

N-SERV  
CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Les présentes sont conclues entre : - La société N-SERV, SARL, société de droit français, élisant domicile 1 Avenue de l'Europe 31400 TOULOUSE, inscrite au RCS de TOULOUSE au numéro 493 842 579, représentée par M. LARROUY, ci-dessous nommée N-SERV, - et entre toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public souhaitant s'engager dans une ou plusieurs des prestations fournies par la société N-SERV, ci-après nommée le Client.

ARTICLE 1 :

OBJET

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de N-SERV toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles N-SERV s'engage avec le Client. Les présentes conditions générales de service complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes proposées par N-SERV sont applicables, à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles du Client, à toute commande par le Client de prestations de la société N-SERV. Les prestations offertes par N-SERV à titre gratuit sont également régies par les présentes conditions générales de service.

ARTICLE 2 :

OBLIGATIONS DE N-SERV

N-SERV s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. N-SERV ne répond que d'une obligation de moyen.

ARTICLE 3 :

RESPONSABILITE DE N-SERV

La responsabilité de N-SERV ne sera pas engagée : Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à N-SERV au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission,

effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de N-SERV ("Cas de Force Majeure"), alors N-SERV, sous réserve d'une prompt notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles

causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure. Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre. soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après : détérioration de l'application, mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés, divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel N-SERV n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance, demande d'interruption temporaire ou définitive du Service émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN, destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Les réparations dues par N-SERV en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.). En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de N-SERV, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à N-SERV pour la période considérée ou facturées au Client par N-SERV ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de N-SERV a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes. N-SERV n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données hébergées. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celle non expressément visée par les présentes.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à N-SERV au titre des prestations réalisées.

ARTICLE 4 :

#### OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes. N-SERV recommande au Client de lire le contrat de déontologie à l'adresse suivante : [http://www.N-SERV.com/fr/espaceclients/documents\\_legaux/deontologique.pdf](http://www.N-SERV.com/fr/espaceclients/documents_legaux/deontologique.pdf) et de respecter ces règles pour toute communication sur Internet. Le Client s'engage à communiquer ses coordonnées et informations bancaires exactes à N-SERV. Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de

passes nécessaires à l'utilisation de son Service. N-SERV dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle d'N-SERV. En cas d'une demande de changement du mot de passe par le Client, N-SERV facturera ce service au temps passé sur cette opération. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités. 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, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers, et s'engage notamment à faire toute déclaration des traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.). Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution. Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, N-SERV ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus et des points visés aux conditions particulières, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour N-SERV de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels N-SERV pourrait prétendre. Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de N-SERV. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de N-SERV à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir N-SERV de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre N-SERV et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client s'engage à informer N-SERV dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe. Le Client, pour tout contact avec N-SERV, s'engage à formuler clairement sa demande, selon les règles d'usage.

ARTICLE 5 :

#### SUPPORT TECHNIQUE

N-SERV met à la disposition du Client un support technique : sur le site web <http://support.n-serv.fr> ou par téléphone aux numéros de téléphone renseignés sur le site <http://www.N-SERV.com>.

Selon les offres, le Client a accès aux niveaux suivants : Niveau 1 - Assistance : N-SERV s'engage à informer le Client du déroulement de sa

commande. N-SERV s'engage à vérifier le bon fonctionnement des caractéristiques du Service. N-SERV s'engage à remédier aux dysfonctionnements relevant de sa responsabilité exclusive. Niveau 2 - Conseil : N-SERV met à la disposition du Client des ressources documentaires. Sous réserve de disponibilités, N-SERV s'engage à communiquer au Client la ressource documentaire la plus adaptée à sa problématique. N-SERV s'efforcera de mettre à jour régulièrement ses ressources documentaires. Niveau 3 - Infogérance : N-SERV propose la mise en œuvre de ses ressources documentaires sur demande spécifiques du Client. Un devis estimatif de l'intervention sera établi et soumis à l'acceptation du Client. N-SERV se réserve le droit de refuser une demande d'intervention pour motifs légitimes ou justifiés.

ARTICLE 6 :

#### LIVRAISON, TARIF et PAIEMENT

6.1. Livraison La mise à disposition du service intervient dans un délai maximal de 7 jours à compter du paiement effectif du bon de commande par le Client. Passé ce délai et à défaut de mise à disposition du service par N-SERV, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

6.2. Tarif Les tarifs en vigueur pour les différentes prestations proposées par N-SERV sont disponibles en consultation en ligne sur le site <http://www.N-SERV.com> et sur demande auprès d' N-SERV, à l'adresse suivante : N-SERV, SARL : 1 Avenue de l'Europe, 31400 TOULOUSE. Les services ou prestations commandés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises sauf indication contraire et sont payables en euros.

