



**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OFFRE ZAAS
APPLICABLE À COMPTER DU 10 SEPTEMBRE 2009**

ENTRE :

Le client,

ET

Delphine Sacchet, Auto-entrepreneur , dont le siège social est 72, *impasse Philippe Soupault* – 54710 *Ludres*, répertoriée sous le N°SIRET 511 393 209 00016, TVA non applicable, joignable sur son site Internet <http://www.zaas.fr/>, ci-après dénommée « ZaaS ».

PRÉAMBULE

L'acceptation du Client et la formation du Contrat sont matérialisées par sa signature électronique, concrétisée par le « clic de validation » lors de la commande d'un Service commercialisé par ZaaS. Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties. Cette démarche équivaut pour le Client à reconnaître qu'il a pris pleinement connaissance et qu'il approuve l'ensemble des Conditions indiquées ci-après.

Sauf dans les cas limitativement prévus par les présentes Conditions Générales de Vente, le bon de commande signé électroniquement par le Client, par le biais du « clic de validation », vaut commande définitive et ne peut être rétracté. Dans ces conditions, ZaaS invite les Clients qui se sont connectés sur son site <https://clients.zaas.fr/> pour souscrire à un Service à lire attentivement les Conditions Générales de Vente ci-après.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Administrateur du Client : représentant du Client ayant connaissance de l'Identifiant ayant accès à l'Espace Client, et pouvant par ce biais consulter et modifier les données relatives à l'Inscription.

CGV : les présentes Conditions Générales de Vente.

Client : toute personne morale ou physique s'étant inscrite à titre onéreux pour utiliser un ou plusieurs Services ZaaS dans le respect des CGV.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel constitué par la souscription d'un ou plusieurs Services ZaaS et l'acceptation des présentes CGV par le client via l'Espace Client.

Cookie : ensemble d'informations créé par un serveur et stocké dans un fichier sur un ordinateur qui se connecte à ce serveur. Ces informations peuvent être relues et modifiées par ce même serveur lors d'une connexion ultérieure.

Domaine : un domaine est une suite de caractères réservée généralement pour une période d'un an auprès d'un registrar

Registrar : société s'occupant de la réservation de noms de domaine

TLD : ou Top Level Domain, ce sont les extensions principales des noms de domaine, comme .com, .fr, etc ...

NIC Handle : organisation ou société gérant un ou plusieurs TLD

FQDN : ou Full Qualified Domain Name, définit une chaîne de caractères pouvant être résolue par un serveur DNS en une adresse IP sans information supplémentaire.

Espace Client : site Internet présentant les Services ZaaS auxquels le Client peut souscrire ou a souscrit. Cet Espace Client est protégé par un Identifiant.

Giga-octet (Go) : 1 Go représente 1 024 Mo, 1 Mo représente 1 024 Ko, et 1 Ko représente 1 024 o. 1 giga-octet représente donc 1 073 741 824 octets.

Hébergeur : société auprès de laquelle ZaaS sous-traite l'hébergement de ses Services et par conséquent les données du Client.

Linux : système d'exploitation libre et sécurisé, support principal de tous les Services proposés par ZaaS

Apache : serveur web leader, performant et sécurisé

MySQL : base de données libre généralement utilisé pour les applications Internet nécessitant une base de données.

PHP : langage de scripts permettant le développement de sites Internet dynamique.

Identifiant : conjonction du « nom d'utilisateur » et du « mot de passe » nécessaires à un Utilisateur pour se connecter.

Inscription : action du Client d'enregistrement de ses coordonnées en vue d'utiliser un ou plusieurs Services ZaaS à titre onéreux.

Internet : réseau public d'ordinateurs serveurs reliés entre eux et dont les localisations géographiques sont multiples à travers le monde.

Services ZaaS : tous les Services proposés par ZaaS utilisables par les Clients à l'aide de la technologie Internet.

Souscription : action du Client de souscrire à un ou plusieurs Services ZaaS via l'Espace Client à titre onéreux. La validation de la souscription et l'acceptation des CGV constituent une commande.

Navigateur : logiciel utilisé pour naviguer sur les réseaux informatiques et leurs bases de données et plus particulièrement sur Internet.

Utilisateur : désigne nominativement une personne physique utilisant les Services ZaaS grâce à un Identifiant.

ARTICLE 2 - CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES PROPOSÉS PAR ZAAS

1. Outil collaboratif

ZaaS met à la disposition de ses Clients des Services payants fonctionnant à l'aide de la technologie Internet et accessibles par cette technologie.

Le Client doit donc se connecter à Internet puis au site <https://mail.zaas.fr/> pour utiliser les Services proposés.

L'utilisation des Services est possible après que le Client se soit inscrit à l'Espace Client, et qu'il ait souscrit à ces Services..

Le Client a accès uniquement aux Services pour lesquels il a souscrit.

