérer ses données et organiser, le cas échéant, leur migration vers un autre prestataire.

## Article 10. Sécurité informatique et cyber-risk

**10.1.** COJES met en œuvre, dans le cadre de ses prestations, des mesures techniques et organisationnelles raisonnables au regard de la nature des services fournis, des moyens dont elle dispose, des contraintes techniques existantes, des informations communiquées par le client, du niveau de service convenu et, le cas échéant, du budget accepté par le client.

**10.2.** Le client reconnaît que la sécurité informatique ne peut jamais être garantie de manière absolue et qu'aucun système, infrastructure, service, logiciel,

matériel, compte, réseau, sauvegarde ou dispositif de protection ne peut offrir une protection totale contre l'erreur humaine, la défaillance technique, l'intrusion, la fraude, le phishing, le piratage, le rançongiciel, la compromission d'identifiants, la perte de données, la corruption de données, l'interruption de service ou tout autre incident de sécurité.

**10.3.** Sauf stipulation contraire expresse et écrite, COJES n'est tenue que d'une obligation de moyens en matière de sécurisation, de prévention, de détection, de correction, de remédiation, de durcissement, de surveillance ou d'assistance à la gestion d'incident.

**10.4.** Sauf convention particulière écrite, les prestations de COJES n'incluent pas :

1. Une surveillance continue ou en temps réel des systèmes, réseaux, comptes ou services ;
2. Un centre opérationnel de sécurité ou une permanence 24h/24 et 7j/7 ;
3. Une détection immédiate de toute compromission ou tentative d'intrusion ;
4. Une garantie d'absence de faille, de malware, de phishing, d'usurpation d'identité, de fraude ou de cyberattaque ;
5. Un audit exhaustif de sécurité ;
6. Un plan complet de continuité ou de reprise d'activité ;
7. Une analyse forensique ou une réponse à incident avancée, sauf commande spécifique en ce sens.

**10.5.** Le client demeure seul responsable :

1. De la définition de sa politique de sécurité ;
2. De la validation des choix techniques, des arbitrages budgétaires et du niveau de risque accepté ;
3. De la gestion des accès utilisateurs, mots de passe, comptes administrateurs, boîtes mails, doubles facteurs d'authentification, règles d'habilitation et procédures internes ;
4. De la sensibilisation de ses préposés, utilisateurs, mandataires et collaborateurs aux risques de fraude, d'hameçonnage, d'usurpation, de compromission et d'erreur humaine ;
5. De la mise en place, lorsque cela est recommandé ou disponible, de mesures appropriées de sécurité, telles que mises à jour, authentification multifactorielle, segmentation, chiffrement, journalisation, filtrage ou renouvellement de matériel ou logiciel obsolète.

**10.6.** Lorsque COJES recommande une mesure de sécurité, une mise à jour, une migration, un renouvellement, l'activation d'une protection, une modification de configuration, une restriction d'accès, un remplacement de matériel ou de logiciel, un renforcement des sauvegardes ou toute autre mesure destinée à réduire un risque, et que le client refuse, reporte ou limite cette mesure, le client en assume seul les conséquences directes et indirectes.

**10.7.** COJES ne peut être tenue responsable des conséquences dommageables résultant notamment :

1. D'un mot de passe faible, compromis, réutilisé ou insuffisamment protégé ;
2. D'une compromission d'adresse e-mail, de compte utilisateur, de compte administrateur ou d'accès distant imputable au client, à ses préposés, à ses utilisateurs ou à un tiers ;
3. D'un acte de phishing, de fraude au président, de faux ordre de paiement, d'usurpation d'identité, de détournement de correspondance, d'altération d'instructions bancaires ou d'envoi de factures falsifiées ;
4. D'un défaut de vigilance du client, de ses préposés ou de ses utilisateurs ;
5. De l'absence d'authentification multifactorielle, de mise à jour, de renouvellement ou de mesure de sécurité recommandée ;
6. D'une intervention non autorisée ou non validée d'un tiers sur les systèmes concernés ;
7. D'une faille, compromission ou indisponibilité affectant un service, logiciel ou fournisseur tiers.

**10.8.** En cas d'incident de sécurité, de suspicion de compromission, de fraude, de perte de données, de rançongiciel, d'usurpation ou d'accès non autorisé, le client s'engage à en informer COJES sans délai et à coopérer pleinement avec elle. Le client prend immédiatement toutes les mesures conservatoires raisonnables, notamment la modification des mots de passe, la désactivation d'accès, l'isolement de systèmes, la conservation des éléments de preuve disponibles et, le cas échéant, la suspension de traitements ou d'usages à risque.

**10.9.** COJES intervient, dans la mesure du possible, en fonction de la mission qui lui a été confiée, de ses disponibilités, des moyens raisonnablement mobilisables, de l'accès aux systèmes concernés et du niveau de service convenu. Sauf accord exprès contraire, COJES ne garantit ni l'éradication complète de l'incident, ni l'absence de récurrence, ni la récupération intégrale des données, ni le rétablissement dans un délai déterminé.

