

1 - DEFINITIONS

Au sens des présentes, sont retenues les définitions ci-après :

Application web : désigne l'interface accessible en mode web via login et mot de passe dédiés par le Client. Cette interface permet au Client de visualiser et gérer sa flotte équipée du Service.

Assureur désigne la société Acta Assurances, choisie par le Prestataire d'assistance pour supporter le risque d'assistance lié au Service. Les conditions spécifiques de l'Assureur sont définies en annexe 4 du présent document.

Bénéficiaire désigne toute Société Affiliée ou Partenaire désigné par le Client qui est susceptible d'utiliser ou d'accéder au Service ; Le Bénéficiaire doit disposer à la Réunion d'un établissement stable assujéti à la TVA française pour le compte duquel le Service sera fourni.

Boîtier(s) désigne le(s) Boîtier(s) associé(s), si l'installation du véhicule le permet, à un haut parleur, un micro et un bouton d'appel ainsi que la documentation associée, mis à la disposition du Client par le Prestataire au titre d'une Commande et permettant de bénéficier du Service. Les Boîtiers sont des Equipements au sens de la définition des Conditions Générales d'Orange Business Services.

Carte désigne indifféremment la carte à microprocesseur (SIM, Micro SIM et USIM) présente dans le Boîtier et qui permet l'identification du Client sur l'ensemble des réseaux 2G (GSM, GPRS) ou 3G.

Client désigne la personne morale titulaire du Contrat conclu avec le Prestataire.

Commande désigne les formulaires/bordereaux types, qui spécifient les informations requises à la fourniture du Service, signés par le Client et accepté par le Prestataire.

Compte Utilisateur désigne, de manière générale, l'identifiant de connexion, notamment le mot de passe, créé par le Client permettant à un Utilisateur de s'identifier afin d'accéder à l'application web du Prestataire dédiée au Service et permettant la géolocalisation des Véhicules, par voie électronique. Les Comptes Utilisateurs sont gérés et fournis aux Utilisateurs par le Client.

Contrat désigne l'ensemble des documents contractuels définis à l'article 3 des présentes.

CSD (Circuit Switched Data) : protocole permettant le transfert de données sur le réseau GSM en mode circuit.

Date de Mise en Service : désigne la date d'activation des Cartes. Cette date correspond à la date de livraison convenue entre le Fournisseur et le Client et figurant sur l'avis de confirmation de rendez-vous d'installation, produite par le Fournisseur et signée par le Client. Cette date correspond également à la date de début de facturation du Service.

Équipement(s) désigne tous les équipements ainsi que la documentation associée permettant au Client de bénéficier du Service dans le cadre du Contrat.

Fournisseur désigne la société avec laquelle le Prestataire a signé un accord pour prendre en charge l'installation des Boîtiers ainsi que la formation des Clients.

GPRS : Général Packet Radio Service ou service général de communication des données en mode paquet.

GSM (Global System for Mobile Communication) : système cellulaire numérique de communication avec ou entre terminaux mobiles, destiné principalement aux communications téléphoniques.

Hot Line désigne la plate-forme de réception d'appels 7j/7, 24h/24, d'assistance à l'utilisation du Service, de la Plate-forme de Traitement et des Boîtiers ainsi que le service d'assistance en cas de panne du véhicule délivrés par le Prestataire d'assistance.

Jours/Heures désigne tous les jours/heures ouvrés c'est-à-dire légalement travaillés dans le pays de fourniture du Service considéré à l'exception des jours fériés ou jours de fête nationale dans le pays ou la localité où le Service est fourni ; sauf mention particulière définie au Contrat. Les délais doivent être entendus en jours/heures ouvrés.

Logiciel désigne tous les logiciels, progiciels, configurations, paramétrages et la documentation associée, mis à disposition du Client par le Prestataire dans le cadre du Contrat.

Partenaire désigne toute société avec laquelle le Client entretient des relations privilégiées dans le cadre de ses activités et que le Client souhaite voir bénéficier du Service dans les conditions de l'article 4 des présentes, à l'exclusion de toute société exerçant une activité concurrente à celle du Prestataire dans le cadre du Contrat.

Plate-forme de Traitement désigne la plate-forme fournie par le Fournisseur qui doit assurer la communication avec les Véhicules, historiser et qualifier les données remontant des Véhicules et restituer aux Utilisateurs les données interprétées.

Prestataire désigne Orange Réunion.

Prestataire d'assistance désigne la société avec laquelle le Prestataire a signé un accord pour prendre en charge le service d'assistance, disponible en appelant la Hot Line.

Service désigne le service fourni par le Prestataire et décrit en annexe 1 des présentes. Dans le Contrat, le terme « Service » est utilisé pour qualifier l'offre « solution géoloc et assistance ».

SMS Short Message Service ou service de message court : service permettant l'émission et/ou la réception d'un message alphanumérique (de 160 caractères maximum) ou binaire (140 caractères maximum) depuis ou à destination d'un Boîtier. Les SMS envoyés et reçus par le Boîtier sont stockés sur la Carte.

Société Affiliée désigne au regard de l'une des Parties, toute entité qui, à ce jour ou ultérieurement, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par ou est sous le même contrôle que l'une des Parties. Dans le cadre du Contrat, le terme « contrôle ». De même que les expressions dérivées telles que « contrôlée par » et « sous le même contrôle » sont définies par référence (i) aux dispositions de l'article L.233-3 I et II du Code de Commerce et (ii) inclut le pouvoir direct ou indirect de gérer, d'administrer ou de définir le mode de gestion ou d'administration de ladite entité par Contrat ou autrement.

Territoire d'utilisation : le Service est utilisable sur le territoire Réunionnais uniquement.

Utilisateur désigne le personnel du Client ainsi que toute autre personne habilitée par eux à pouvoir accéder à un Compte utilisateur.

Véhicules désigne les véhicules, notamment des camions, transportant des marchandises pour le compte du Client ou de ses Sociétés Affiliées. Il est entendu expressément entre les Parties que les Boîtiers ne peuvent être installés et le Service utilisé qu'à partir des Véhicules.

2 - OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et les modalités applicables à la fourniture du Service au par le Prestataire sur le Territoire d'utilisation. La nature et les caractéristiques du Service sont décrits en annexe 1 des présentes.

3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat relatif à la fourniture du Service est constitué des documents énumérés ci-après en ordre décroissant :

- les Commandes
- les présentes conditions spécifiques et leurs annexes :
 - Annexe 1 : Description du Service
 - Annexe 2 : Les numéros utiles
 - Annexe 3 : Prix du Service
 - Annexe 4 : Conditions générales d'assistance Acta Assurance
- Les conditions générales d'abonnement de Orange Business Services à la Réunion

En cas de contradiction entre les stipulations des documents énumérés ci-dessus, le document de rang supérieur sera seul applicable pour l'obligation en cause.

Le Client ne peut, en conséquence se prévaloir d'une quelconque stipulation de ses propres conditions générales et/ou particulières, des correspondances et/ou des propositions commerciales antérieures relatives au même objet que le Contrat.

4 - CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT

Le Contrat est réputé conclu par le Client en son nom propre.

Des Bénéficiaires pourront utiliser ou accéder au Service. Le Client s'engage à communiquer aux Bénéficiaires le contenu des présentes conditions générales ainsi que toute modification qui y serait apportée ultérieurement. En tout état de cause, le Client reste responsable des obligations contractuelles par les Bénéficiaires. En conséquence, le Prestataire n'est pas tenu de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande relative à l'objet du Contrat.