En plus des Services initiaux proposés, ZaaS met à sa disposition des Services supplémentaires **en option** concernant :

- la chartre graphique du logiciel initial
- de la formation à son utilisation mais aussi la possibilité de commander des Giga-Octets supplémentaires
- de l'archivage de mails
- la possibilité de récupérer les données contenues dans le système actuel du client.

Le Client peut avoir autant d'utilisateurs simultanés qu'il le souhaite à condition d'avoir préalablement créé les Identifiants correspondants.

Outre la mise à disposition du Logiciel Zimbra, les Services de ZaaS se composent également de la mise à disposition d'un espace disque de 2 Go pour chaque Utilisateur et par Logiciel souscrit pour déposer et accéder à ses données. Tout dépassement de la capacité de stockage, telle que notifiée par ZaaS, sera facturée au Client selon les CGV en vigueur et les tarifs publiés sur le site dans l'espace notre offre "En Option".

Le Logiciel peut être modifié en fonction des améliorations ou des mises à jour apportées sans information préalable auprès des Clients.

ZaaS se réserve la possibilité de cesser la commercialisation d'un Logiciel. Le Client sera prévenu et continuera d'avoir accès au Logiciel et disposera au minimum d'un préavis d'un mois avant que l'accès au Logiciel ne soit définitivement interrompu.

Le Client devra prendre, dans ce délai, toutes les dispositions de sauvegarde de ses données.

La cessation de la commercialisation d'un Produit ou Service par ZaaS ne pourra donner lieu à aucune indemnisation ni réparation quelconque de la part de ZaaS au Client.

Il est expressément précisé que ZaaS fournit des outils logiciels mais ne saurait en aucun cas se substituer à une quelconque fonction de l'entreprise cliente. Les conseils que ZaaS délivre ne sont donnés que pour l'utilisation de leurs Services et en aucun cas pour l'organisation ou la gestion de ses Clients.

2. Offre d'hébergement

2.1 Généralités

ZaaS propose également de l'hébergement de site Internet et des services associés, gestion de domaines et gestion de certificats SSL.

ZaaS propose un hébergement mutualisé avec la technologie LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP). Cette offre d'hébergement est unique et non personnalisable. Elle comprend plusieurs services :

- *hébergement* : hébergement d'un site simple sans base de données
- *base de données* : ajout d'une base de données à l'hébergement simple
- *gestion DNS* : gestion complète d'un nom de domaine
- *gestion SSL* : gestion complète d'une clé SSL

La réalisation et les délais de réalisation sont soumis à la fourniture des informations nécessaires par le client. La liste des informations sera fourni par ZaaS au moment de l'étude du projet. Même dans le cas où toutes les informations sont disponibles, des contraintes sur des facteurs en dehors du périmètre d'action de ZaaS peuvent allonger les délais de réalisation. Notamment, la gestion de domaines et la gestion de certificats SSL sont dépendantes des interactions entre les fournisseurs et le client final concernant différents points techniques et humains. ZaaS ne pourra être tenu responsable d'un délai induit par le client ou un de ses fournisseurs. ZaaS s'efforcera de donner des estimations réalistes de réalisation compte tenu des informations disponibles, et de réaliser la prestation souscrite dans les meilleurs délais. Ces délais ne sont donnés qu'à titre indicatif, tout retard ne pourra donner lieu à des indemnités.

2.1 Hébergement

L'hébergement comprend :

- la fourniture d'un espace web d'une taille de 1 Go avec accès par FTP sécurisé
- un trafic mensuel sortant de 5 Go
- la fourniture de statistiques détaillées de consultation de votre site web
- une IP dédiée à votre site, géolocalisable en Europe
- un accès aux logs du serveur web

Dans le cas de la reprise d'un site existant, une étude sur la base du tarif ingénieur devra être menée afin de réaliser la reprise dans les meilleures conditions (pour limiter ou éviter les temps d'interruption notamment).

2.2 Base de données

La partie base de données comprend :

- la fourniture d'une base de données d'une taille de 1 Go

Dans le cas de la reprise d'un site existant, une étude sur la base du tarif ingénieur devra être menée afin de réaliser la reprise dans les meilleures conditions (pour limiter ou éviter les temps d'interruption notamment).

2.2 Gestion DNS

La gestion DNS comprend :

- l'achat, le transfert et le renouvellement pour votre compte du nom de domaine de votre choix sous réserve de disponibilité.
- l'installation et la gestion de la zone DNS sur les serveurs de nom de ZaaS (ns1.ouba.org et ns2.ouba.org)
- la fourniture de toutes les informations nécessaires à un transfert si le client souhaite changer de registrar ou de fournisseur (contenu de la zone à instant T, code d'autorisation de transferts)

Dans le cadre d'un transfert, le client doit s'assurer que son domaine n'est pas protégé chez son registrar actuel, que le contact enregistré et notamment son adresse email est toujours consultable afin de pouvoir valider la demande de transfert et de recevoir le code d'autorisation. Ce sont les conditions dans lesquels ZaaS peut se prononcer sur un délai de réalisation et réaliser une facturation au forfait. Si une de ces informations est manquante, ZaaS ne pourra s'engager sur un délai de réalisation et sera dans l'obligation de facturer le transfert au temps passé.

