

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES INFORMATIQUES (COJES – B2C)

### 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 SRL.

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.

1.9. Les présentes conditions générales s'appliquent sans préjudice des dispositions légales impératives protégeant le consommateur. Toute clause contraire à une disposition impérative sera réputée non écrite dans cette mesure, sans affecter la validité des autres stipulations.

### 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 calendriers 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, pour autant que le client en soit informé de manière claire et compréhensible avant d'être lié.

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. De tout autre mode d'acceptation clair, exprès et non équivoque de l'offre de COJES et des présentes conditions générales.

En cas de contrat conclu à distance ou par voie électronique, COJES fournit au client, avant que celui-ci ne soit lié, les informations précontractuelles requises par la loi de manière claire et compréhensible (notamment en ce qui concerne le droit de rétractation). Lorsque la commande implique une obligation de payer, COJES veille à ce que le client le reconnaisse explicitement avant de passer commande.

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, à condition d'en informer préalablement le client de manière claire et compréhensible et d'obtenir son accord lorsque la loi l'exige.

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 à condition qu'ils aient été clairement identifiés comme non compris dans l'offre initiale et qu'ils aient été expressément acceptés par le client avant leur fourniture ou leur facturation.

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 pour autant que ce refus repose sur un motif légitime, objectif et non discriminatoire.

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 dans un langage clair et compréhensible.

### 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, dont les caractéristiques essentielles sont décrites dans l'offre, le devis, la proposition commerciale ou tout autre document contractuel communiqué au client avant la conclusion du contrat.

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 sans préjudice de l'obligation pour COJES de fournir au client les prestations convenues conformément au contrat et aux dispositions légales applicables.

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 sans préjudice des obligations légales de COJES relatives à la conformité des biens, contenus numériques ou services numériques fournis au client.

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 paramètres 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 ;

sans préjudice, en toute hypothèse, des obligations légales de COJES relatives à la délivrance conforme des biens, contenus numériques ou services numériques fournis au client, ni de sa responsabilité en cas de dol, de faute lourde ou d'inexécution d'une prestation principale du contrat hors cas de force majeure.

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 décionnelle 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 à distance (« cloud »), prestataires d'enregistrement de noms de domaine (« 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 ni sans préjudice de ses propres obligations contractuelles et légales à l'égard du client lorsque le bien ou le service est fourni au client par COJES dans le cadre du contrat.

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 et n'ait pas pour effet de diminuer les droits légaux du client ni les caractéristiques essentielles du bien ou du service convenu.

#### 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 dans la mesure où ces conséquences résultent effectivement de ces éléments et sans préjudice des obligations propres de COJES.

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 sans préjudice de l'obligation de COJES de fournir au client, avant la conclusion du contrat, les informations utiles relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou services proposés.

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 (double vérification de connexion) 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 (hameçonnage), fraude, usurpation, rançongiciel ou compromission, ainsi que de la souscription des assurances appropriées, dans la mesure où ces éléments ne relèvent pas de la prestation spécifiquement confiée à COJES.

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 sans préjudice des obligations contractuelles et légales de COJES relatives à la prestation de sauvegarde effectivement convenue.

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 dans la mesure où COJES l'a préalablement informé de manière claire et compréhensible de la portée de cette recommandation et des risques raisonnablement prévisibles liés à son refus ou à son report.

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 (c'est-à-dire vérifications et acceptation technique des prestations), 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 sans préjudice des délais impératifs applicables en droit de la consommation, notamment en matière de livraison de biens.

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. À un tiers, fournisseur, hébergeur, opérateur, éditeur, registrar (prestataire chargé de l'enregistrement d'un nom de domaine), prestataire cloud (prestataire de services à distance) ou sous-traitant concerné ;
3. A une interruption, indisponibilité, incident technique, cyber-incident, 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 sans préjudice des droits reconnus au client par les dispositions impératives applicables, notamment en cas de retard de livraison d'un bien.

**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 étant toutefois précisé que, pour les biens matériels expédiés au client, le transfert des risques intervient au moment où le client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien, conformément aux dispositions légales applicables.

**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 sept (7) jours ouvrables à compter de la livraison. Cette vérification et cette notification ne portent pas préjudice aux droits légaux du client, notamment en matière de garantie légale de conformité.