Le Client pourra également, le cas échéant, souscrire des Commandes au nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) en qualité de mandataire, sous réserve :

(i) de la communication par le Client des renseignements concernant les Bénéficiaires. Ces informations figureront dans le bon de commande et le Client informera, dans les plus brefs délais et par écrit, le Prestataire de toute modification pouvant intervenir qui aurait pour effet d'exclure un Bénéficiaire du bénéfice du Contrat ;

(ii) que le Client s'oblige à obtenir les mandats de la part des Bénéficiaires pour gérer vis-à-vis du Prestataire la relation globale avec le Bénéficiaire. En conséquence, le Prestataire n'est pas tenu de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande ;

(iii) que le Client s'engage à remettre copie des mandats au Prestataire à première demande de celui-ci et garantit solidairement les engagements des Bénéficiaires auprès du Prestataire ;

(iv) que les Services souscrits par le Client au nom et pour le compte des Partenaires désignés comme Bénéficiaires le soient pour des besoins de communication ou de connexion croisée avec le Client ou l'une de ses Sociétés Affiliées.

Le Client s'engage à communiquer aux Bénéficiaires le contenu des présentes ainsi que toute modification qui y serait apportée ultérieurement.

5 - DUREE**5.1 Contrat**

Le Contrat prend effet à compter de la date de signature de la Commande initiale par la dernière des Parties.

5.2 Commande

Chaque Commande est conclue pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois ou trente-six (36) mois au choix du client à compter de la date de signature de la commande.

6 - PASSATION D'UNE COMMANDE

Chaque commande de Boîtiers donnera lieu à la signature d'une Commande distincte. La signature d'une Commande par le Client vaudra commande ferme du Service et déclenchera l'approvisionnement des Boîtiers concernés.

Pour chaque Commande, le Client définira notamment les éléments suivants :

- le nombre de Boîtiers (leur modèle)
- la souscription ou non aux options installation et formation(s)
- l'adresse ou les adresses de facturation,
- l'adresse de livraison, notamment celle(s) des Sites Bénéficiaires.

Les Boîtiers sont livrés avec les Cartes. Les Cartes sont activées et donc facturées à compter de la date de livraison figurant sur le l'avis de confirmation de rendez-vous d'installation, produite par le Fournisseur et retournée signée par le Client par fax. L'original est remis en main propre par le Client au Fournisseur le jour de la livraison des Boîtiers. En cas de modification de cette date à l'initiative du Client et intervenant après la signature de l'avis de confirmation, la date d'activation restera inchangée. La date d'activation des SIMS correspond à la date de début de la facturation du Service.

7 - OBLIGATIONS

7.1 Obligations du Client

Le Client s'engage à faire un usage du Service (a) en conformité avec les stipulations du Contrat et/ou de toutes instructions spécifiques communiquées par le Prestataire ; (b) dans le respect de toute législation ou réglementation applicable sur le Territoire d'utilisation du Service; (c) pour ses seuls besoins propres ou, le cas échéant, des Bénéficiaires : le Contrat exclut tout droit de revente, de distribution ou de mise à disposition du Service, directement ou indirectement, à un tiers sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client au Contrat. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu du Prestataire toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au Contrat en connaissance de cause. Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire, notamment en lui communiquant de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant en particulier son organisation, les contraintes particulières éventuelles susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture des Services, son environnement technique et informatique notamment ainsi que plus généralement toute information susceptible de permettre ou de faciliter la fourniture du Service.

7.2 Obligations du Prestataire liées au service de radiocommunication

Le Prestataire met en place les moyens nécessaires à la bonne marche des débits et qualité du réseau. Il prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication et fait son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées, des modalités de leur transmission, de la rapidité de leur mise à disposition.

8 - DESCRIPTION DU SERVICE

8.1 Service

Le Service est une solution de gestion de flotte de véhicules incluant le matériel (boîtier, antennes GPS ultra haute sensibilité et GSM/GPRS), les communications et l'accès à l'Application WEB d'administration dédiée pour la gestion et le suivi d'une flotte automobile. Le Service inclut également l'accès à la Hot line, l'appel à la Hot line se fait depuis le bouton panique situé sur le boîtier ou en appelant un n° de téléphone dédié, la Hot line se charge de l'organisation des prestations d'assistance et dépannage du véhicule dans les conditions définies par le contrat. Le détail du Service est défini en annexe 1 des présentes.

8.2 Données Cartographiques

Le Prestataire fait appel à des fournisseurs spécialisés dans la fourniture de données cartographiques notoirement connus. Le Prestataire n'est en aucune manière responsable des données cartographiques. Ces données cartographiques sont fournies "telles quelles" et le Client consent à les utiliser à ses propres risques.

8.3 Niveau de service

Le Service délivré ne fait l'objet d'aucun engagement de niveau de service et de rétablissement (SLA).

8.4 Modification du Service par le Client

Les modifications de Service feront l'objet d'une proposition commerciale et d'un avenant au présent Contrat.

9 - INSTALLATION ET MAINTENANCE

9.1 Accès aux locaux

Lorsque la fourniture du Service nécessite l'installation dans les locaux désignés par le Client d'équipements par le Prestataire, le Client met à ses frais à la disposition du Prestataire les emplacements conformes aux pré-requis techniques pour recevoir ces Equipements. Les conditions d'installation et de raccordement seront précisées par le Prestataire au Client. Il appartient au Client de procéder à ses frais aux éventuels ajustements ou mises en conformité des locaux. Le Service ne pourra être fourni au Client qu'une fois les locaux conformes aux conditions et pré-requis susvisés. Le Prestataire reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire des locaux ou son représentant à l'occasion de la fourniture du Service.

Au moment de toute intervention justifiée par l'installation, l'exploitation ou la maintenance d'un Service, le Client doit permettre au Prestataire et aux personnes mandatées par lui et qui justifient de leur qualité, d'accéder à ses locaux. Si cette installation ou intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le Client fait son affaire d'obtenir l'accord de ce tiers. Aucune intervention ne peut être réalisée dans les locaux d'un Client ou d'un tiers sans la présence du Client ou de son représentant. Toute période pendant laquelle les locaux d'un Client ne sont pas accessibles, conformément aux stipulations ci-dessus, pour le Prestataire ou les personnes mandatées par lui, ne sera pas prise en compte pour le calcul des délais impartis au Prestataire pour l'exécution de ses obligations. Le Client est tenu d'informer les intervenants susvisés de l'existence et de l'emplacement de canalisations (ex. gaz, électricité, eau ...) et équipements de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où les intervenants ont accès pour les besoins du Service. Le Client fournira avant l'intervention du Prestataire dans ses locaux toutes les informations nécessaires relatives aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ses locaux.

9.2 Maintenance

Pour assurer le maintien de la qualité d'un Service, le Prestataire peut être amené à réaliser sur son réseau des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces travaux seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture du Service au Client, le Prestataire devra prévenir le Client au

minimum deux jours calendaires avant la date d'intervention, par lettre, courrier électronique ou télécopie, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Si le Service dont bénéficie le Client est seul susceptible d'être affecté par les travaux, le Prestataire convient avec lui de la plage horaire d'intervention. Si, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrable, les frais supplémentaires en résultant sont à la charge du Client. Les interruptions de service dues à des travaux qui ont été programmées par le Prestataire, soit dans le respect du préavis minimum susvisé, soit en accord avec le Client et réalisés sur la plage horaire négociée, ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas faire l'objet de pénalités.

Les incidents, dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine l'un des cas de limitation de responsabilité prévus notamment à l'article 14.1 des présentes ou dont la cause n'est pas imputable au Prestataire, telle que la défaillance des matériels appartenant au Client, ne sont pas couverts par les prestations de maintenance dues par le Prestataire. La remise en état consécutive à ces dégâts pourra être effectuée, le cas échéant par le Prestataire, aux frais du Client.

10 - PRIX

Les prix du Service et sa structure tarifaire figurent en annexe 3 des présentes. Aucun prorata temporis ne sera appliqué. Tout mois commencé est dû en entier. Le mois s'entend de date à date.

Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. La TVA éventuellement exigible à la Réunion en vertu du Contrat sera supportée par le Client en plus des prix des Services. Le paiement par le Client sera effectué exclusivement en euros.