Dans le cadre de l'achat d'un nom de domaine, le client devra fournir toutes les informations nécessaires et requises par le Nic Handle pour le TLD concerné. Cela comprend le contact d'une personne physique, l'adresse de la société, et si besoin, toutes informations relatives à l'activité (Kbis, N° TVA, copie du registre de commerce du pays, etc ...). Si une de ces informations est manquante, ZaaS ne pourra s'engager sur un délai de réalisation et sera dans l'obligation de facturer le transfert au temps passé. Si une de ces pré-requis n'est pas rempli, ZaaS ne pourra pas réaliser la réservation de ce nom de domaine.

2.2 Gestion SSL

La gestion SSL comprend :

- l'achat et le renouvellement pour votre compte du certificat SSL sur le FQDN de votre choix.

Les conditions d'obtention d'un certificat SSL sont très strictes. La société délivrant le certificat SSL vérifie notamment que :

- la société propriétaire du nom de domaine est bien identique à la société renseignée dans la demande de certificat
- la personne commandant le certificat fait bien partie de la société propriétaire du nom de domaine
- dans le cadre d'un certificat EV, la ligne hiérarchique fournie lors de la commande du certificat est correcte

En fonction du type de certificat, ZaaS demandera au client la liste complète des informations nécessaires pour la livraison du certificat SSL. Si une de ces informations est manquante, ZaaS ne pourra s'engager sur un délai de réalisation et sera dans l'obligation de facturer la commande du certificat SSL au temps passé. Si une de ces pré-requis n'est pas rempli, ZaaS ne pourra pas réaliser la commande du certificat SSL.

ARTICLE 3 - ACCÈS AUX SERVICES

La souscription à un ou plusieurs Services par le Client via l'Espace Client entraîne l'acceptation expresse et sans réserve par celui-ci des présentes Conditions Générales et exclut l'application de toutes dispositions différentes ou contraires pouvant figurer sur des documents commerciaux ou sur les conditions générales d'achat du Client.

Le Client reconnaît que les techniques employées par ZaaS relèvent d'un domaine complexe de la technique informatique. L'engagement de ZaaS revêt le caractère d'une obligation de moyens, ZaaS devant limiter dans la mesure du possible en temps et en nombre les interruptions des Services nécessaires à leur maintenance ou amélioration.

Il appartient donc au Client de se prémunir contre ces risques. ZaaS ne pourra être rendu responsable des dommages subis par le Client suite à l'indisponibilité des Services. ZaaS se réserve le droit de refuser des fichiers qui seraient jugés techniquement non conformes au serveur ou nuisant à ses performances.

ARTICLE 4 - CONNAISSANCE D'INTERNET

Le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet décrites ci-dessous :

- que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses. De ce fait, nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet.
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et que ainsi, la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls.
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur ses serveurs de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le service d'accès.

En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques d'Internet, le Client renonce à engager la responsabilité de ZaaS concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

Le Client est seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés), à ZaaS du fait de l'utilisation illégale du serveur d'hébergement. Dans les cas indiqués ci-dessus, le Client s'engage à indemniser ZaaS en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris les frais d'avocat).

Par ailleurs, le Client s'engage à rembourser ZaaS des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés.

ARTICLE 5 - DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet le jour de la Souscription par le Client à un ou plusieurs Services via l'Espace Client. Il est souscrit pour la durée choisie et connue par le Client auquel ZaaS ne demande pas de période d'engagement.

Lors de sa commande l'utilisation des Services ZaaS n'est donc pas déterminée dans le temps, cependant les deux parties se réservent le droit de mettre fin à leur collaboration selon les périodes de préavis décrites à l'article 8.

ARTICLE 6 - DURÉE DE L'OFFRE

Les offres de vente contenues dans le catalogue Notre offre régies par les présentes CGV, sont valables pour tout Service contenu dans ce catalogue tant que celui-ci demeure en ligne.

ARTICLE 7 - MODIFICATION DES SOUSCRIPTIONS

Le Client a la possibilité de modifier en ligne via l'Espace Client les caractéristiques de ses Souscriptions. Cela signifie qu'il peut modifier ses souscriptions pour augmenter le nombre de ses utilisateurs, pour utiliser d'autres Services en option ou au contraire pour résilier ses souscriptions selon les conditions décrites à l'article 8.

Toutes ces opérations peuvent entraîner des modifications du montant des Services facturés au Client chaque mois. Le Client en est tenu informé lors de la modification de ses souscriptions.

Seuls les Administrateurs du Client sont habilités à modifier ses souscription.

ARTICLE 8 - RÉSILIATION DU CONTRAT

1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Le Client peut résilier le Contrat, c'est-à-dire son Inscription à l'Espace Client ainsi que ses Souscriptions à tout les Services, à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de quarante (40) jours, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à ZaaS - 72, *impasse Philippe Soupault - 54710 Ludres*.