**10.10.** Toute intervention de COJES en urgence, hors périmètre contractuel, hors horaire habituel, à la suite d'un incident de sécurité, d'un piratage, d'une fraude, d'une compromission ou d'une perte de données fait l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur, sauf couverture expresse par un contrat particulier.

**10.11.** Lorsque COJES gère ou configure des services de messagerie, le client reconnaît que COJES ne peut garantir l'absence totale de compromission de boîtes mails, d'usurpation de correspondance, d'interception frauduleuse ou d'envoi de messages falsifiés. Il appartient notamment au client de mettre en place des procédures internes de vérification des changements de coordonnées bancaires, ordres de paiement, demandes inhabituelles et instructions sensibles.

**10.12.** Sauf stipulation contraire expresse, COJES n'assume aucune mission de surveillance juridique, réglementaire ou sectorielle générale en matière de cybersécurité pour le compte du client. Il appartient au client de s'assurer que son organisation, ses traitements, ses procédures et ses outils sont conformes aux obligations légales, réglementaires, contractuelles ou assurantielles qui lui sont propres.

**10.13.** Si COJES estime, de manière raisonnable, qu'un système, un service, un compte, un flux ou une configuration présente un risque grave pour le client, pour COJES, pour un tiers ou pour l'intégrité d'une infrastructure, elle peut prendre toute mesure conservatoire proportionnée, en ce compris la suspension temporaire d'un accès, d'un compte, d'un flux ou d'un service, à charge pour elle d'en informer le client dans les meilleurs délais lorsque cela est possible.

#### **Article 11. Données à caractère personnel et confidentialité**

**11.1.** Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris, notamment, le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), ainsi que toute disposition nationale applicable.

**11.2.** Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties reconnaissent que COJES peut être amenée, selon la nature des prestations fournies, soit à agir comme responsable du traitement pour ses propres traitements administratifs, commerciaux, comptables et de gestion de clientèle, soit à intervenir comme sous-traitant du client lorsqu'elle traite des données à caractère personnel pour le compte de celui-ci dans le cadre d'un service déterminé.

**11.3.** Lorsqu'elle agit comme responsable du traitement pour ses propres besoins, COJES traite les données à caractère personnel nécessaires à la gestion de la relation contractuelle, à la facturation, au suivi administratif, à l'exécution des prestations, à la défense de ses droits et au respect de ses obligations légales.

**11.4.** Lorsqu'elle agit comme sous-traitant du client, COJES ne traite les données à caractère personnel concernées que dans la mesure nécessaire à l'exécution des prestations convenues, sur instruction documentée du client, dans les limites techniques, contractuelles et organisationnelles de la mission confiée.

**11.5.** Sauf stipulation contraire expresse et écrite, le client demeure seul responsable :

1. De la licéité des traitements qu'il met en œuvre ;
2. De la détermination des finalités et moyens essentiels du traitement ;
3. De l'information des personnes concernées ;
4. De la tenue de ses registres, analyses d'impact, politiques internes et procédures de conformité ;
5. De la gestion des droits des personnes concernées ;
6. De la détermination de la durée de conservation appropriée ;
7. Plus généralement, du respect des obligations légales qui lui incombent en sa qualité de responsable du traitement.

**11.6.** Le client garantit qu'il dispose de toute base juridique, autorisation, information, consentement, titre ou droit nécessaire pour permettre la collecte, l'hébergement, l'accès, la transmission, la sauvegarde, la migration, la maintenance, la consultation ou tout autre traitement des données qu'il confie à COJES ou auxquelles il lui donne accès dans le cadre des prestations.

**11.7.** Le client s'interdit de confier à COJES des traitements illicites, disproportionnés, interdits ou non conformes à la réglementation applicable. Il lui appartient d'identifier si des données sensibles, des données judiciaires, des données de santé, des données à grande échelle, des données soumises à un secret professionnel particulier ou des données faisant l'objet d'exigences sectorielles spécifiques sont concernées, et d'en informer préalablement COJES par écrit.

**11.8.** COJES met en œuvre, dans la mesure de son rôle et de la mission confiée, des mesures techniques et organisationnelles raisonnables visant à protéger les données à caractère personnel contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé, compte tenu notamment de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature des prestations, des moyens raisonnablement mobilisables et des risques connus. COJES ne garantit toutefois jamais une sécurité absolue.

**11.9.** Lorsque l'exécution des prestations implique l'intervention d'un fournisseur tiers, d'un hébergeur, d'un service cloud, d'un éditeur, d'un opérateur technique ou d'un sous-traitant secondaire, le client accepte que les données puissent être traitées, hébergées, stockées ou rendues accessibles par l'intermédiaire de tels tiers, dans la mesure nécessaire à l'exécution des services. COJES n'est tenue qu'à une obligation de moyens dans le choix raisonnable et l'intégration de ces intervenants, sans répondre de leurs manquements propres, sous réserve de sa faute personnelle.