11 - STIPULATIONS FISCALES

Retenues à la source : les prix stipulés au Contrat sont nets de tous impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou taxes comparables, dus à l'étranger au titre du Contrat. Tous les impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA, dus à l'étranger au titre du Contrat sont à la charge exclusive du Client et sont payés par ce dernier aux autorités fiscales compétentes en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par le Prestataire doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées. Si le Prestataire est tenu de procéder à la liquidation de l'une ou plusieurs des impositions susvisées, le Client devra rembourser leur équivalent euro au Prestataire dans les 30 jours de l'envoi par ce dernier au Client d'une demande de remboursement ou d'une facture. Le Prestataire transmettra au Client, à sa demande, tout document justificatif adéquat permettant l'application des taux réduits ou l'exonération des retenues prévus par la convention fiscale signée par la France et l'État du Client, le cas échéant. Le Client transmettra au Prestataire, dans les meilleurs délais, tout document visé par l'administration fiscale compétente justifiant du paiement de toute retenue à la source due le cas échéant au titre de la Convention de Services.

Conditions d'exonération de la TVA française : Le Client adressera au Prestataire préalablement à la facturation un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente. S'il est établi dans un état membre de la Communauté européenne où il est assujéti à la TVA, il délivrera en outre au Prestataire préalablement à la facturation son numéro individuel d'identification et une attestation de l'administration de l'état membre quant à sa qualité d'assujéti à ladite taxe. Faute de disposer des documents requis, le Prestataire pourra procéder à la facturation en incluant la TVA française. Si sa situation était amenée à connaître des modifications pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer le Prestataire de manière à lui permettre de facturer la TVA due en France. En tout état de cause, la TVA exigible en France en vertu du Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par le Prestataire le cas échéant.

Établissement stable du Client étranger en France : le Client dont le siège de l'activité économique est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que la France certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, d'établissement stable assujéti à la TVA en France pour le compte duquel la prestation sera rendue. Si cette déclaration s'avère devenir inexacte, pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer le Prestataire de manière à lui permettre de facturer la TVA due en France. En tout état de cause, la TVA exigible en France en vertu du Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par le Prestataire le cas échéant.

Établissement stable du Client français hors de France métropolitaine : dans l'hypothèse où les Services seraient rendus au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, une Collectivité d'Outre-mer ou à l'étranger, le régime TVA de ces prestations sera, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part La Réunion et d'autre part le département, la Collectivité ou le pays où cet établissement stable est situé et pour lequel le Service est explicitement fourni. A ce titre, le Client devra impérativement identifier l'établissement stable preneur du Service sur le bon de commande et si c'est l'établissement stable qui paie pour ledit Service ou si les coûts de ce Service sont pris en charge par cet établissement. En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA française exigible en vertu du Contrat sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par le Prestataire le cas échéant.

12 - CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le Client s'engage à nommer un interlocuteur qui veillera à la bonne exécution par le Client de ses obligations et qui sera l'interlocuteur du Prestataire pour toutes questions relatives à la fourniture du Service concerné.

Le Client s'engage à ce que le Service et équipements soient utilisés conformément aux stipulations des présentes et à respecter les recommandations écrites que le Prestataire pourrait être amené à lui faire.

Le Client s'engage à avoir une utilisation appropriée du Service et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur.

Par ailleurs, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

- (i) disposer du matériel et des logiciels conformes et du personnel qualifié pour le bon fonctionnement du Service,
- (ii) avoir connaissance de la nature du réseau Internet,
- (iii) qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

Le Client s'engage notamment :

- (i) à ne pas utiliser (ou autoriser/permissionner à un tiers d'utiliser) le Service pour transmettre ou recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété,
- (ii) à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques du Prestataire ou à d'autres utilisateurs de l'Internet,
- (iii) à ne pas porter préjudice à l'image du Prestataire ni par la nature ni par la promotion de son service propre,
- (iv) à ne pas utiliser la Carte hors du Boîtier dans lequel elle a été livrée.

Le Client est seul responsable du contenu de ses sites et de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. Lorsque le Prestataire met à la disposition du Client des informations relatives à l'utilisation d'Internet par les Utilisateurs, ce dernier fait sienne toute démarche nécessaire à l'information préalable de ses utilisateurs et toute déclaration, notamment à la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture et décharge ainsi le Prestataire de toute responsabilité à ce titre. Le Client s'engage à utiliser le Service dans le cadre exclusif de transmission de données. Toutefois, dans le cadre du Service, les communications voix sont autorisées dans les conditions suivantes : appui sur le bouton panique du Boîtier, qui génère alors un appel à la Hot Line.

En cas de violation des stipulations du présent article par le Client, ce dernier reconnaît la faculté au Prestataire de suspendre puis de résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires tout ou partie de la ou des Commandes concernées sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client. Pendant la durée de suspension, le Prestataire continue de facturer le Service.

Aucun équipement dont les caractéristiques ou le type n'auraient pas été préalablement validés par le Prestataire ne devra être raccordé au site du Client. Le Prestataire se réserve le droit de déconnecter immédiatement ou de demander la déconnexion immédiate de tout équipement raccordé en violation de cette clause.

13 - RESPONSABILITE - ASSURANCES

13.1 Responsabilité

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture régulière des Services.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée que pour une faute établie à son encontre. Dans ce cadre, le Prestataire répond des seuls dommages directs, personnels et certains liés à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects. Il est expressément convenu entre les Parties que sont considérés comme des dommages indirects, les dommages ne résultant pas directement et exclusivement de l'inexécution par le Prestataire d'une obligation contractuelle et notamment le préjudice commercial, les pertes d'exploitation, les pertes de données, la perte de chiffre d'affaires, de profit, de clientèle ou d'économies escomptées, le manque à gagner ainsi que les augmentations de frais généraux.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder le montant facturé au titre des 6 derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause confondue ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des 9 derniers mois. Au-delà de ce plafond, le Client ainsi que ses assureurs renoncent à tout recours contre le Prestataire et ses assureurs. Ces plafonds ne sont pas applicables en cas de dommages corporels.

Le montant des dommages et intérêts que le Prestataire pourrait être amené à verser au titre de la fourniture ou de l'utilisation des réseaux GSM et GPRS dans les conditions précitées est strictement limité à 20% du montant encaissé par le Prestataire au cours des 12 derniers mois du Contrat. Au cas où aucune somme n'aurait été encaissée, le montant de la limitation sera égal à 7 500 euros TTC.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée, de manière générale, dans les cas suivants :

- (i) non-respect des recommandations du Prestataire ou du constructeur des Équipements ;
- (ii) manquement du Client aux obligations contractuelles et notamment au non-respect des spécifications techniques ou des conditions d'utilisation du Service ;
- (iii) interruption de Service due à une opération de maintenance programmée ;
- (iv) intervention d'un tiers non autorisé ;
- (v) contenu des informations ou des transactions transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers (notamment les fichiers d'adresse) mais aussi le son, le texte, les images, les éléments de forme, les données accessibles sur Internet et ce à quelque titre que ce soit. Le Prestataire et l'opérateur partenaire n'exerçant aucun contrôle,

de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes ;

- (vi) mauvaise programmation ou du mauvais paramétrage de l'application pour lesquels le Prestataire n'intervient en aucun cas ;
- (vii) processus de gestion de Comptes utilisateur et de l'usage qu'il(s) font desdits Comptes.
- (viii) des détournements éventuels ainsi que de la conservation des mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client ;
- (ix) de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions ou interruptions d'accès sur les réseaux d'accès à Internet et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet dont le Prestataire n'a pas la responsabilité ;
- (x) des dommages qui affecteraient le Client ayant pour origine exclusive des ressources informatiques externes à celles utilisées dans le cadre de la fourniture du Service par le Prestataire ;
- (xi) défaillances du Service résultant de faits indépendants de sa volonté ;
- (xii) des intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client ;
- (xiii) l'inéligibilité des sites Bénéficiaires à la technologie xDSL et ou GSM – CSD et GPRS ;
- (xiv) les perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM – CSD et GPRS ;
- (xv) des aléas de propagation des ondes électromagnétiques,
- (xvi) de la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ;
- (xvii) des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus ;
- (xviii) les cas de non transmission d'une information lors d'une communication quelque soit le moyen utilisé, ou de la non réalisation de celle-ci.