Cependant, sauf demande expresse du Client, la résiliation reçue par ZaaS jusqu'au 20 du mois (date de l'accusé de réception faisant foi) prendra effet à la fin du mois concerné.

Si le Client n'a plus la possibilité de se connecter à Internet, étant par là même dans l'impossibilité technique d'accéder aux Services souscrits, il pourra résilier le Contrat en adressant à ZaaS une lettre recommandée avec accusé de réception et ne sera plus soumis à la période de préavis de quarante (40) jours.

2. Résiliation du Contrat à l'initiative de ZaaS pour non paiement d'une facture

Dans le cas d'un retard de règlement supérieur à quinze (15) jours d'une quelconque somme due par le client, ZaaS peut considérer que le contrat a été résilié à la date d'exigibilité de la créance et pourra interdire l'accès à ses Services jusqu'à ce que la somme due soit réglée par le client.

ZaaS s'engage alors à conserver les données du client soixante (60) jours après cette date. Au-delà les données du client seront détruites sans préavis.

3. Résiliation du Contrat à l'initiative de ZaaS en cas d'infraction judiciaire

ZaaS se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment et sans préavis en cas de non respect par le Client de ses obligations (infraction judiciaire commise, etc.).

4. Résiliation du Contrat à l'initiative de ZaaS en cas d'utilisation abusive

En outre, ZaaS se réserve le droit de résilier unilatéralement le Contrat dans le cas où la quantité d'informations chargées et/ou échangées par le Client créerait des problèmes de fonctionnement aux serveurs de ZaaS et donc au fonctionnement de ces serveurs pour les autres Clients.

Dans ce dernier cas, le Client concerné sera prévenu par lettre recommandée avec accusé de réception et aura accès au service pendant une durée maximale de soixante (60) jours.

En outre, ZaaS s'engage à conserver les données du Client pendant une période de soixante (60) jours supplémentaires à compter de la date d'interruption. Ces données seront tenues à la disposition du Client et passé le délai de soixante (60) jours, ZaaS pourra détruire les données sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque préjudice et obtenir une quelconque réparation.

ARTICLE 9 - GESTION DES IDENTIFIANTS

La Souscription à un Service par le Client via l'Espace Client entraîne la création d'un Identifiant. Le Client peut créer autant d'Identifiant que nécessaires pour donner accès à ses données à plusieurs personnes simultanément. Chaque Identifiant supplémentaire est créé pour une période minimale d'un mois et est facturé au Client.

La facture est établie sur la base du nombre d'Identifiant au quinze (15) du mois précédent. Ainsi, tout Identifiant créé après le quinze (15) du mois ne sera facturé que le mois suivant.

La création ou la suppression d'Identifiants supplémentaires ne modifie pas les données relatives à l'Inscription, mais change uniquement les Services souscrits.

ARTICLE 10 - SUSPENSION D'ACCÈS

ZaaS se réserve le droit en cas de non paiement par le Client de l'une des factures établies par ZaaS à sa destination, ou en cas de non respect de l'une quelconque des clauses figurant aux présentes CGV, de suspendre l'accès à ses Services jusqu'à la résolution du différent.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITÉ

1. Confidentialité des Identifiants

Les Identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Le Client s'engage à les garder secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Leur transmission à des tiers, par le Client, se fait sous son entière responsabilité.

Le Client s'engage à se conformer aux politiques de sécurité mises en place par ZaaS pour sa propre sécurité.

Tout usage des Identifiants se fait sous l'entière responsabilité du Client.

En cas de perte ou de vol de l'un de ses Identifiants, le Client doit en avvertir ZaaS sans délai par lettre recommandée avec avis de réception afin d'envisager ensemble les mesures appropriées.

ZaaS ne pourra être tenu responsable des conséquences (vol de données, etc...) de la communication ou de la perte d'un Identifiant par le Client.

2. Confidentialité des données

2.1 Confidentialité interne à ZaaS

Aucune personne travaillant pour ZaaS n'a accès aux données que le Client saisit en ligne, sauf autorisation expresse du Client.

Seul l'Administrateur ZaaS est habilité à travailler sur les bases de données brutes pour des besoins bien définis de maintenance et de mise à jour.

2.2 Confidentialité des informations personnelles du Client

Les informations personnelles sont les données relatives à l'entreprise du Client (adresse postale et électronique, activité, etc.). Ces données sont exclusivement réservées à la gestion de l'Inscription du Client et aux relations commerciales entre le Client et ZaaS.

Aucune de ces informations ne sera jamais transmise à un tiers sauf sur requête d'un tribunal ou d'une autorité gouvernementale ou judiciaire compétente.

ARTICLE 12 - PROTECTION DES DONNÉES

En effectuant votre Inscription, vous donnez votre accord sur le fait que nous pouvons stocker, traiter et utiliser les données collectées lors de celle-ci. Les informations qui vous concernent sont destinées à ZaaS uniquement. Elles peuvent faire l'objet de traitement commercial pour ZaaS. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art. 34 de la loi "Informatique et Libertés").