**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 (c'est-à-dire de vérification et d'acceptation technique des prestations) 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 subsistantes n'empêchent pas l'utilisation normale du livrable ou du service concerné ;

sans préjudice, en toute hypothèse, des droits légaux du client relatifs à la conformité des biens, contenus numériques ou services numériques.

**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, pour autant que cette facturation complémentaire ait été préalablement portée à la connaissance du client de manière claire et compréhensible et acceptée par lui lorsque la loi l'exige.

**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, suspendre l'exécution de ses propres prestations ou mettre fin au contrat dans les conditions prévues par la loi et par les présentes conditions générales, 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 fournis à distance via internet), 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 sans préjudice des droits légaux dont le client bénéficie à l'égard de COJES lorsque celle-ci lui vend directement un bien ou un service.

**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 (prestataires chargés de l'enregistrement des noms de domaine), 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 sans préjudice des garanties légales applicables lorsque COJES est le cocontractant direct du client.

**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 ;

sans préjudice de la responsabilité propre de COJES à l'égard du client pour les prestations qu'elle s'est elle-même engagée à fournir.

**7.7.** Il appartient au client 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, sur la base des informations communiquées par COJES avant la conclusion du contrat.

**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, sans préjudice des droits légaux du client lorsque COJES est tenue de fournir un bien, un contenu numérique ou un service numérique conforme au contrat.

**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 expressément reprises dans son offre ou confirmées par écrit étant entendu que COJES fournit au client, avant la conclusion du contrat, les informations essentielles relatives aux biens et services proposés, y compris, le cas échéant, leur fonctionnalité, leur compatibilité et leur interopérabilité lorsqu'il s'agit de biens comportant des éléments numériques, de contenus numériques ou de services numériques.

**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 sans préjudice de la garantie légale de conformité applicable lorsque COJES vend directement un bien, un contenu numérique ou un service numérique au client.

**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 pour autant que le client en ait été préalablement informé de manière claire et compréhensible et qu'il les ait acceptés avant leur facturation lorsque la loi l'exige.

**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, révocable 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 à condition que cette répercussion ait été clairement portée à la connaissance du client avant la conclusion du contrat ou, si elle intervient ultérieurement, qu'elle soit acceptée par le client avant sa mise en œuvre, sauf lorsqu'elle résulte directement d'une taxe, d'un impôt ou d'une obligation légale.

**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 au moment où le client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien, sauf dans le cas où le transporteur a été chargé du transport par le client et que ce choix n'a pas été proposé par COJES. 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 TVA comprise. Avant la conclusion du contrat, COJES communique au client le prix total des biens ou services, en ce compris, le cas échéant, les frais de livraison, de déplacement, de port, d'installation, de licence, de renouvellement, de support tiers, d'hébergement tiers et tous autres frais éventuels. Lorsque certains frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, COJES en informe clairement le client et précise qu'ils peuvent être dus.

**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 pour autant que cette adaptation soit clairement portée à la connaissance du client avant qu'il ne soit lié ou, en cours de contrat, avant toute prestation supplémentaire ou modification facturée.

**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 à condition que le client en ait été préalablement informé de manière claire et qu'il y ait expressément consenti avant l'exécution ou la facturation de cette prestation 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 pour autant que le mode de calcul du prix ait été communiqué au client de manière claire avant la conclusion du contrat.

**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 étant entendu que le coût total par période de facturation est communiqué au client avant la conclusion du contrat.

**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 pour autant que cette modalité de facturation ait été clairement portée à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

**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 étant entendu que le client ne supporte ces frais que s'ils ont été préalablement annoncés de manière claire et compréhensible.

**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. Toute répercussion de ces augmentations au client n'est possible que si le contrat le prévoit de manière claire, sur la base d'éléments objectifs, indépendants de la seule volonté de COJES, et dans le respect des dispositions impératives applicables en matière de protection du consommateur.

**8.9.** Toute modification du prix résultant d'une demande complémentaire du client, d'un changement de périmètre ou d'une prestation nouvelle fera l'objet d'une information préalable claire et, le cas échéant, d'un accord exprès du client

avant sa mise en œuvre. COJES ne peut pas modifier unilatéralement le prix convenu en dehors des cas autorisés par la loi ou expressément acceptés par le client.