Le Client garantit le Prestataire contre toute action, procédure judiciaire ou autre intentée par un tiers contre le Prestataire du fait d'une utilisation non conforme des Services et indemniser le Prestataire des conséquences de toute action, procédure judiciaire contre le Prestataire ou de toute responsabilité encourue par le Prestataire du fait d'un tiers ou un utilisateur, à ce titre.

Pour les besoins du présent article, il est précisé que le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard du Prestataire et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause par les Bénéficiaires, pour lesquelles le Client agit en leur nom et pour leur compte.

Pour apprécier le préjudice subi par le Client du fait du Prestataire, il sera fait application des seules stipulations suivantes : (i) globalisation des préjudices au niveau du Client et de l'ensemble des Bénéficiaires des Services, et (ii) demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de la répartition entre les Bénéficiaires.

13.2 Assurances

Chaque Partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat.

14 - RESILIATION

14.1 Résiliation du Contrat

En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale de tout ou partie de la Commande, le montant des abonnements et forfaits restant à courir jusqu'à l'expiration de cette durée sera facturé au moment de la résiliation, à titre d'indemnité sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part du Prestataire conformément à l'article 14.2 des présentes.

Les pénalités dues par le Client au titre de la résiliation des Commandes sont cumulables entre elles.

La résiliation d'une partie d'une Commande ou d'une Commande est sans effet sur le maintien en vigueur de la partie de la Commande non résiliée ou des autres Commandes en cours.

14.2 Résiliation du Contrat ou d'une Commande pour manquement contractuel

En cas de manquement significatif à une obligation contractuelle, chaque Partie aura la faculté de résilier, de plein droit, la ou les Commandes concernées après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception de réclamation à ce manquement, restée infructueuse pendant 30 jours à compter de sa date de notification et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elles disposent.

14.3 Effet de la résiliation

La résiliation d'une Commande rendra immédiatement exigible toute somme due au Prestataire. La résiliation entraîne la résiliation de toutes les prestations liées au Service : la Carte et les communications, l'accès à l'Application Web, l'accès à la Hot Line et aux prestations d'assistance.

15 - BOITIERS

15.1 Livraison des Boîtiers

Afin d'optimiser la logistique du Service, la fourniture des Boîtiers sera effectuée par lots. Un lot est un ensemble de Boîtiers, commandés dans une unique Commande et livrable à une même adresse de livraison. Le nombre de Boîtiers composant un lot sera précisé dans chaque Bon de commande. Une Commande comprend au minimum un lot, et chaque lot doit être constitué d'au moins 5 Boîtiers.

Toutefois, le Client peut émettre des Commandes de volumes inférieurs. Dans ce cas le Prestataire lui facturera une somme forfaitaire de déplacement sur site dont le montant est défini

en annexe 3 des présentes.

Le Prestataire s'engage à fournir les lots de Boîtiers au Client conformément aux modalités prévues dans les Commandes en tenant compte des délais indicatifs ci-après définis.

Le délai de livraison indicatif pour chaque Commande est de 20 Jours ouvrés à compter de la réception de la Commande à condition que le Prestataire dispose de la quantité de Boîtiers commandés en stock. Dans le cas où le Prestataire ne dispose pas des Boîtiers commandés en stock, le délai de livraison indicatif est de 6 semaines maximum à réception de la Commande. Le non respect des délais de livraison n'est pas soumis à pénalités.

15.2 Installation et désinstallation

L'installation des Boîtiers est effectuée par le Fournisseur, chez le Client.

Le prix de la prestation d'installation des Boîtiers figure en annexe 3 du présent document.

Les Boîtiers seront installés conformément aux conditions et modalités prévues dans les présentes et notamment détaillées dans le manuel d'utilisation.

Le Client peut prendre en charge lui-même l'installation des Boîtiers. Dans ce cas, il doit suivre la formation à l'installation dispensée par le Fournisseur. Le prix de la prestation « formation à l'installation » figure en annexe 3 du présent document.

Lorsque le Client prend en charge l'installation, le Client doit renvoyer par courrier au Fournisseur l'original du bordereau d'installation renseigné et signé. Ce document est remis au Client lors de la livraison des Boîtiers. Le Client demeure responsable des prestations effectuées par lui-même ou par un tiers qu'il aurait désigné à cet effet en tant qu'installateur.

La désinstallation des Boîtiers peut être effectuée par le Fournisseur. Le prix de la prestation de désinstallation des Boîtiers figure en annexe 3 du présent document. Les Boîtiers seront désinstallés conformément aux conditions et modalités prévues dans les présentes et notamment détaillées dans le manuel d'utilisation.

La désinstallation des Boîtiers peut être effectuée par le Client ou par tout tiers désigné par lui. Lorsque le Client prend en charge la désinstallation, le Client doit renvoyer au Fournisseur l'intégralité des Boîtiers ainsi que le bordereau adéquat, selon le cas de désinstallation (bordereau de changement de véhicule ou bordereau de résiliation), complété et signé à l'adresse figurant sur le bordereau.

Le Client demeure responsable des prestations effectuées par lui-même ou par un tiers qu'ils auraient désignés à cet effet en tant que désinstallateur.

Il est expressément rappelé que dans l'hypothèse où des salariés du Prestataire seraient amenés à effectuer des prestations sur les sites du Client, le Prestataire conservera l'entière responsabilité hiérarchique de ses salariés.

15.2.1 Installation et désinstallation en cas de changement de véhicule

15.2.1.1 En cas d'installation du Boîtier par le Fournisseur

Le Client contacte son service client au 330 afin d'obtenir un rendez-vous avec le Fournisseur prestataire pour la désinstallation/ réinstallation des Boîtiers.

Les frais d'installation sur site sont dus par le Client. Des frais de déplacement sont également dus par le Client en cas de déplacement pour l'installation de moins de 5 Boîtiers. Ces frais figurent dans l'annexe 3 de ce document.

15.2.1.2 En cas d'installation du Boîtier par le Client

Le Client prend en charge la désinstallation/réinstallation des boîtiers. Le Client doit ensuite retourner au Fournisseur le bordereau d'installation-changement de véhicule renseigné et signé. Ce document est disponible sur demande en appelant le service client au 330.

Dans les deux cas de figure, le Client doit impérativement respecter cette procédure pour transmettre les informations afin que le Service puisse toujours être rendu et notamment la partie Assistance.

15.3 Garantie des Boîtiers

Les Boîtiers sont garantis pendant toute la durée du contrat du Client (durée minimum de 24 mois), à compter du jour de leur livraison jusqu'à la date de résiliation du Contrat.

Sont exclus de la garantie contractuelle :

- les conséquences des modifications et/ou transferts des lieux d'installations des Boîtiers (lorsque ces modifications et/ou transferts ne sont pas réalisées par le Fournisseur);
- les conséquences des modifications et/ou transformations dans les caractéristiques des Boîtiers, même celles effectuées à la demande du Client, en dehors des modifications et/ou transformations réalisées avec l'accord du Prestataire ;
- les incidents consécutifs à une utilisation de l'équipement non conforme à l'usage d'un bon père de famille (notamment négligence) ;
- la réparation de dégâts résultant de défauts de fabrication de matériels non fournis par le Prestataire ainsi que ceux résultant d'un accident de transport, d'une chute de l'équipement, d'une défaillance de l'alimentation électrique, de l'installation (en dehors de l'installation réalisée par le fournisseur) ou de causes autres que celle découlant de l'utilisation normale d'un bon père de famille ainsi que les dégâts occasionnés par des surtensions électroniques (foudre, EDF...), dégâts causés par l'eau, inondations, etc. ;
- les conséquences d'une installation du Boîtier dans le Véhicule non conforme au manuel d'installation ;
- le vol ou la perte ;
- les défauts et détériorations provoqués par un accident extérieur (montage erroné, en dehors du montage réalisé par un installateur agréé par le Prestataire) ou encore par une modification de l'équipement non prévu ni spécifié par le Prestataire et effectuée sans son accord ;
- les égratignures, fissures ou tous dommages à la surface de l'équipement ou à tous éléments

du Boîtier exposés à l'extérieur ;

- Usure normale du Boîtier, réparation ou remplacement qui sont la conséquence d'un usage normal du Boîtier ;
- la détérioration électrique ou rayonnante (foudre, par exemple) ayant une origine quelconque extérieure au Boîtier.