**11.10.** Lorsque la réglementation applicable l'exige ou lorsque la nature des prestations le justifie, les parties pourront conclure un accord distinct ou une annexe spécifique relative au traitement des données à caractère personnel, laquelle primera, en cas de contradiction, sur les présentes conditions générales pour les seuls aspects relatifs à la protection des données.

**11.11.** Le client reconnaît que les prestations de COJES, notamment en matière d'hébergement, de messagerie, de sauvegarde, de maintenance, de support ou d'administration système, peuvent impliquer un accès incident, occasionnel ou technique à des données à caractère personnel, sans que cet accès n'emporte transfert au profit de COJES d'une quelconque responsabilité générale sur les traitements du client.

**11.12.** En cas de violation de données à caractère personnel, d'accès non autorisé, de perte, d'altération, de destruction, de divulgation ou de suspicion raisonnable d'un tel événement, chaque partie informe l'autre partie dans les meilleurs délais lorsqu'elle constate que cet événement est susceptible d'affecter les traitements entrant dans le périmètre des prestations. Chaque partie coopère de bonne foi, dans la mesure de son rôle et des informations dont elle dispose, afin de permettre l'évaluation de la situation et, le cas échéant, la mise en œuvre des mesures appropriées.

**11.13.** Sauf convention contraire expresse, il appartient au client, en sa qualité de responsable du traitement lorsque tel est le cas, d'apprécier s'il y a lieu de notifier une violation de données à l'autorité de contrôle compétente et/ou aux personnes concernées, ainsi que de prendre toute mesure juridique, organisationnelle ou de communication requise.

**11.14.** COJES traite comme confidentielles toutes les informations, données, documents, accès, identifiants, codes, configurations, éléments techniques, commerciaux ou organisationnels portés à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat et qui, par leur nature ou les circonstances, doivent raisonnablement être considérés comme confidentiels.

**11.15.** Chaque partie s'engage :

1. A n'utiliser les informations confidentielles de l'autre que pour les besoins de l'exécution du contrat ;
2. A en limiter l'accès aux seules personnes qui doivent en connaître pour l'exécution de leurs missions ;
3. A prendre des mesures raisonnables pour en préserver la confidentialité ;
4. A ne pas divulguer ces informations à des tiers, sauf accord de l'autre partie, nécessité liée à l'exécution du contrat ou obligation légale, réglementaire ou judiciaire.

**11.16.** Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations dont la partie qui les reçoit démontre :

1. Qu'elles étaient déjà licitement en sa possession avant leur communication ;
2. Qu'elles étaient déjà publiques au moment de leur communication ou le sont devenues sans faute de sa part ;
3. Qu'elles lui ont été communiquées licitement par un tiers non tenu à une obligation de confidentialité ;
4. Qu'elles ont été développées indépendamment, sans recours aux informations confidentielles de l'autre partie.

**11.17.** L'obligation de confidentialité subsiste pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de cinq ans à compter de sa cessation, pour quelque cause que ce soit, sans préjudice des obligations légales plus longues qui pourraient s'appliquer à certaines données ou informations.

**11.18.** Les obligations prévues au présent article ne font pas obstacle aux communications nécessaires à l'exécution des prestations, à la gestion administrative ou comptable, à l'intervention de sous-traitants ou fournisseurs concernés, à la couverture d'assurance, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice, ni à toute communication imposée par la loi, une autorité compétente ou une décision judiciaire.

#### **Article 12. Propriété intellectuelle et droits d'usage**

**12.1.** Tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux logiciels, codes sources, scripts, développements, configurations types, méthodes, procédures, outils, modèles, templates, documentations, schémas, analyses, rapports, supports, contenus, créations, bases de données, architectures, paramétrages, éléments graphiques, noms, signes distinctifs et, plus généralement, à tout élément conçu, utilisé, développé ou mis à disposition par COJES dans le cadre de ses prestations, demeurent la propriété exclusive de COJES ou de leurs titulaires respectifs, sauf stipulation contraire expresse et écrite.

**12.2.** Le client conserve tous les droits sur les contenus, données, fichiers, documents, éléments graphiques, textes, images, logos, bases de données, logiciels, configurations, marques ou autres éléments qu'il fournit à COJES ou auxquels il lui donne accès dans le cadre de l'exécution des prestations. Le client garantit qu'il dispose des droits nécessaires pour permettre leur utilisation par COJES aux fins d'exécution du contrat.

**12.3.** Sauf convention contraire expresse et écrite, la fourniture d'une prestation, d'un livrable, d'un site, d'une configuration, d'un paramétrage, d'un script, d'un développement, d'une documentation ou d'un autre élément par COJES n'emporte aucun transfert au client des droits de propriété intellectuelle y afférents, mais uniquement, le cas échéant, la concession d'un droit d'usage limité conformément au présent article.

**12.4.** Sous réserve du paiement intégral de toutes les sommes dues à COJES, celle-ci concède au client un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non transférable sur les éléments qu'elle a spécifiquement réalisés pour lui, et ce dans la seule mesure nécessaire à l'utilisation convenue dans le cadre de la relation contractuelle.