N-SERV se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site <http://www.N-SERV.com> un mois à l'avance si les nouveaux tarifs hors taxes sont moins favorables au Client. Dans cette hypothèse, le Client disposera à compter de cette information d'un délai d'un mois pour résilier le présent contrat sans pénalité. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution. N-SERV se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes. Les prestations fournies par N-SERV sont payables à la commande. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de services N-SERV. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par N-SERV de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable : l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu ; la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour N-SERV d'user de la faculté de résiliation du contrat ; l'impossibilité de souscrire de nouvelles prestations ou de les renouveler ; l'application d'un intérêt à un taux égal à 12% sans que celui-ci ne puisse être inférieur à une fois et demi le taux de l'intérêt légal en vigueur en France.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devront être exprimés par courrier électronique à l'adresse support@N-SERV.com dans un délai d'un mois après émission du bon de commande. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par N-SERV, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client devra alors régler la somme due en euros.

6.3. Paiement Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire au moment de la conclusion du contrat. Le Client a la possibilité d'effectuer un règlement par chèque à condition qu'il émane d'un établissement bancaire situé sur le Territoire Français (en raison des frais élevés à notre charge), par Mandat Cash, par Mandat Administratif ou par Mandat International. Il appartient au Client de choisir le mode de paiement adapté au service commandé et à son délai d'exécution. Le service souscrit par le Client est exécuté dès réception par N-SERV du bon de commande accompagné du règlement du Client, sous réserve d'une éventuelle vérification par N-SERV des éléments fournis. N-SERV accusera réception au Client du bon de commande et du paiement, et l'informera par courrier électronique de la mise en œuvre de la prestation commandée.

Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur d'N-SERV feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par N-SERV pendant toute la période des relations contractuelles.

6.4. Durée Le service a pour durée celle prévue à la commande. Les données seront effacées à l'expiration du service. N-SERV s'engage à effectuer, au minimum, trois rappels par courrier électronique avant l'expiration du service.

6.5. Renouvellement de service N-SERV notifiera au Client par le biais de courriers électroniques adressés au contact de facturation du Client (adresse e-mail à tenir à jour, sous la responsabilité du Client) avant l'échéance, l'obligation d'acquitter le prix pour le renouvellement du service, lorsque celui-ci est possible. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par N-SERV, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par N-SERV de la demande d'enregistrement ou de renouvellement. S'agissant d'un renouvellement payé par chèque, il appartient au Client de solliciter le renouvellement avec un délai suffisant de sorte que le chèque soit effectivement reçu par N-SERV avant expiration du service.

ARTICLE 7 :

RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

7.1. Le contrat est résilié de plein droit à son échéance. Il peut être renouvelé à partir du site <http://www.N-SERV.com>, moyennant le versement par le Client du prix correspondant, dans les conditions prévues à l'article 6.

7.2. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure subsistant plus de trente jours

7.3. Pour une résiliation avant échéance du contrat, le Client est libre de résilier le contrat par simple envoi postal à l'adresse N-SERV - 1 Avenue de l'Europe, 31400 TOULOUSE, de la demande qui se trouve à l'adresse suivante : <http://www.N-SERV.com/fr/espaceclient/procedures/> et le Client ne pourra prétendre au remboursement par N-SERV des sommes déjà versées.

7.4. Dans tous les autres cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'un courrier électronique adressé par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par la dite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

7.5. N-SERV se réserve le droit d'interrompre le service du Client si ce service constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de la plate-forme d'hébergement de N-SERV. Dans la mesure du possible, N-SERV informera préalablement le Client. En cas de nécessité, N-SERV se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance.

ARTICLE 8 :

#### CONDITIONS D'EXPLOITATION

Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par la société N-SERV, et extérieure à ses moyens techniques. Par ailleurs, le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit par N-SERV : • s'il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme au Contrat de Déontologie sur le site web : [http://www.N-SERV.com/fr/espaceclients/documents\\_legaux/deontologique.pdf](http://www.N-SERV.com/fr/espaceclients/documents_legaux/deontologique.pdf) ou aux présentes conditions générales ; en application des conditions particulières applicables ; si N-SERV reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées, ou par un tiers, et notamment conformément à la loi de Confiance pour l'Economie Numérique du 21 juin 2004. INFORMATION DU CLIENT ET CONFORMITE DU SERVICE

ARTICLE 9 :

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du matériel et du service à ses besoins et avoir reçu de N-SERV toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. N-SERV se réserve le droit de contrôler le respect des conditions d'utilisation du service.