15.4 Remplacement d'un Boîtier défectueux

Le délai d'intervention du Service Après Vente en cas de Boîtier défectueux est au maximum de 3 jours, du lundi au vendredi (de 8h à 19h) à compter du lendemain de la date de demande d'intervention.

15.4.1 En cas d'installation du Boîtier par le Client

En cas de dysfonctionnement des Boîtiers, le Prestataire s'engage à réaliser un échange standard selon la procédure suivante :

- Le Client contacte la Hot line afin de signaler le dysfonctionnement, elle lui transmet un numéro d'incident,
- La Hot line qualifie l'incident et si nécessaire, valide la demande d'échange standard,
- Le Fournisseur convient d'un rendez-vous avec le Client pour la livraison du Boîtier de remplacement,
- Le Fournisseur qualifie la défectuosité du Boîtier retourné.

La désinstallation / réinstallation des Boîtiers est à la charge du Client.

Le Client doit ensuite retourner au Fournisseur prestataire le bordereau d'installation "échange SAV" renseigné et signé.

Le Client doit impérativement respecter cette procédure pour transmettre les informations afin que le Service puisse toujours être rendu et notamment la partie Assistance.

Après examen du Boîtier par le Fournisseur et dans le cas où celui-ci ferait apparaître que le Client ou un tiers intervenant sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur est à l'origine du dysfonctionnement, le Prestataire facturera le Client un montant forfaitaire de 350€ HT par Boîtier. Les frais de déplacement sur site figurant dans l'annexe 3 sont également facturés au Client.

15.4.2 En cas d'installation du Boîtier par le Fournisseur

En cas de dysfonctionnement des Boîtiers, le Prestataire s'engage à réaliser un échange standard selon la procédure suivante :

- Le Client contacte la Hot line afin de signaler le dysfonctionnement, elle lui transmet un numéro d'incident,
- La Hot line qualifie l'incident et si nécessaire, valide la demande d'échange standard,
- Le Fournisseur convient d'un rendez-vous avec le Client pour désinstaller le Boîtier défectueux et installer le Boîtier de remplacement,
- Le Fournisseur, à sa charge, désinstalle le Boîtier défectueux, installe le Boîtier de remplacement et reprend le Boîtier défectueux,
- Le Fournisseur qualifie la défectuosité du Boîtier retourné.

Après examen du Boîtier par le Fournisseur et dans le cas où celui-ci ferait apparaître que le Client ou un tiers intervenant sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur est à l'origine du dysfonctionnement, le Prestataire facturera le Client un montant forfaitaire de 350€ HT par boîtier ainsi que les frais d'installation sur site dont le tarif figure en annexe 3 du présent document. Les frais de déplacement sur site sont également facturés dans le cas où le remplacement concerne moins de 5 Boîtiers.

15.5 Assurance des Boîtiers

A partir de la livraison des Boîtiers chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par le Prestataire, le Client assume l'ensemble des risques liés aux Boîtiers dont il a la garde et est seul responsable de tout dommage causé par ces Boîtiers à lui-même, à son personnel ou aux tiers, sauf si le Client démontre que lesdits dommages ont été exclusivement causés par un défaut de fabrication à un vice propre ou, à un défaut ayant pour origine l'installation par le Prestataire des Boîtiers.

Le Client, en tant que gardien et détenteur du Boîtier, est responsable de tout dommage, perte, vol, destruction partielle ou totale et/ou avarie causés au dit Boîtier et ce, quelle que soit la cause du sinistre. A ce titre, une assurance couvrant lesdits dommages, en valeur à neuf des Boîtiers, devra être souscrite et le Client indemnisera le Prestataire du coût réel de réparation ou de remplacement des Boîtiers concernés, sur présentation des justificatifs correspondants. Le Client s'engage à aviser immédiatement le Prestataire de tout sinistre survenu aux Boîtiers ou provoqués par ces derniers et à procéder à toutes déclarations et/ou formalités requises dans les délais prévus par la réglementation auprès de sa compagnie d'assurance et des autorités compétentes.

Quelle que soit la cause du sinistre et en dehors d'une faute imputable au Prestataire, le Client est immédiatement redevable envers le Prestataire de toutes sommes relatives au Service dues à la date du sinistre. Les Boîtiers peuvent être interconnectés avec des équipements qui sont soit la propriété exclusive d'un Client soit celle des propriétaires concernés dans le cas où le Client n'en serait que locataire. Dans cette dernière hypothèse, il appartiendra au Client d'obtenir l'autorisation ou s'assurer que l'intervention du Prestataire sur les équipements ne porte pas atteinte aux intérêts légitimes des propriétaires de ces équipements.

A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre toute action de tiers.

15.6 Propriété des Boîtiers

Le Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre du Service. En conséquence, les Boîtiers livrés et installés chez le Client pour les besoins du Service par le Fournisseur restent la propriété exclusive du Fournisseur. En conséquence, le Client s'interdit tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété ou de licence du Prestataire et avisera le Prestataire de

toute atteinte à son droit. En cas de tentative de saisie, le Client doit en aviser immédiatement le Fournisseur, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause. Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur le Boîtier. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers sur les Boîtiers, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client est tenu d'en aviser immédiatement le Fournisseur. Toute visite et/ou réparation effectuée par le Fournisseur dans le cadre de la maintenance du Service qui aura pour origine l'une des causes mentionnées au présent article fera l'objet d'une facturation supplémentaire par le Prestataire en raison de ladite visite et/ou réparation.

15.7 Restitution des Boîtiers

15.7.1 En cas de cessation des relations contractuelles

Le Client et/ou les Bénéficiaires s'engagent à restituer au Prestataire les Boîtiers et les cartes SIM associées, à l'exception des seuls accessoires dont il a pu acquérir la propriété dans le cadre du Contrat, à une date convenue amiablement par les Parties et, en tout état de cause, au plus tard dans le délai d'1 mois calendaire suivant la prise d'effet de la désactivation du ou des Boîtier(s) et/ou au terme de la Commande concernée ou du Contrat. En cas de non-respect de ce délai, le Prestataire appliquera des pénalités forfaitaires et libératoires au Client et/ou Bénéficiaire concerné d'un montant de trois cent cinquante euros (350€ HT) par Boîtier.

Lorsque le Client prend en charge la désinstallation, le Client doit renvoyer au Prestataire l'intégralité des Boîtiers à l'adresse suivante :

SARL L'éjély, 23 rue des Jades, 97434 La Saline-les-Bains.

Le Client peut également demander une prestation de Désinstallation des Boîtiers réalisée par le Fournisseur. Dans ce cas, les frais de désinstallation sont facturés par Boîtier selon le tarif figurant dans l'annexe 3. Des frais de déplacement sur site sont également facturés dans le cas où la Désinstallation concerne moins de 5 Boîtiers.