**12.5.** Sauf stipulation contraire expresse, le droit d'usage concédé au client ne comprend pas :

1. Le droit d'obtenir les codes sources, fichiers sources ou accès de développement ;
2. Le droit de reproduire, commercialiser, céder, sous-licencier, mettre à disposition de tiers ou exploiter les éléments concernés en dehors de ses besoins propres ;
3. Le droit de modifier, adapter, décompiler, désassembler, contourner ou dériver les éléments fournis par COJES, sauf dans les limites strictement autorisées par la loi impérative ;
4. Le droit de supprimer ou modifier les mentions de propriété, d'auteur ou d'identification éventuelles.

**12.6.** COJES demeure libre d'utiliser, de réutiliser, d'adapter, de généraliser et d'exploiter, pour d'autres clients ou pour ses besoins propres, son savoir-faire, ses méthodes, ses concepts, ses outils, ses bibliothèques, ses procédures, ses logiques techniques, ses modules génériques, ses développements non spécifiques et, plus généralement, tout élément ne constituant pas une création exclusivement individualisée pour le client.

**12.7.** Sauf convention contraire expresse, les logiciels tiers, services tiers, licences, abonnements, plateformes, CMS, plugins, modules, bibliothèques, API, outils SaaS, solutions cloud, thèmes, modèles ou composants externes utilisés dans le cadre des prestations demeurent soumis aux droits de leurs titulaires respectifs ainsi qu'à leurs propres conditions d'utilisation, de licence et de maintenance.

**12.8.** Si COJES met à disposition du client un site internet, une plateforme, un outil, une configuration ou tout autre livrable intégrant des composants tiers, le client reconnaît que l'étendue de ses droits dépend également des licences et droits attachés à ces composants tiers. COJES ne peut concéder au client plus de droits qu'elle n'en détient elle-même ou que ceux autorisés par les titulaires de droits concernés.

**12.9.** Le client s'interdit d'utiliser les livrables, développements, logiciels, documentations ou autres éléments fournis par COJES d'une manière illicite, contraire à leur destination, contraire aux droits de tiers ou contraire aux présentes conditions générales.

**12.10.** Le client garantit COJES contre tout recours de tiers fondé sur le fait que les contenus, données, documents, logiciels, marques, images, textes, instructions ou autres éléments fournis par le client à COJES dans le cadre du contrat porteraient atteinte à des droits de tiers, seraient illicites ou seraient utilisés sans autorisation suffisante. Le client indemnisera COJES de tout dommage, frais, condamnation ou coût raisonnable qui en résulterait.

**12.11.** Sauf convention contraire expresse et écrite, COJES n'est pas tenue de remettre au client les fichiers sources, accès administrateur, accès développeur, historiques de versions, structures internes, commentaires de code, environnements de développement, outils internes, procédures internes ou documentations détaillées de ses réalisations, en dehors de ce qui est strictement nécessaire à l'usage convenu.

**12.12.** En cas de cessation du contrat, pour quelque cause que ce soit, le client cesse immédiatement tout usage des éléments pour lesquels son droit d'usage dépendait de la poursuite du contrat, notamment en matière de licence, d'abonnement, de service hébergé, de service administré, de maintenance ou de service tiers, sans préjudice des droits acquis sur les éléments pour lesquels une licence distincte et durable lui aurait été expressément consentie.

**12.13.** Sauf opposition écrite préalable du client, COJES peut mentionner le nom, la dénomination, le logo et, le cas échéant, une description sommaire des prestations réalisées pour le client à titre de référence commerciale, sur son site, dans ses offres, présentations ou documents promotionnels, pour autant que cette référence ne révèle pas d'informations confidentielles ni d'éléments sensibles.

### Article 13. Responsabilité

**13.1.** COJES n'est responsable que des dommages directs, personnels, certains et prévisibles résultant d'une faute qui lui est personnellement imputable dans l'exécution de ses obligations contractuelles, et pour autant que le client établisse cette faute, le dommage et le lien causal direct entre ceux-ci.

**13.2.** La responsabilité de COJES ne peut en aucun cas être engagée lorsque le dommage résulte, en tout ou en partie :

1. D'une information inexacte, incomplète, tardive ou trompeuse communiquée par le client ;
2. D'une absence, insuffisance ou défaillance de collaboration du client ;
3. D'un choix technique, budgétaire ou organisationnel imposé, validé ou maintenu par le client ;
4. Du refus, du report ou de la limitation, par le client, d'une recommandation de COJES relative à la sécurité, aux sauvegardes, à la redondance, aux mises à jour, au renouvellement d'un matériel ou logiciel, à la surveillance ou à toute autre mesure de réduction du risque ;
5. D'une intervention, manipulation, modification, suppression, mauvaise utilisation ou négligence du client, de ses préposés, de ses utilisateurs ou d'un tiers ;
6. D'une défaillance, indisponibilité, erreur, faille, interruption, modification, suspension ou suppression imputable à un fournisseur tiers, un hébergeur, un éditeur, un opérateur, un registrar, un service cloud ou un sous-traitant externe.
7. D'un cas de force majeure, d'un fait d'un tiers, d'un acte malveillant, d'une cyberattaque, d'un piratage, d'un rançongiciel, d'un phishing, d'une fraude, d'une usurpation d'identité, d'une compromission de compte ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle de COJES ;
8. De l'obsolescence, de l'incompatibilité, de la vétusté, de l'instabilité ou de l'état défectueux préexistant d'un matériel, logiciel, système, réseau, infrastructure ou service non fourni ou non maîtrisé exclusivement par COJES.