Tous les Clients et prospects peuvent exercer ce droit en écrivant à *ZaaS - 72, impasse Philippe Soupault - 54710 Ludres*

Les données appartenant au Client et hébergées par ZaaS sont et demeurent la propriété du Client.

ZaaS s'engage à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques, aucune copie des données et à n'en faire aucune utilisation autre que celles prévues pour l'exécution des présentes CGV.

ARTICLE 13 - PROPRIÉTÉ DE ZAAS

Les éléments accessibles sur les sites *.zaas.fr, ou les sites hébergés sous l'identité du Client par ZaaS, tels que les logiciels, bases de données, outils de gestion, plate-forme, pages du site, textes, photographies, images, icônes, sons, vidéos et plus généralement l'ensemble des informations mises à la disposition du Client dans le cadre du présent Contrat, sont la propriété pleine, entière et exclusive de ZaaS.

Ils font partie de ses secrets de fabrication et informations confidentielles sans égard au fait que les éléments les composant puissent ou non être brevetés ou protégés en l'état actuel de la législation, par un droit d'auteur ou par un quelconque droit de propriété industrielle ou intellectuelle, ou de toute autre manière.

Le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les informations et Services de ZaaS sans l'autorisation écrite préalable de ZaaS ou de leurs auteurs.

Les Services ZaaS ainsi que les sites internet *.zaas.fr sont reconnus par le Client comme une œuvre de l'esprit que lui-même et les membres de son personnel s'obligent à considérer comme telle en s'interdisant notamment :

- de copier ou de reproduire en tout ou partie des Services proposés par ZaaS par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme,
- d'utiliser les Services autrement que selon les stipulations strictement interprétées des présentes CGV,
- de traduire ou de transcrire les Logiciels et/ou la documentation dans tout autre langage ou langue, ou de les adapter ou de leur adjoindre tout objet non conforme à leur spécification, de décompiler ou désassembler ou d'appliquer des techniques dites de « reverse engineering ».

Le Client n'acquiert d'autre part aucun droit quel qu'il soit sur le nom ZaaS.

Aucun des soussignés n'acquiert un droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de l'autre, ni sur ses marques, concepts, écrans, graphiques ou logiciels.

Les Services sont mis à la disposition du Client dès leur Souscription pour un engagement minimum d'un (1) mois par utilisateur. Cette souscription ne confère au Client qu'un droit d'usage privé personnel, non transmissible et non exclusif sur le Service ou l'un de ses éléments qui comprend un droit de reproduction temporaire, durant la connexion sur son équipement, pour stockage aux fins de représentation à l'écran.

ZaaS, ses fournisseurs, ou leurs ayants droit sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services.

ARTICLE 14 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Pour utiliser les Services ZaaS, le Client doit disposer :

- d'un micro-ordinateur équipé d'un système d'exploitation Microsoft Windows XP, Microsoft Windows Vista, Linux ou Apple MacOS X lui permettant d'accéder à Internet,
- d'une connexion Internet d'un débit de 512 kbit/s au minimum,
- d'un navigateur Microsoft Internet Explorer 6.0 ou supérieur acceptant les cookies et les frames, ou d'un navigateur Mozilla Firefox 2.0 ou supérieur, ou d'un navigateur Apple Safari.

Tous les coûts nécessaires à l'équipement et à la connexion du Client à l'Internet et à l'utilisation des Services proposés par ZaaS sont à l'entière charge du Client.

Le Client est seul et entier responsable des données qu'il transfère et interroge via les Services ZaaS et qui sont rendues disponibles à tous les Administrateurs et à tous les Utilisateurs autorisés du Client. Le Client est conscient que les données qui circulent sur Internet peuvent être réglementées en terme d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est donc seul responsable de l'usage des données qu'il diffuse et qu'il consulte au travers des Services ZaaS.

Le Client doit utiliser les Services ZaaS conformément aux stipulations décrites dans les textes de l'aide en ligne des Services et des présentes CGV.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Services à ses besoins et avoir reçu de ZaaS toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent Contrat en toute connaissance de cause.

Sur ce point, le Client reconnaît avoir été entièrement informé par ZaaS de l'étendue de ses obligations contractuelles souscrites aux termes du présent Contrat.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence la totalité des risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des Services souscrits, du contenu des informations et des fichiers transmis, diffusés ou collectés, de leur exploitation et de leur mise à jour.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle tels que droits d'auteur, droits sur les brevets, dessins et modèles ou sur les marques.

Le non respect par le Client des points visés ci-dessus, et notamment tout contenu diffusé susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour ZaaS de déconnecter et/ou d'interrompre sans délai les Services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre à des dommages et intérêts et s'engage à payer les sommes restant dues au jour de la résiliation.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à faire toute déclaration de traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

Le Client garantit ZaaS de toute action en revendications de tiers, liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal.