15.7.2 En cas d'erreur de commande du Client

Le Prestataire accepte que le Client et/ou les Bénéficiaires puissent restituer une partie des Boîtiers, objet d'une Commande, en cas d'erreur d'appréciation du besoin réel de ces derniers. Le Prestataire reste libre ou non d'accepter la demande de restitution. En cas d'acceptation par le Prestataire de la demande du Client et/ou des Bénéficiaires, la restitution des Boîtiers s'effectuera aux conditions cumulatives suivantes :

- Le Boîtier doit être retourné dans son emballage d'origine complet (accessoires, notice...), dans les 60 jours à compter de la réception des Boîtiers,
 - Les frais d'envoi des Boîtiers restent à la charge du Client
 - Le nombre de Boîtiers restitués ne doit pas dépasser pas 5% du nombre de Boîtier objet de la Commande concernée par la demande de restitution,
 - Le Client reste redevable d'une pénalité équivalente à 200€ HT par Boîtier restitué,
- Le Prestataire refusera toute demande de restitution dans le cas où l'une des conditions ci-avant définies ne serait pas remplie.

15.8 Autres Equipements

Les Batteries des Boîtiers ne sont pas couvertes par une garantie contractuelle du Prestataire.

15.9 Fourniture de la Carte

La Carte remise au Client par le Prestataire permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales. Elle est matériellement et juridiquement indépendante du Boîtier compatible, conçu pour l'accueillir. Le Prestataire est seul propriétaire de cette Carte. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la mettre à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, la détruire ou la dégrader de quelle que manière que ce soit.

Le Client et ses utilisateurs s'interdisent d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet la modification d'acheminement du Service. De façon générale, et notamment dans une telle hypothèse, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre et/ou de résilier le Service en cas d'atteinte au bon fonctionnement des réseaux du fait du Client.

15.10 Vol et perte de la Carte

Le Client est tenu d'informer immédiatement le Prestataire, et ce par tout moyen, de la perte ou du vol de sa Carte afin que sa ligne soit mise hors service. En cas de vol ou de perte de la Carte, le Client doit également le déclarer aux autorités de police ou consulaires, une copie du récépissé de la déclaration devant être remise au Prestataire.

Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant au Prestataire une lettre recommandée avec accusé de réception sous 48 heures à compter dudit vol ou de ladite perte. Le Client est responsable de l'usage de sa carte et du paiement de toutes les communications passées avant la mise hors service, et ceci sans exception. Sa responsabilité, après la mise hors service, est dérogée à réception par le Prestataire de la lettre recommandée. En cas de contestation sur la mise hors service, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par le Prestataire.

En dépit de la suspension, le Service auquel est rattaché la Carte reste en vigueur et est facturé. La ligne sera remise en service par l'émission d'une nouvelle Carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par voie de courrier. Tous les moyens seront mis en œuvre pour lui faire conserver son ou ses numéro(s) d'appel.

Le Prestataire ou toute personne qui s'y substitue ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition intempestive par téléphone, courrier, télex, télécopie ou télégramme. Le Prestataire ou toute personne qui s'y substitue ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

Le rétablissement des Services après émission par le Prestataire d'une nouvelle Carte suite à un vol, perte ou détérioration, donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

15.11 Carte défectueuse

Le Client s'engage à retourner à ses frais au Prestataire toute Carte défectueuse.

15.12 Cas particulier d'achat des Boîtiers par le Client

Le Client peut décider d'acheter les Boîtiers et ainsi en devenir propriétaire. L'achat des Boîtiers ne peut pas être partiel, il doit se faire pour l'ensemble des Boîtiers concernés par le Contrat. Le prix d'achat du Boîtier et l'impact à la baisse sur le loyer mensuel du Service feront l'objet de négociation commerciale au moment de la contractualisation.

Dans le cas de figure de l'achat du Boîtier, les conditions suivantes s'appliquent :

- la fourniture du Boîtier par le Prestataire ne fait plus partie du Service (cf. art.8.1).
- la facturation des Boîtiers se fera en une fois, suite à la signature du contrat et à l'émission d'un bon de commande matériel
- les conditions des articles 15.1, 15.2 et 15.8 à 15.11 sont applicables et sont inchangées.
- les chapitres 15.5 et 15.6 ne sont pas applicables à ce cas d'achat des Boîtiers
- en cas de cessation des relations contractuelles, le Client n'a pas l'obligation de restituer les Boîtiers mais doit tout de même restituer les cartes SIM (cf. art.15.7.1)
- en cas d'erreur de commande, les Boîtiers achetés par le Client ne peuvent pas être restitués, ni remboursés par le Prestataire.

16 - ASSISTANCE

Le produit d'assistance est proposé en inclusion systématique de la solution géoloc et assistance comme faisant partie intégrante de l'offre.

La Hot Line d'assistance est gérée par le Prestataire d'assistance, qui n'est ni une société d'assurance ni une société d'assistance. Il s'appuie sur une société partenaire dont le métier l'autorise à couvrir le risque lié à l'assistance. Ainsi, les conditions générales d'assistance, seront celles proposées par l'Assureur choisi par le Prestataire d'assistance. Les Conditions Générales de l'Assureur figurent en annexe 4 du présent contrat.

Le Client dispose de plusieurs moyens pour déclencher une assistance. Soit depuis l'habitacle du véhicule, en appuyant sur le bouton panique, soit en appelant le 202 depuis son mobile Orange (appel gratuit), soit en composant le 02 62 72 02 02 depuis n'importe quel téléphone (prix d'un appel local). Ce service est disponible 24H/24 et 7J/7.

A réception de l'appel, le Prestataire d'assistance se connecte à l'Application Web du Client afin de géolocaliser le véhicule concerné. Le Prestataire d'assistance s'engage à ne pas divulguer ces informations et est garant de leur confidentialité.

Pour chaque appel, le Prestataire d'assistance instruira un dossier d'assistance quelque soit la nature de la demande.

Afin que la prestation d'assistance soit assurée :

- le véhicule couvert devra être nécessairement en base de données,
- la ligne du Client ne devra pas être résiliée par le Prestataire,
- le Véhicule devra être immobilisé sur le lieu de la panne (véhicule non roulant).

Suivant la typologie du véhicule, il y aura deux niveaux de prise en charge :

- véhicule de +3.5T (PTAC sur carte grise) et véhicule de transport de personne à but lucratif
- véhicules de -3.5T et véhicule ne servant pas au transport de personne à but lucratif.

Lorsque le Prestataire d'assistance effectue une prise en charge de prestation, le Client n'avance aucun frais. Seuls les surplus ou les extensions de prestation seront à régler par le Client directement au prestataire sélectionné.

Cas -3.5T / véhicule courant (non transport de personne) :

-Prestation de Dépannage sur place / Remorquage :

Si le Véhicule est immobilisé sur le lieu de la panne, non roulant, le Prestataire d'assistance missionnera un prestataire sur place pour venir dépanner ou remorquer le Véhicule. La prestation de dépannage sur place sera prise en charge dans un plafond de 200€ TTC maximum. Le surplus sera à la charge du Client. La prise en charge ne comprend que les frais d'intervention du dépanneur. Les pièces détachées utilisées sur place sont à la charge du Client qui les règle directement sur place au prestataire. Le remorquage se fera dans la concession ou le garage compétent le plus proche dans une limite de 200€ TTC maximum par intervention. Le surplus restant à la charge du Client.

Le Véhicule ne doit pas se trouver en dehors des routes carrossables (pas d'intervention dans les lits de rivières ou tout autre endroit difficile d'accès).

La Prestation est limitée à deux prises en charge en cas de panne par année de Contrat.

Tous les événements sont couverts, sauf la crevaison d'une seule roue si une roue de secours équipe le Véhicule ou si les dégâts au pneumatique sont accessibles à la bombe anti-crevaison. L'oubli des clés à l'intérieur du véhicule, les pertes de clés, la panne ou l'inversion de carburant sont couverts par le Service.

Le plafond de prise en charge de 200€ TTC, n'est pas une enveloppe disponible à consommer pour chaque intervention. Le Prestataire prend en charges un remorquage dans un garage compétent le plus proche, dans une limite de 200€ TTC. Ce qui prime est le choix du garage le plus proche qui pourra réparer le Véhicule (concessionnaire si Véhicule en panne, garage agréé par l'assurance si c'est un accident).