**13.3.** COJES ne répond jamais des dommages indirects ou immatériels, même si elle a été informée de leur éventualité. Sont notamment considérés comme dommages indirects ou immatériels :

1. La perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de marge, d'opportunité commerciale ou d'économie espérée ;
2. La perte de clientèle, d'image, de réputation ou de goodwill ;
3. La perturbation d'activité, l'interruption d'exploitation, la désorganisation interne ou la perte de temps ;
4. La perte, la corruption, l'altération, la destruction, l'indisponibilité ou la reconstitution de données, fichiers, archives, journaux, historiques, configurations ou contenus ;
5. Le coût de reconstitution, de réencodage, de retraitement, de récupération, de migration ou de restauration de données ou de systèmes ;
6. Les réclamations de tiers, pertes contractuelles, sanctions commerciales, pertes de marché ou conséquences en chaîne ;
7. Les frais de personnel, de conseil, d'expertise, d'assistance technique ou de solutions de remplacement exposés par le client.

**13.4.** En particulier, et sans que cette liste soit exhaustive, COJES ne peut être tenue responsable :

1. D'une perte de données, d'une corruption de données ou d'une impossibilité de restauration, sauf en cas de faute prouvée qui lui serait exclusivement imputable et dans les limites du présent article ;
2. D'une indisponibilité temporaire ou partielle d'un service de messagerie, d'hébergement, de sauvegarde, de nom de domaine, de site web, d'accès distant ou de tout autre service informatique, sauf en cas de faute prouvée qui lui serait exclusivement imputable ;
3. D'un piratage de boîte mail, d'un faux ordre de paiement, d'une modification frauduleuse de coordonnées bancaires, d'un envoi de facture falsifiée, d'une usurpation d'adresse électronique ou d'une compromission de compte, sauf en cas de faute lourde prouvée qui lui serait personnellement imputable et sous réserve des limites prévues au présent article ;
4. D'une défaillance de sauvegarde automatique, d'un support de sauvegarde, d'un NAS, d'un système de synchronisation, d'un espace de stockage cloud ou d'un service de backup fourni par un tiers, sauf en cas de faute prouvée de COJES dans la mission spécifiquement convenue ;
5. De l'interruption, de la dégradation ou de la suppression d'un service opéré, hébergé ou dépendant d'un tiers.

**13.5.** Le client reconnaît expressément que :

1. Il lui appartient d'assurer des sauvegardes suffisantes, fiables et adaptées à la criticité de ses activités ;
2. Il lui appartient de mettre en place des procédures internes de contrôle, notamment en matière de validation des paiements, de changement de coordonnées bancaires, d'accès sensibles, de mots de passe, d'authentification multifactorielle et de sensibilisation de ses utilisateurs ;
3. Les prestations de COJES sont fournies compte tenu des contraintes techniques, organisationnelles et budgétaires acceptées par le client ;
4. Le niveau de risque résiduel dépend nécessairement des moyens retenus et du budget alloué.

**13.6.** Sauf disposition impérative contraire, la responsabilité totale de COJES, toutes causes, fondements, fautes, prestations et réclamations confondues, est limitée, par sinistre et par année contractuelle, au montant total hors TVA effectivement facturé et payé par le client à COJES au titre du service, de la prestation ou du contrat directement à l'origine du dommage au cours des douze mois précédant le fait générateur.

**13.7.** Lorsque le dommage trouve sa source dans une mission ponctuelle, non récurrente, la responsabilité totale de COJES est limitée au montant hors TVA effectivement facturé et payé pour cette mission spécifique.

**13.8.** En toute hypothèse, et sauf dol, faute intentionnelle ou disposition impérative contraire, la responsabilité totale de COJES ne pourra excéder la somme de 5.000 €.

**13.9.** Toutes indemnités, avoirs, réductions, gestes commerciaux ou compensations déjà accordés au client en lien avec le fait générateur du dommage s'imputent sur le plafond de responsabilité de COJES.

**13.10.** Aucune action, réclamation ou demande d'indemnisation du client ne sera recevable si elle n'est pas notifiée à COJES par écrit, de manière circonstanciée, dans un délai raisonnable à compter de la connaissance du dommage et, au plus tard, dans les six (6) mois de la survenance du fait générateur ou de sa découverte, sans préjudice des délais impératifs plus courts ou plus longs prévus par la loi.