Le Client veillera à ce que les membres de son personnel en rapport avec les Services ZaaS soient formés au fonctionnement des services sur Internet.

ARTICLE 15 - OBLIGATIONS DE ZAAS

1. Accès au service

L'obligation souscrite par ZaaS est une obligation de moyen.

Dans ce cadre, elle s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession.

ZaaS s'efforcera d'offrir un accès 24 heures sur 24, tous les jours de l'année sauf en cas de force majeure, telle qu'elle est définie à l'article 23, en cas de pannes, de défaillances dues à l'hébergeur, d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services comme des matériels.

ZaaS fera toute diligence pour fournir une qualité d'accès suffisante pour suivre l'évolution du trafic lié aux Services souscrits par ses Clients. En cas de montée en charge trop rapide, ZaaS peut être tributaire des délais de livraison des constructeurs de matériels ou d'installation des lignes Internet ou d'écriture de nouveaux Logiciels.

Le Client reconnaît que les Logiciels utilisés sur la plate-forme serveur relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'en l'état actuel des connaissances, ils ne peuvent matériellement faire l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation. Le Client accepte donc de supporter les risques d'imperfection ou d'indisponibilité de la plate-forme serveur.

2. Interruption du service pour maintenance et amélioration

2.1 *Interruption pour mises à jour légères*

Les interruptions de service pour mettre à jour les logiciels et les structures des bases de données peuvent être effectuées tous les jours à partir de 22 heures (heure de Paris).

Ce type de mise à jour n'entraîne une interruption de service d'au maximum quinze (15) minutes

2.2 *Interruption pour mises à jour importantes*

Les interruptions de service pour les mises à jour importantes (par exemple : installation d'une nouvelle version majeure d'un Logiciel, mise en place d'une nouvelle version comprenant des modifications importantes sur la base de données, etc.) ont lieu le week-end. Les clients seront prévenus au plus tard une (1) semaine à l'avance de ce type d'intervention. Ce type d'intervention ne pourra avoir lieu qu'au plus deux (2) week-ends par mois.

Ce type de mises à jour peut entraîner une interruption de service d'au maximum huit (8) heures.

2.3 *Interruption d'urgence*

En cas d'absolue nécessité, ZaaS se réserve la possibilité d'interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Services et ce quelles que soient l'heure et la durée de l'intervention.

Les interruptions de service ne donneront droit à aucune indemnité vis-à-vis des Clients.

3. Sauvegardes

3.1 Généralités

ZaaS a déployé une infrastructure multi site. Les sauvegardes sont effectués :

- sur le site d'hébergement principal pour une restauration rapide
- sur un site distant pour une sécurité des données sauvegardées accrue

ZaaS s'engage à prendre toutes précautions raisonnables pour assurer la protection matérielle des données et programmes. ZaaS dimensionne son infrastructure de sauvegarde pour toujours pouvoir conserver au minimum 30 jours de sauvegardes.

3.2 Outils collaboratif

Les sauvegardes sont effectuées selon la procédure suivante :

- une sauvegarde hebdomadaire complète
- une sauvegarde quotidienne incrémentale
- une réplication en temps réel (ou RAID réseau) sur un deuxième serveur identique permet de prévenir la perte de données en cas de panne complète d'un serveur

3.2 Sites Internets

Les sauvegardes sont effectuées selon la procédure suivante :

- une sauvegarde hebdomadaire complète
- une sauvegarde quotidienne incrémentale

3.2 Bases de données

Les sauvegardes sont effectuées selon la procédure suivante :

- dans le cadre de l'offre « basic »
 - un export plat quotidien de toutes les tables
 - une copie binaire des fichiers systèmes de la base de données
- dans le cadre de l'offre « premium »
 - une réplication en temps réel de la base de données sur un site distant

ARTICLE 16 - GARANTIE DE ZAAS

ZaaS ne délivre aucune garantie expresse, implicite, légale ou autre sur la performance ou les résultats des informations qu'elle diffuse ou les Services qu'elle propose.

Les informations diffusées par ZaaS n'ont aucun caractère de conseil.

Les Services ZaaS sont réputés être mis à la disposition des Clients « en l'état » sans faire l'objet de mesures d'adaptations spécifiques. Ils s'apparentent à des progiciels standards qui ne sauraient répondre à tous les besoins spécifiques des Clients. Il appartient donc au Client de vérifier l'adéquation des Services proposés par ZaaS avec ses besoins, et de prendre toutes les précautions nécessaires.

ARTICLE 17 - RESPONSABILITÉ DE ZAAS

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ses obligations et plus généralement de toutes les conditions relatives à l'utilisation des Services proposés par ZaaS.

En aucune circonstance ZaaS ne pourra être tenue pour responsable de manière directe ou indirecte d'un quelconque préjudice causé au Client ou à un tiers du fait de l'utilisation d'un Service ZaaS et ce, quelle qu'en soit la cause.