**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 contestation relative à une facture doit être formulée par écrit, de manière précise et motivée, dans un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de sa date d'émission. L'absence de contestation dans ce délai n'empêche pas renonciation aux droits légaux du client. 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, COJES pourra, après mise en demeure préalable restée sans effet, réclamer les intérêts au taux légal applicable, ainsi qu'une indemnité raisonnable correspondant au préjudice réellement subi.

**8.13.** En cas de retard de paiement, même partiel, COJES se réserve le droit, sans préjudice de tous autres droits et recours après rappel resté sans effet dans un délai raisonnable et pour les seules sommes exigibles et non sérieusement contestées :

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 des sommes échues et non encore réglées ;
4. D'exiger, avant toute nouvelle prestation, un paiement préalable ou une garantie raisonnable, lorsque cela est objectivement justifié par le comportement de paiement du client.

**8.14.** Le présent article ne porte pas préjudice au droit du client de compenser, dans les cas autorisés par la loi, une somme due à COJES avec une créance certaine, liquide et exigible qu'il détient à son encontre.

**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, dans les conditions prévues par la loi et par les présentes conditions générales.

## **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 (3) mois avant l'échéance de la période en cours. En cas de reconduction tacite d'un contrat conclu à durée déterminée avec un consommateur dans le respect de l'article VI.91 CDE, celui-ci peut, après cette reconduction, résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, moyennant un préavis qui ne peut excéder deux (2) mois, conformément aux dispositions impératives applicables.

**9.4.** Les services récurrents sont facturés à l'avance, selon la périodicité convenue. Toute période entamée est due en entier pendant la période contractuelle initiale, sauf disposition impérative contraire ou accord écrit contraire. Après reconduction tacite, cette règle s'applique sans préjudice du droit de résiliation reconnu au consommateur par les dispositions impératives applicables.

**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 forensic (analyse technique approfondie après incident), 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 (services fournis à distance via internet) 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, cyber-incidents, 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 sans préjudice des droits légaux du client lorsque ceux-ci sont applicables.

**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 pour autant que le client en ait été informé au préalable de manière claire et qu'il y ait expressément consenti lorsque la loi l'exige.

**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 dans la mesure où elle l'avait préalablement informé de manière claire des risques raisonnablement prévisibles.

**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 (hameçonnage), 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 (analyse technique approfondie après incident) ou une réponse à incident avancée, sauf commande spécifique en ce sens.

**10.5.** Le client demeure seul responsable, dans la mesure où ces éléments ne relèvent pas de la prestation spécifiquement confiée à COJES :

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 (double vérification de connexion), 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, COJES ne pourra être tenue responsable des conséquences qui résultent directement de ce refus, de ce report ou de cette limitation, dans la mesure où elle avait préalablement informé le client de manière claire des risques raisonnablement prévisibles.

**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, pour autant que le client en ait été informé au préalable de manière claire et qu'il y ait expressément consenti lorsque la loi l'exige, 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 la relation contractuelle, COJES agit en principe comme responsable du traitement pour les données à caractère personnel qu'elle traite pour ses propres besoins, notamment pour la gestion de la relation contractuelle, la facturation, le suivi administratif, l'exécution des prestations, la défense de ses droits et le respect de ses obligations légales.

**11.3.** COJES met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de 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 et des risques présentés par le traitement. COJES ne garantit toutefois jamais une sécurité absolue.

**11.4.** Lorsque l'exécution des prestations implique l'intervention d'un fournisseur tiers, d'un hébergeur, d'un service cloud (service fourni à distance via internet), d'un éditeur, d'un opérateur technique ou d'un prestataire externe, le client accepte que certaines 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 veille à choisir ces intervenants de manière raisonnable, sans répondre de leurs manquements propres, sous réserve de sa faute personnelle.

**11.5.** Si, à titre exceptionnel, la nature d'une prestation implique que COJES traite des données à caractère personnel pour le compte du client dans un cadre qui ne relève pas d'une activité strictement personnelle ou domestique, les parties concluront, lorsque la réglementation applicable l'exige, un accord distinct ou une annexe spécifique relative au traitement des données à caractère personnel. Cet accord primera, en cas de contradiction, sur les présentes conditions générales pour les seuls aspects relatifs à la protection des données.