La prise en charge n'est possible que sur appel à la Hot Line. Toute demande pour une prise en charge à posteriori ne sera pas possible.

-Prestation de Véhicule de prêt :

La location d'un Véhicule de prêt est soumise à un remorquage préalable. Ainsi le Véhicule du conducteur doit être immobilisé, puis remorqué par le Prestataire d'assistance et après diagnostic du garage, la mise à disposition d'un Véhicule de location est déclenchée.

Le Véhicule en panne doit être immobilisé au moins 24h pour avoir droit au Véhicule de location. Aucun Véhicule de prêt ne sera délivré à un Client, pour toute opération d'entretien ou panne/accident, non immobilisant (Véhicule arrivé roulant au garage).

Le Véhicule loué est par défaut de catégorie B (type Clio, 207, climatisé). La durée de la location sera de maximum 3 jours, et ce en fonction la durée de l'immobilisation du Véhicule. Les 3 jours sont portés à 4, si le dernier jour est un dimanche ou un jour férié. Si le Client souhaite une catégorie supérieure, ou un Véhicule spécifique (type utilitaire), la prise en charge se limite à une catégorie B. Le Client prend en charge le surplus de la prise en charge. La location est soumise aux disponibilités, et aux conditions des loueurs. Pour toute location, le Client doit respecter les obligations du loueur, à savoir, avoir plus de 21 ans, plus de 2 ans de permis, présenter une pièce d'identité et un permis valides, et déposer une caution (non encaissée) à la remise du Véhicule (empreinte de carte bleue ou chèque).

La prise en charge se limite à la location du Véhicule. Tous les frais annexes (carburant, assurances complémentaires, deuxième conducteur, franchises,...) restent à la charge du Client.

-Prestation de taxi :

La prestation de taxi peut être utilisée dans la continuité du trajet initialement prévu (rendez-vous, retour domicile ou retour sur le lieu de travail), pour se rendre à l'agence de location pour récupérer le Véhicule de prêt ou pour se rendre dans le garage où le Véhicule en panne a été réparé.

Le plafond de prise en charge est de 100€ TTC.

La condition de prise en charge est identique au Véhicule de prêt. Il faut impérativement avoir été remorqué par la plateforme pour pouvoir y prétendre.

Cas +3.5T / véhicule de transport de personnes :

-Prestation de Dépannage sur place / Remorquage :

Si le véhicule est immobilisé non roulant, le Prestataire d'assistance organisera et missionnera un prestataire sur place pour venir dépanner ou remorquer le véhicule et participera aux frais dans une limite de 200€ TTC maximum. Le surplus sera à la charge du Client. La prise en charge ne comprend que les frais d'intervention du dépanneur. Les pièces détachées utilisées sur place sont à la charge du Client qui les règle directement sur place au prestataire.

Les conditions d'applications sont identiques à celles des véhicules de -3.5T.

-Prestation de véhicule de prêt :

Cette prestation n'est pas offerte pour cette catégorie de véhicule.

-Prestation de taxi :

Les conditions d'utilisation du taxi sont identiques à celles des véhicules de -3.5T.

17 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

17.1 Logiciels mis à la disposition du Client par le Prestataire

Le Prestataire ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle sur l'un quelconque des éléments (y compris les Logiciels) mis à la disposition du Client.

Lorsque des Logiciels sont nécessaires à l'utilisation des équipements, le Prestataire concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable sur ces Logiciels, limité à l'objet et à la durée de la Commande. Le Client ne peut, sans autorisation préalable et écrite du Prestataire, nantir, céder, louer, donner en licence, communiquer ou prêter, à titre onéreux ou gracieux, les Logiciels. Le Client s'interdit d'installer sur d'autres équipements les Logiciels, d'apporter ou de faire apporter, toute modification, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs. Le Client s'interdit tout acte de modification, de traduction, d'adaptation, de désassemblage, de décompilation, de reproduction à l'exception d'une copie de sauvegarde, d'utilisation à des fins d'analyse concurrente, de distribution ou de création d'œuvres dérivées, à partir de tout ou partie des Logiciels, sauf pour les exceptions strictement définies par la loi.

Le Client déclare être titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés aux Logiciels qu'il met à la disposition du Prestataire dans le cadre de l'exécution de la Commande, ou du moins disposer des licences nécessaires sur ces droits, de sorte qu'il concède au Prestataire un droit d'usage sur ces Logiciels, et ce pour toute la durée de la Commande.

Par ailleurs, le Client garantit le Prestataire contre toute action d'un tiers relative audit droit d'utilisation ainsi concédé et fera sien tout litige y afférent, notamment quant à la prise en charge financière.

Cette garantie s'applique sous réserve des conditions suivantes :

En cas d'action d'un tiers telle qu'indiquée ci-dessus, le Client doit immédiatement en informer le Prestataire et lui donner tout pouvoir pour assurer sa défense. Le Client doit alors fournir au Prestataire toute l'assistance raisonnable nécessaire afin de lui permettre de remplir ses obligations au titre de la présente garantie.

Cette garantie ne pourra pas s'appliquer dans les cas suivants :

- si tout ou partie du Service a été modifiée par le Client ou un tiers depuis sa livraison au Bénéficiaire ;

• si tout ou partie du Service n'est pas utilisée par le Client conformément aux dispositions du Contrat ;

• en cas de combinaison ou d'utilisation de tout ou partie du Service avec des produits ou services de tiers.

• Enfin, cette garantie s'appliquera dans la limite du plafond de responsabilité du Prestataire tel que défini à l'article 14.1 des présentes.

17.2 Logiciels mis à la disposition du Prestataire par le Client

Le Client reconnaît être titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés aux logiciels qu'il met à la disposition du Prestataire dans le cadre de l'exécution du Contrat, ou du moins disposer des licences nécessaires sur ces droits, de sorte qu'il concède au Prestataire un droit d'usage sur ces logiciels, et ce pour toute la durée du Contrat des droits de propriété intellectuelle attachés à ces logiciels.

Par ailleurs, le Client garantit le Prestataire contre toute action d'un tiers relative audit droit d'utilisation ainsi concédé et fera sien de tout litige y afférent, notamment quant à la prise en charge financière.

18 - MODIFICATIONS DES DOCUMENTS CONTRACTUELS OU DU SERVICE PAR LE PRESTATAIRE

Le Prestataire peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture du Service, après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois avant la date d'entrée en vigueur. Les modifications sont applicables au Contrat en cours d'exécution.

En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix), ce dernier peut résilier de plein droit la ou les Commandes concernées, y compris pendant la durée minimale, et ce sans pénalité et sans droit à dédommagement. La résiliation est effective à la date d'application de ces modifications.

19 - CONDITIONS DE RETRAIT DU SERVICE PAR LE PRESTATAIRE

En cas de suppression du Service, le Prestataire rend publique au moins six mois à l'avance la date à laquelle les nouvelles demandes cesseront d'être satisfaites. Sauf accord du Client, la résiliation du Contrat en cours ne peut intervenir avant l'expiration d'un délai d'un six mois suivant la date à laquelle il a été mis fin à la commercialisation dudit Service.

Le Prestataire s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement. La suppression du Service, dans les conditions ci-dessus, ne saurait engager la responsabilité du Prestataire et ouvrir droit à des indemnités ou dommages et intérêts au profit du Client.

20 - CONFIDENTIALITE

Dans le cadre du Contrat, toute information reçue par une Partie d'une autre Partie sera considérée comme confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la partie qui l'adresse à l'autre. Le Client, le Prestataire et le Prestataire d'Assistance conviennent de respecter le caractère confidentiel des informations et données reçues mutuellement dans le cadre du Contrat.