De la même manière, ZaaS ne pourra être tenue pour responsable de manière directe ou indirecte d'un quelconque préjudice causé au Client ou à un tiers du fait de la non disponibilité ou d'un dysfonctionnement d'un de ses Services et ce, quelles qu'en soient la cause et la durée.

ZaaS ne prend donc pas en charge l'indemnisation des préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels causés par l'utilisation de l'un de ses Services.

Il appartient au Client de souscrire une assurance couvrant ce type de risque ou d'être son propre assureur.

Les Clients et Utilisateurs de ZaaS renoncent à tout recours contre ZaaS, ses sous-traitants et ses partenaires.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de ZaaS serait engagée, la réparation du préjudice subi ne pourra excéder le montant de l'abonnement annuel du Service incriminé pour un Utilisateur.

La présente clause est considérée comme essentielle et déterminante par ZaaS qui n'aurait pas contracté sans elle.

De plus, ZaaS ne saurait être responsable de tout dommage, direct ou indirect, consécutif à l'utilisation des données accessibles par Internet.

En outre, du fait des caractéristiques et limites de l'Internet que le Client déclare parfaitement connaître, ZaaS ne saurait voir sa responsabilité engagée pour :

- les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation du réseau Internet
- la contamination par virus des données et/ou logiciels du Client, dont la protection incombe à ce dernier
- les intrusions malveillantes de tiers sur le site du Client, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par ZaaS
- les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

ZaaS ne garantit pas que le Service sera exempt d'anomalies ou d'erreurs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Service fonctionnera sans interruption ou panne, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément préconisée par ZaaS.

Article 18 - Prix et facturation

Les prix de tous les Produits et Services délivrés par ZaaS sont indiqués dans l'option « Notre offre » du site ZaaS à l'adresse : www.ZaaS.fr. Toutefois ZaaS se réserve le droit de réaliser des offres promotionnelles qui ne pourront être assimilées aux tarifs.

Ces prix sont exprimés hors taxe en euros. Par ailleurs, ZaaS étant une activité d'auto-entrepreneur, la TVA est non applicable; la facturation faite aux Clients ne sera donc pas majorée des droits et taxes en vigueur à la date de facturation. Les prix donnés par ZaaS au Client lors de son Inscription sont garantis pour la durée initiale de son Inscription.

Lors de l'Inscription du Client, ZaaS émet sur demande une facture pro forma datée du jour de l'Inscription. Sinon, la première facture sera envoyée le **1er du mois** suivant l'Inscription et proratisée sur le nombre de jours d'utilisation pour le premier mois. Les mois suivants, le client recevra une facture pro forma correspondant au nombre d'utilisateurs au quinze (15) du mois précédent. Après réception du règlement du Client, ZaaS émettra une facture définitive au Client.

Le Client a la possibilité de régler ses factures pro forma et factures selon les modes de règlement suivants :

- par prélèvement automatique : le Client devra adresser à ZaaS le formulaire mis à sa disposition lors de son Inscription. Ce formulaire est disponible dans l'Espace Client.
- Par virement bancaire libellé en euros sur le compte ouvert par ZaaS à la Banque Postale, Centre Financier de Nancy, dont le RIB est disponible dans l'Espace Client.
- Par chèque à l'ordre de ZaaS à l'adresse suivante: *ZaaS - 72, impasse Philippe Soupault - 54710 Ludres.*

Les frais d'impayés s'élevant à 10 € seront refacturés aux Clients.

Toutes les factures pro forma ou facture émises par ZaaS sont payables à réception le **1er du mois**. Toutefois le Client dispose d'un délai de sept (7) jours calendaires par chèque, virement et carte bancaire et de quinze (15) jours par prélèvement automatique pour effectuer son règlement. Au-delà d'un délai de trente (30) jours, ZaaS se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accès à ses Services jusqu'au paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client à ZaaS.

En outre ZaaS se réserve le droit de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 8.2.

Le Client s'engage à informer ZaaS de toute modification de ses coordonnées postales et bancaires ou de toute autre information nécessaire aux relations commerciales entre le Client et ZaaS.

Tout désaccord du Client concernant la facturation et la nature des Services devra être exprimé par lettre motivée adressée en recommandé avec avis de réception dans le délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture (ou de la facture pro forma). En l'absence d'une telle lettre, le Client sera réputé avoir accepté la facturation.

Toutes les factures (et factures pro forma) ZaaS sont disponibles en ligne le **1er du mois** dans l'Espace Client. Aucune facture ZaaS n'est adressée par courrier. Cependant un e-mail de rappel n'ayant pas valeur de facture sera envoyé à l'Administrateur du Client chaque **premier du mois** stipulant que la facture et son montant correspondant au mois précédent est accessible en ligne dans son espace client.

Suite à une augmentation des frais d'exploitation indépendante de la volonté de ZaaS, ZaaS pourra être amené à réviser ses tarifs sans exagération. Dans cette hypothèse, le client sera averti deux mois avant la mise en place des nouveaux tarifs, et le préavis ne s'appliquera pas en cas de rupture de contrat. Les nouveaux tarifs entreront en vigueur dès leur mise en place pour les nouveaux Clients.