**11.6.** 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, à lui seul, transfert à COJES d'une responsabilité générale sur l'ensemble des traitements du client.

**11.7.** 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, COJES informe le client dans les meilleurs délais lorsque cet événement est susceptible d'affecter les données traitées dans le cadre des prestations, et coopère de bonne foi, dans la mesure utile, afin de permettre l'évaluation de la situation et, le cas échéant, la mise en œuvre des mesures appropriées.

**11.8.** Lorsque la loi impose une notification à l'autorité de contrôle ou aux personnes concernées, cette notification est effectuée par la personne ou l'entité à qui cette obligation incombe en vertu de la réglementation applicable.

**11.9.** COJES traite comme confidentielles toutes les informations, données, documents, accès, identifiants, codes, configurations et 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.

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

1. À n'utiliser les informations confidentielles de l'autre que pour les besoins de l'exécution du contrat ;
2. À en limiter l'accès aux seules personnes qui doivent en connaître pour l'exécution de leurs missions.
3. À prendre des mesures raisonnables pour en préserver la confidentialité ;
4. À 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.

**11.11.** 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.

**11.12.** 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.

**11.13.** 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 (modèles prêts à l'emploi), 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. Ce droit d'usage permet au client d'utiliser normalement le livrable, le bien, le contenu numérique ou le service numérique conformément à sa destination et aux caractéristiques convenues.

**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, services, licences, abonnements, plateformes, CMS (systèmes de gestion de contenu), plugins (modules complémentaires), API (interfaces entre logiciels), outils SaaS (logiciels en ligne par abonnement), solutions cloud (services hébergés à distance), thèmes, modèles ou autres composants fournis par des tiers et 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 indemniserait COJES de tout dommage, frais, condamnation ou coût raisonnable qui en résulterait dans la mesure où ce recours résulte effectivement d'un élément fourni par le client.

**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. Cette disposition s'applique sans préjudice des droits légaux éventuels du client de récupérer, dans les cas prévus par la loi, les contenus qu'il a fournis ou créés lors de l'utilisation d'un contenu numérique ou d'un service numérique.

**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'un manquement qui lui est imputable dans l'exécution de ses obligations contractuelles, conformément au droit applicable. Aucune disposition du présent article n'a pour objet ni pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité de COJES en cas de dol, de faute intentionnelle, de faute lourde, de décès ou de dommage corporel causé au client, ni dans les autres cas où une telle exclusion ou limitation est interdite par la loi.

**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, pour autant que COJES ait préalablement informé le client de manière claire des risques raisonnablement prévisibles liés à ce refus, à ce report ou à cette limitation ;
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 (prestataire chargé de l'enregistrement d'un nom de domaine), un service cloud (service fourni à distance via internet) ou un sous-traitant externe, sauf faute propre de COJES dans l'exécution de sa prestation ;
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 (hameçonnage), 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.** Sous réserve des dispositions impératives applicables, COJES ne répond pas des dommages indirects ou immatériels qui ne constituent pas la conséquence immédiate et directe d'un manquement qui lui est imputable. Sont notamment considérés comme tels : la perte de temps, la perte d'opportunité, les conséquences en chaîne et les réclamations de tiers qui ne résultent pas directement d'un manquement imputable à COJES.

**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 imputable et sans préjudice des droits légaux du client ;
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 imputable et sans préjudice des droits légaux du client ;
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 prouvée imputable à COJES dans l'exécution de ses obligations ;
4. D'une défaillance de sauvegarde automatique, d'un support de sauvegarde, d'un NAS (serveur de stockage local ou en réseau), 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, sauf faute propre de COJES et sans préjudice des droits légaux du client lorsque COJES est elle-même tenue de fournir un bien, un contenu numérique ou un service numérique conforme au contrat.

**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 (double vérification de connexion) 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.** Les limitations et exclusions prévues au présent article s'appliquent sans préjudice des droits légaux du client, notamment en matière de garantie légale de conformité et, plus généralement, de toute disposition impérative applicable aux contrats conclus avec les consommateurs.