**13.11.** En toute hypothèse, COJES ne répond jamais des dommages causés après la cessation d'un service, d'un contrat, d'un abonnement, d'une licence, d'un hébergement, d'une sauvegarde ou d'une mission, lorsque le client n'a pas pris en temps utile les mesures nécessaires à la récupération, à la migration, à la continuité ou à la sécurisation de ses données et services.

**13.12.** Les limitations et exclusions de responsabilité prévues au présent article s'appliquent également au bénéfice des administrateurs, travailleurs, collaborateurs, sous-traitants, fournisseurs et auxiliaires de COJES, dans les limites autorisées par la loi.

#### **Article 14. Suspension et résiliation**

**14.1.** COJES se réserve le droit de suspendre immédiatement, en tout ou en partie, l'exécution de ses prestations, l'accès à un service, l'administration d'un compte, le renouvellement d'un abonnement, la mise à disposition d'un matériel, l'activation d'un service ou toute autre obligation contractuelle, sans indemnité au profit du client, en cas de :

1. Défaut de paiement, même partiel, d'une facture arrivée à échéance ;
2. Manquement du client à l'une de ses obligations contractuelles ;
3. Défaut de collaboration du client empêchant ou compliquant sérieusement l'exécution des prestations ;
4. Absence de communication des informations, accès, validations, autorisations ou prérequis nécessaires ;
5. Utilisation illicite, abusive, non conforme ou dangereuse des services ou équipements ;
6. Risque sérieux pour la sécurité, l'intégrité, la disponibilité ou la confidentialité des systèmes, services ou données ;
7. Injonction, demande, contrainte ou limitation émanant d'un fournisseur tiers, d'une autorité compétente ou d'un opérateur technique ;
8. Force majeure ou circonstance indépendante de la volonté raisonnable de COJES.

**14.2.** Sauf urgence, impossibilité technique ou risque de dommage imminent, COJES informe le client préalablement ou, à tout le moins, dans les meilleurs délais de la suspension et de ses motifs.

**14.3.** La suspension n'emporte pas renonciation aux droits de COJES et ne dispense pas le client de ses obligations, en particulier de ses obligations de paiement. Les sommes échues demeurent immédiatement exigibles, et les services récurrents restent dus pour la période contractuelle en cours, sauf disposition contraire expresse.

**14.4.** Lorsque la suspension résulte d'un manquement du client, la remise en service, la réactivation, la reconfiguration, la restauration des accès, la reprise des prestations ou toute mesure corrective nécessaire peuvent être facturées au client selon les tarifs en vigueur.

**14.5.** En cas de manquement grave par le client à l'une de ses obligations contractuelles, ou en cas de manquement non réparé dans un délai de huit (8) jours calendrier à compter de l'envoi d'une mise en demeure écrite, COJES pourra, à son choix, soit poursuivre l'exécution forcée du contrat, soit suspendre ses prestations, soit résilier le contrat de plein droit aux torts du client, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

**14.6.** Sont notamment considérés comme des manquements graves, sans que cette liste soit exhaustive :

1. Le non-paiement d'une facture à son échéance ;
2. La répétition d'incidents de paiement ;
3. La communication d'informations fausses ou trompeuses ;
4. L'usage illicite ou gravement non conforme des services ;
5. Le refus persistant de collaborer ou de fournir les accès et validations nécessaires ;
6. La violation grave d'une obligation de confidentialité, de sécurité, de licence ou de propriété intellectuelle ;

7. Toute situation exposant COJES, ses systèmes, un tiers ou un fournisseur à un risque sérieux de dommage ou de responsabilité.

**14.7.** Le client peut résilier le contrat avant son terme uniquement dans les cas prévus par la loi, par les conditions particulières ou par les présentes conditions générales. Sauf faute grave établie de COJES, toute résiliation anticipée par le client d'un contrat à durée déterminée ou d'un service récurrent engagé pour une période déterminée ne le libère pas du paiement des sommes restant dues jusqu'au terme contractuel convenu.

**14.8.** En cas de résiliation anticipée imputable au client, celui-ci reste redevable :

1. Des prestations déjà exécutées ;
2. Des frais exposés ;
3. Des commandes déjà passées auprès de tiers ;
4. Des abonnements, licences, renouvellements, réservations de ressources ou engagements pris pour son compte ;
5. Plus généralement, de toutes sommes que COJES reste elle-même tenue de supporter en raison du contrat conclu avec le client.

**14.9.** COJES peut également mettre fin à tout ou partie du contrat, moyennant notification écrite, lorsqu'elle décide de cesser un service déterminé, de ne plus proposer une technologie, de mettre fin à une activité spécifique ou lorsqu'un fournisseur tiers met un terme au service ou modifie substantiellement les conditions de sa fourniture, sous réserve d'un préavis raisonnable lorsque cela est possible.

**14.10.** En cas de résiliation ou de cessation d'un service récurrent, pour quelque cause que ce soit, le client est tenu de prendre toutes dispositions utiles pour assurer la continuité de ses activités, la récupération de ses données, la migration éventuelle vers un tiers et la reprise de ses services avant la date de fin effective.