ARTICLE 10 :

## TOLERANCE

Le fait que N-SERV ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation par N-SERV à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

## ARTICLE 11 :

### DONNEES PERSONNELLES

N-SERV informe le Client que ses données sont enregistrées, et ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté, enregistrée sous le numéro 634232 conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, à des fins de gestion de la relation Client. En conséquence, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression de ses données collectées, en contactant simplement N-SERV, à l'adresse 140 Quai du Sartel - 59100 Roubaix. Les données transmises par le Client sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. N-SERV s'interdit toute divulgation, toute revente des données nominatives relatives au Client, sous réserve de dispositions contraires dans les conditions particulières. Seules les filiales de N-SERV peuvent également y avoir accès.

## ARTICLE 12 :

### DROIT DE RETRACTATION

Par dérogation à l'article L.121-20-1, 1° du Code Français de la Consommation, N-SERV accorde au Client un droit de rétractation de 7 (sept) jours francs à compter de la date de fourniture de services, même si l'exécution de la prestation a déjà commencé sur demande du Client et donne droit pour le Client au remboursement par tout moyen de paiement des sommes déjà versées dans les meilleurs délais et au plus tard trente (30) jours après la date à laquelle le Client a exercé son droit de rétractation. Ce droit de rétractation s'effectue par e-mail sur le service support qui se trouve à l'adresse suivante : <http://N-SERV.com/fr/contact/support/> , rubrique Facturation ou par téléphone aux numéros de téléphone indiqués sur le site de N-SERV. Toute demande de rétractation qui ne respecterait pas le délai légal ou les formalités de l'alinéa précédent ne sera pas prise en considération. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables en cas de renouvellement par le Client du service souscrit auprès de N-SERV. L'article L121-20-2 du Code de la Consommation prévoit en effet que "le droit de rétractation ne peut être exercé (...) pour les contrats de fourniture de service dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs". Dès lors le Client, reconnaît avoir donné expressément son accord à l'exécution du service commandé auprès de N-SERV dès réception par celle-ci de son bon de commande et de son règlement pour le renouvellement de son service. Le Client est donc expressément informé qu'il ne peut, en application de ces dispositions, et compte tenu de l'accord consenti quant à l'exécution des prestations de N-SERV, exercer son droit de rétractation sur les services renouvelés auprès de N-SERV.

ARTICLE 13 :

MODIFICATION

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les parties conviennent que N-SERV peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'une information en ligne sur le site localisé à l'adresse URL <http://www.N-SERV.com> ou l'envoi d'un courrier électronique au Client. Dans cette hypothèse, le Client peut, en dérogation à l'article 7, résilier le contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.

ARTICLE 14 :

DISPOSITIONS GENERALES

14.1 Divisibilité La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de services souscrit auprès de N-SERV, 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 prestations de services qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

14.2 Intitulés Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

14.3 Conditions particulières et Annexes Les conditions particulières et éventuelles annexes sont incorporées par référence aux Conditions générales de services de N-SERV et sont indissociables desdites Conditions générales. L'ensemble de ces documents sont dénommés dans le présent document «Conditions Générales ». L'ensemble des documents incorporés au présent contrat par référence peut être consulté par le Client aux adresses indiquées sur le site [http://www.N-SERV.com/fr/espaceclients/documents\\_legaux/](http://www.N-SERV.com/fr/espaceclients/documents_legaux/). Ces documents sont en outre sujets à modifications ou évolutions.

14.4 Notifications Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à : Pour N-SERV : 1 Avenue de l'Europe - 31400 TOULOUSE Pour le Client : à l'adresse postale et/ou e-mail qu'il a fourni à N-SERV.

14.5 Publicité et promotion N-SERV pourra à l'occasion de publicité, manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou sa plaquette.

ARTICLE 15 :

ATTRIBUTION DE COMPETENCE

EN CAS DE LITIGE AVEC UN CLIENT NON CONSIDERE COMME CONSOMMATEUR AU SENS DU CODE DE LA CONSOMMATION, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE ROUBAIX (FRANCE), NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEUR OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES MESURES D'URGENCE, CONSERVATOIRES EN REFERE OU SUR REQUETE.

ARTICLE 16 :

LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.