**13.7.** Le client informe COJES, dans un délai raisonnable, de tout dommage, dysfonctionnement, perte de données, indisponibilité ou incident qu'il constate, afin de permettre à COJES d'en examiner la cause et, le cas échéant, d'y remédier dans les meilleurs délais, sans préjudice des droits légaux du client ni des délais légaux applicables.

**13.8.** En toute hypothèse, COJES ne répond pas 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.

**13.9.** 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, 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, dans les cas suivants :

1. Défaut de paiement d'une facture arrivée à échéance, pour autant que la somme due ne soit pas sérieusement contestée et qu'un rappel préalable soit resté sans effet dans un délai raisonnable ;
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 du paiement des sommes déjà échues et non sérieusement contestées. Elle ne peut toutefois avoir pour effet d'imposer au client l'exécution d'obligations devenues sans contrepartie du fait d'une inexécution imputable à COJES.

**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, pour autant que cette facturation complémentaire ait été portée à sa connaissance de manière claire et qu'il y ait consenti lorsque la loi l'exige.

**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 quinze (15) jours calendriers 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 aux torts du client, sans préjudice de son droit à obtenir réparation du dommage réellement subi.

**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 dans les cas prévus par la loi, par les conditions particulières ou par les présentes conditions générales. En dehors de ces hypothèses, et sauf faute de COJES, une résiliation anticipée par le client peut donner lieu au paiement des prestations déjà exécutées ainsi que, le cas échéant, des frais et engagements déjà exposés ou pris pour son compte et qui ne peuvent raisonnablement être annulés, à l'exclusion de toute indemnité manifestement disproportionnée.

**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 ;

**14.9.** COJES peut également mettre fin à tout ou partie du contrat, moyennant notification écrite et préavis raisonnable, 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, pour autant que cette résiliation repose sur un motif légitime et objectif indépendant de la seule convenance de COJES. Dans ce cas, le client a droit au remboursement prorata temporis des sommes éventuellement payées d'avance pour la période postérieure à la fin effective du service non presté.

**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 (récupération et transfert des données ou services en fin de contrat), de migration, d'export structuré, de reconfiguration, de re-paramétrage, de transfert vers un tiers, d'assistance à la reprise, ni de maintien temporaire des services après la fin du contrat, sous réserve des droits légaux éventuels du client.

**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, pour autant que cette facturation complémentaire ait été portée à la connaissance du client de manière claire et qu'il y ait consenti lorsque la loi l'exige.

**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 reprenneur ;
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 reprenneur 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 (service fourni à distance via internet) 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 trente (30) 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. Ce délai s'applique sans préjudice des droits légaux éventuels du client de demander la mise à disposition des contenus qu'il a fournis ou créés dans le cadre d'un contenu numérique ou d'un service numérique.

**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 pour autant que ces montants soient exigibles et non sérieusement contestés.

**15.12.** Après la fin du contrat, COJES cesse d'utiliser les contenus, autres que les données à caractère personnel, que le client a fournis ou créés dans le cadre de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique, sauf dans les cas où la loi autorise cette utilisation.

**15.13.** Lorsque la loi l'impose, COJES met à la disposition du client, à la demande de celui-ci, les contenus autres que les données à caractère personnel qu'il a fournis ou créés lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique, sans frais, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

**15.14.** 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 (prestataires chargés de l'enregistrement des noms de domaine), éditeurs, grossistes, constructeurs ou prestataires externes, pour autant que ces événements échappent raisonnablement au contrôle de COJES ;
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. La force majeure ne libère toutefois pas le client du paiement des prestations déjà exécutées ou des sommes déjà échues.

**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. La présente clause ne permet pas à COJES de modifier unilatéralement

le prix convenu ou les caractéristiques essentielles de la prestation au détriment du client.

**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 sans préjudice des règles légales applicables en matière de preuve et sans que la présente clause n'ait pour effet de mettre à charge du client la preuve d'obligations qui incombent à COJES.

**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 sans préjudice des informations précontractuelles obligatoires, des droits légaux du client et des dispositions impératives applicables aux contrats conclus avec les consommateurs.

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

**18.1.** Les relations contractuelles entre COJES et le client sont régies par le droit belge, sans préjudice des dispositions impératives applicables à la protection du consommateur.

**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 des juridictions compétentes désignées par les dispositions légales applicables.