**14.11.** La résiliation, la suspension ou la cessation du contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affecte pas :

1. Les créances déjà nées ;
2. Les clauses qui, par leur nature ou leur objet, ont vocation à survivre au contrat ;
3. Les obligations de paiement, de confidentialité, de responsabilité, de propriété intellectuelle, de droit applicable, de règlement des litiges et, le cas échéant, de réversibilité ou de restitution.

#### **Article 15. Effets de fin de contrat, restitution et réversibilité**

**15.1.** À la date de fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, le client cesse de bénéficier des prestations, accès, licences, abonnements, services administrés, services hébergés, services de messagerie, services de sauvegarde, services de maintenance ou autres services récurrents concernés, sauf accord écrit contraire.

**15.2.** La fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, n'emporte aucun transfert automatique au client :

1. Des outils internes de COJES ;
2. Des méthodes, procédures, scripts, configurations types, documentations internes ou environnements techniques de COJES ;
3. Des codes sources, accès développeur ou accès administrateur non expressément prévus au contrat ;
4. Des licences, abonnements ou droits dépendant de fournisseurs tiers, sauf dans la mesure où leur transfert est possible et expressément convenu.

**15.3.** Le client est tenu de prendre, avant la date de fin effective du contrat ou du service concerné, toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité de ses activités, la récupération de ses données, la migration de ses services, la reprise de ses accès, la redirection éventuelle de ses flux et, plus généralement, la transition vers sa propre gestion ou vers un autre prestataire.

**15.4.** Sauf convention contraire expresse, COJES n'est tenue à aucune obligation générale, automatique et gratuite de réversibilité, de migration, d'export structuré, de reconfiguration, de reparamétrage, de transfert vers un tiers, d'assistance à la reprise, ni de maintien temporaire des services après la fin du contrat.

**15.5.** Toute prestation de réversibilité, de restitution, d'export, de transfert, de migration, de désinstallation, de récupération, de remise d'accès, de transmission d'informations techniques ou d'assistance à la reprise par le client ou par un tiers donne lieu à facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur de COJES, sauf stipulation contraire expresse.

**15.6.** La réversibilité ou la restitution éventuelle s'exécute dans les limites :

1. Des droits effectivement détenus par COJES ;
2. Des possibilités techniques existantes ;
3. Des formats, outils, interfaces et moyens raisonnablement disponibles ;
4. De la collaboration du client et, le cas échéant, du prestataire reprenant ;

5. Des droits et contraintes imposés par les fournisseurs tiers concernés.

**15.7.** Sauf stipulation contraire expresse, COJES n'est pas tenue de convertir les données, de les restructurer, de les nettoyer, de les documenter de manière particulière, ni de garantir leur compatibilité immédiate avec les outils, systèmes ou services du prestataire repreneur ou du client.

**15.8.** En cas de fin d'un service d'hébergement, de messagerie, de sauvegarde, de site web, de nom de domaine, de service cloud ou de tout autre service récurrent, COJES n'est tenue à aucune conservation gratuite et indéfinie des données, contenus, boîtes mail, journaux, sauvegardes, historiques, configurations ou fichiers du client.

**15.9.** Sauf accord écrit contraire, COJES peut supprimer ou rendre inaccessibles les données, contenus, boîtes mail, sauvegardes, sites, journaux, configurations et autres éléments du client à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de la fin effective du service ou du contrat concerné, sans préjudice d'une conservation plus longue imposée par la loi ou justifiée par la défense de ses droits.

**15.10.** Durant le délai visé à l'article 15.9., le client demeure seul responsable de récupérer, vérifier et, le cas échéant, tester les données et éléments qu'il souhaite conserver. COJES ne garantit ni l'exhaustivité, ni l'intégrité, ni l'exploitabilité immédiate des éléments récupérés au-delà de ce qui résulte raisonnablement des moyens techniques utilisés.

**15.11.** En cas de non-paiement de sommes dues par le client, COJES est en droit de suspendre toute prestation de réversibilité, de restitution, de migration, d'assistance à la reprise ou de remise d'accès non légalement obligatoire, jusqu'au complet paiement des montants dus.

**15.12.** La fin du contrat n'affecte pas les clauses qui, par leur nature, survivent à celui-ci, notamment celles relatives au paiement, à la confidentialité, à la propriété intellectuelle, à la responsabilité, aux limitations de responsabilité, au droit applicable et à la juridiction compétente.

#### **Article 16. Force majeure et imprévision**

**16.1.** COJES ne peut être tenue responsable d'un retard, d'une inexécution ou d'une exécution défectueuse de ses obligations lorsqu'un tel événement résulte, directement ou indirectement, d'un cas de force majeure ou de toute circonstance indépendante de sa volonté raisonnable.