ZaaS se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes. Dans ce cas il ne sera pas question d'une augmentation du prix des Services proposés par ZaaS.

Les tarifs d'abonnement mentionnés ne comprennent pas l'accès à Internet et les coûts de ligne téléphonique. Il relève de la responsabilité du Client de se connecter à Internet. ZaaS ne peut être tenu pour responsable de la qualité de la connexion proposée par le Fournisseur d'Accès à Internet.

Article 19 - Référence

Sauf convention contraire, ZaaS pourra citer le nom du Client sur tout document, électronique ou autre, à titre de référence.

Article 20 - Sous-traitance

ZaaS se réserve le droit de sous-traiter librement tout ou partie des prestations qui lui incombent en vertu du présent Contrat.

Article 21 - Cession

Le Client s'interdit expressément de céder à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits et obligations qu'il détient du fait du présent Contrat.

Article 22 - Interopérabilité

Conformément à l'article L122-6-1 du code de la propriété intellectuelle, le Client peut obtenir auprès de ZaaS les informations sur l'interopérabilité des Logiciels qu'il utilisent avec d'autres logiciels.

Pour ce faire, le Client devra adresser sa demande par lettre recommandée à *ZaaS - 72, impasse Philippe Soupault - 54710 Ludres*. ZaaS disposera d'un délai de deux (2) mois pour transmettre au Client les informations demandées.

Les informations qui seront alors communiquées ne devront être utilisées que dans le but de réaliser l'interopérabilité.

En aucun cas ces informations ne devront être transmises par le Client à un tiers que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Article 23 - Force majeure.

La responsabilité de ZaaS sera entièrement dérogée si l'inexécution de l'une ou l'autre ou de la totalité des obligations mises à sa charge et prévues par les présentes CGV, résultent d'un cas de force majeure.

Pour l'application des présentes CGV, la force majeure se définit comme un événement imprévisible et/ou inévitable et indépendant de la volonté de ZaaS, tel qu'une défaillance de l'hébergeur.

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à ZaaS au titre du Contrat et des présentes CGV, est empêchée, limitée ou perturbée en raison d'un cas de force majeure, ZaaS sera alors dispensée de l'exécution des obligations contractuelles considérées.

Dans ce cas, ZaaS pourra demander la résiliation du présent contrat, sans être tenue à verser une quelconque indemnité, et en conservant le bénéfice des sommes dues à la date de la demande de résiliation.

En tout état de cause, la partie défaillante en raison d'un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure, et les obligations nées du présent contrat seront suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure.

Article 24 - Généralités

Le présent Contrat annule et remplace tout autre proposition ou accord antérieur relatif au même objet.

Les dispositions des présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent entre ZaaS et ses Clients quel qu'ait été le canal de vente.

En cas d'ambiguïté et/ou de contradiction entre les présentes Conditions Générales et tout autre document figurant sur les Site de ZaaS dénommé *.zaas.fr, les présentes Conditions Générales prévaudront.

Les renseignements portés sur les différentes pages des sites *.zaas.fr ne sont donnés qu'à titre indicatif, ZaaS pouvant être amené à les modifier à tout moment et sans préavis.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des commandes reçues par ZaaS, qu'elles émanent de professionnels, de commerçants, de sociétés ou de particuliers.

La nullité d'une des clauses du Contrat en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de réalisation qui garderont leur plein effet et portée entre les soussignés.

Aucune disposition des présentes ne sera réputée avoir été écartée, complétée ou modifiée par l'un des soussignés sans un acte préalable écrit et signé par les responsables autorisés des soussignés sous la forme d'un avenant au présent Contrat, portant expressément décision d'écarter l'application d'une clause contractuelle, de la compléter ou de la modifier.

ZaaS se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Services de ZaaS souscrits antérieurement par les Clients.

Le fait que ZaaS ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses du présent Contrat, et/ou d'un manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles ne peut être interprété comme valant renonciation par ZaaS à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites clauses ou obligations contractuelles.

Les notifications prévues en exécution des présentes devront être effectuées aux adresses où les parties déclarent élire domicile en leur siège social respectif.

Cet acte préalable, écrit et signé devra prendre la forme d'un avenant au présent Contrat, portant expressément décision d'écarter l'application d'une clause contractuelle, de la compléter ou de la modifier.

En conséquence, aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de ZaaS, prévaloir contre les présentes Conditions Générales de Vente. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à ZaaS, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Article 25 - Loi applicable et attribution de compétence

Le présent Contrat est intégralement soumis à la loi française. En cas de litige survenant à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat, les soussignés s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action en justice.

En cas de désaccord persistant sur l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat, compétence exclusive est attribuée aux Tribunaux de Nancy, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

Article 26 - Réclamations

Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de ZaaS devra être formulée par le Client au plus tard soixante douze (72) heures à compter de leur fait générateur, sous peine de déchéance.