**16.2.** Sont notamment considérés comme cas de force majeure ou circonstances assimilées, sans que cette liste soit exhaustive :

1. Les catastrophes naturelles, incendies, inondations, tempêtes, foudre ou autres événements climatiques graves ;
2. Les guerres, attentats, émeutes, actes de terrorisme, troubles civils, grèves générales ou partielles, lock-out ou conflits sociaux ;
3. Les pandémies, épidémies, mesures sanitaires, restrictions administratives ou décisions d'autorités publiques ;
4. Les coupures d'électricité, défaillances de réseaux, pannes de télécommunication, indisponibilités d'internet ou interruptions de services essentiels ;
5. Les cyberattaques, actes de piratage, rançongiciels, intrusions malveillantes, sabotages, virus ou autres événements affectant gravement les systèmes ;
6. Les défaillances, interruptions, suppressions de service, retards ou manquements de fournisseurs tiers, hébergeurs, opérateurs, registrars, éditeurs, grossistes, constructeurs ou prestataires externes ;
7. L'indisponibilité imprévisible d'un collaborateur clé, d'un sous-traitant nécessaire ou d'une ressource essentielle ;
8. Toute autre circonstance échappant raisonnablement au contrôle de COJES et rendant l'exécution de ses obligations impossible, dangereuse ou excessivement difficile.

**16.3.** En cas de survenance d'un tel événement, les obligations de COJES affectées par celui-ci sont suspendues pendant toute la durée de l'empêchement, sans indemnité au profit du client.

**16.4.** COJES informera le client, dans un délai raisonnable, de la survenance de l'événement de force majeure ou de la circonstance empêchant l'exécution normale du contrat, dans la mesure où cela est possible.

**16.5.** Si l'événement de force majeure ou la circonstance assimilée se prolonge au-delà de trente (30) jours calendrier, chaque partie pourra mettre fin, par écrit, à tout ou partie du contrat affecté, sans indemnité, sous réserve du paiement des prestations déjà exécutées, des frais exposés et des engagements déjà pris pour le compte du client.

**16.6.** Si, postérieurement à la conclusion du contrat, un changement de circonstances imprévisible, indépendant de la volonté des parties, non imputable à la partie qui l'invoque et étranger aux risques qu'elle avait acceptés, rend l'exécution du contrat excessivement onéreuse au point qu'on ne puisse raisonnablement l'exiger, cette partie peut demander par écrit la renégociation du contrat.

**16.7.** La demande de renégociation doit être motivée et préciser les circonstances invoquées. Pendant la durée des discussions, les parties continuent

d'exécuter leurs obligations respectives, dans la mesure raisonnablement possible.

**16.8.** À défaut d'accord dans un délai raisonnable à compter de la demande de renégociation, chacune des parties pourra demander au juge d'adapter le contrat ou d'y mettre fin, dans les conditions prévues par le droit applicable.

#### **Article 17. Dispositions finales**

**17.1.** Sauf stipulation contraire expresse et écrite, toute notification, demande, réclamation, mise en demeure ou autre communication entre les parties peut être valablement effectuée par courrier, par courrier électronique ou par tout autre moyen écrit permettant d'en conserver une trace.

**17.2.** Les courriers électroniques, confirmations électroniques, devis acceptés, bons de commande, tickets d'intervention, historiques de support, journaux techniques, accusés de réception, factures, échanges électroniques et, plus généralement, tous supports écrits ou numériques émanant de COJES ou conservés par elle peuvent être produits en preuve dans le cadre des relations contractuelles avec le client.

**17.3.** Le client ne peut céder, transférer ou déléguer à un tiers tout ou partie de ses droits ou obligations résultant du contrat sans l'accord préalable et écrit de COJES.

**17.4.** Si une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales ou d'un contrat conclu entre les parties devai(en)t être déclarée(s) nulle(s), inapplicable(s) ou non exécutoire(s), en tout ou en partie, les autres dispositions demeureront pleinement valables et applicables. Les parties s'engagent, dans la mesure du possible, à remplacer la disposition affectée par une disposition valable poursuivant un effet économique et juridique aussi proche que possible de celui recherché initialement.

**17.5.** Le fait pour COJES de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une disposition des présentes conditions générales ou d'un droit résultant du contrat ne peut être interprété comme une renonciation définitive à ce droit ou à cette disposition.

**17.6.** Les titres et subdivisions des articles des présentes conditions générales sont insérés pour des raisons de lisibilité uniquement et n'affectent ni leur interprétation ni leur portée.

**17.7.** Les présentes conditions générales, ainsi que les documents contractuels qui les complètent, expriment l'intégralité de l'accord intervenu entre les parties relativement à leur objet et remplacent tout échange, proposition, déclaration ou accord antérieur ayant le même objet.

#### **Article 18. Droit applicable et juridictions compétentes**

**18.1.** Les relations contractuelles entre COJES et le client sont régies exclusivement par le droit belge.

**18.2.** En cas de contestation relative à la validité, l'interprétation, l'exécution, la suspension, la résiliation ou la fin du contrat, les parties s'efforceront, dans la mesure du possible, de rechercher préalablement une solution amiable.

**18.3.** À défaut d'accord amiable, tout litige relève de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire dans le ressort duquel est établi le siège de COJES, sauf disposition impérative contraire.