Les Parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution d'une Commande et, à ne pas divulguer lesdites informations ou données à toute personne autre que leurs employés et sous-traitants dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution d'une Commande, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. N'est pas considérée comme confidentielle l'information publiquement disponible à l'époque de la divulgation ou qui devient ultérieurement disponible sans manquement du Client ou du Prestataire à son obligation de confidentialité ou légitimement obtenue d'un tiers sans qu'il y ait eu violation par ce dernier d'un accord de confidentialité concernant cette information. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée de la Commande concernée et pendant une durée de trois ans suivant sa résiliation.

A l'issue de la Commande, pour quelque cause que ce soit, chaque Partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

Le respect par chacune des Parties du caractère confidentiel des termes du Contrat doit s'entendre sans préjudice de la faculté offerte à chacune des Parties de céder tout ou partie du Contrat dans les conditions prévues à l'article 22 des présentes.

21 - SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire aura le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et demeure responsable vis-à-vis du Client de la fourniture du Service sous-traité.

22 - CESSION

En cas de cession de tout ou partie du Contrat par le Client, les Parties se réuniront afin d'analyser d'une part, l'opération de transfert, le coût de ce transfert et ses conséquences sur le Contrat, de convenir et de valider d'autre part, les modalités de la cession. Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit du Prestataire.

En toute hypothèse, toute cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client ou du ou des éventuels Bénéficiaires facturés n'ait été préalablement apuré.

Le Prestataire peut librement céder tout ou partie du Contrat à toute Société Affiliée ou pourra substituer, concéder ou transférer les droits et obligations issus du Contrat à une Société Affiliée sous réserve que cette dernière assure vis-à-vis du Client tous les droits et obligations souscrits par le Prestataire au titre du Contrat. Le Prestataire sera libéré de ses obligations à la date d'effet de la cession qui sera notifiée par le Prestataire au Client dans un délai raisonnable qui ne pourra être inférieur à 30 jours.

23 - RENONCIATION

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties, en une ou plusieurs occasions de ne pas se prévaloir



d'une ou plusieurs stipulations du Contrat, ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement.

24 - NULLITE NON VALIDITE PARTIELLE

Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou une réglementation applicable, les Parties resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé à l'élaboration du Contrat.

25 - COMMUNICATION ET DROITS D'ACCES AUX DONNEES PERSONNELLES

Au regard des informations faisant l'objet de traitements informatisés qui sont transmises par le Prestataire au Client, ce dernier s'engage à respecter les normes juridiques (notamment le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite loi «Informatique et Liberté » modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004) encadrant une telle communication d'informations ainsi que leur utilisation, notamment pour ce qui concerne celles ayant un caractère directement ou indirectement personnel. Au regard de ce qui précède, le Client (i) reconnaît que la responsabilité du Prestataire, en sa qualité d'exploitant, ne pourra être recherchée en cas d'utilisation par le Client de ces informations à d'autres fins que celles prévues, admises ou tolérées par les réglementations relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et autres réglementations associées ; (ii) sera responsable des dommages causés au Prestataire, dans le cas où les obligations définies par les réglementations visées au Contrat ne seraient pas respectées par le Client, ce dernier s'engageant à défendre et indemniser, dans ce cadre, le Prestataire contre toutes actions ou menaces d'actions ou revendications de tiers, qu'elles soient judiciaires ou non, concernant les informations transmises ainsi que leur utilisation par le Client.

Au surplus, conformément aux stipulations du présent article, le Client s'engage à effectuer les déclarations et démarches administratives nécessaires et afférentes aux réglementations visées au présent article, pour les données dont il a la responsabilité.

Dans le cadre d'une utilisation du Service à des fins de géolocalisation, le Client garantit le Prestataire qu'il a pris toutes les mesures nécessaires au respect des dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et Libertés », avoir procédé à une déclaration auprès de la CNIL eu égard au traitement des données personnelles induit par la géolocalisation et veiller aux respects des réglementations en vigueur (notamment l'information des salariés et des instances représentatives du personnel).

26 - REFERENCEMENT

Sauf avis contraire notifié au Prestataire lors de la signature de la Commande initiale, le Prestataire pourra faire état du nom commercial du Client, de son(s) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales du Client à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication.

27 - CONVENTION DE PREUVE

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1316-1 du Code civil c'est-à-dire qu'ils auront la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les télécopies ou des écrits électroniques de telle manière qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil. Il est expressément convenu entre les Parties qu'en cas de

contradiction entre des écrits sous forme papier échangés par voie postale d'une part et, d'autre part des télécopies ou des écrits électroniques échangés par voie électronique ou non, seuls les écrits sous forme papier échangés par voie postale feront foi.

28 - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est soumis à la loi française.

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal Mixte de Commerce de Saint-Denis de la Réunion, auquel les Parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

29 - NOTIFICATION

Toutes les notifications devant être faites dans le cadre du Contrat s'effectueront par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique) aux adresses respectivement indiquées dans le Bon de Commande.

Je soussigné(e) M.....
en qualité de

Déclare avoir reçu toutes les conditions contractuelles mentionnées ci-dessus,
les avoir lues et comprises et accepté sans réserves ses dispositions.

A : le :

Dûment habilité aux présentes
signature et cachet du client (conditions générales jointes)

Date et signature vendeur :

Cachet

1.1 Description du Service

L'offre « solution géoloc et assistance » est un service packagé constitué de l'ensemble des services et équipements suivants :

Les fonctionnalités

Gestion de la flotte

- géolocalisation d'un Véhicule : position d'un Véhicule,
- géolocalisation d'une flotte de Véhicule : position de la flotte, visualisation de l'activité de la flotte sur une période donnée (déplacements),
- suivi par Véhicule, état des Véhicules distingués par icône,
- création de rapports d'activité synthétiques (départ-arrivée, distance parcourue, durée du parcours, vitesse moyenne, durée de l'arrêt par Véhicule) flotte de Véhicules ou pour un Véhicule – exportable au format Excel ou PDF à une fréquence journalière, hebdomadaire ou mensuelle
- visualisation des données sur une cartographique WEB, trajet, position,
- gestion des informations de type entretien,
- historisation de 2 mois de données,
- géocodage d'une adresse : positionnement sur la carte ou enregistrement d'un point par son adresse « postale »,
- création de point d'intérêt soit à partir de son adresse avec contrôle sur la carte soit en pointant directement sur la carte,
- géofencing entrant, géofencing sortant : alerte sur arrivée ou sortie de site (préalablement déclaré en point d'intérêt, par Véhicule ou par flotte de Véhicules et défini par un rayon d'action) – N.B. : au-delà de 50 sites « géofencés » sous alertes et de plus de 200 Véhicules paramétrés pour l'alertes: un accord technique du Prestataire est nécessaire,
- gestion des alertes : récupération de l'alerte possible par fenêtre Pop-up et par e-mail. Un e-mail est en plus systématiquement envoyé vers le gestionnaire. Les alertes sont émises et les actions qui s'en suivent sont déclenchées, soit dans le cadre du service de bouton d'appel, soit dans le cadre du service de géofencing ou d'une alerte vitesse.

Administration de l'Application Web par le Client

- gestion des comptes utilisateurs,
- création de flottes de Véhicules,
- gestion des Véhicules : attribution de Boitiers aux Véhicules, distinction de fonctions entre les Véhicules, informations d'entretien par Véhicule.

Accès à l'Application Web

- par internet : accès en mode WEB,
- chaque utilisateur final s'identifie par un user/ mot de passe.

Service Client

- Hot Line : 24h/24, 7/7

La fourniture des Equipements (hors cas de vente) et communications data

- la fourniture du Boitier communicant embarqué dans chaque Véhicule, En plus de fournir tous les éléments nécessaires à la gestion de flotte de Véhicules, ce Boitier permet au conducteur d'émettre un appel téléphonique. Le conducteur, en appuyant sur le bouton d'appel déclenche un appel vers la Hot Line.
- Le Boitier existe en deux modèles au choix (forfait mensuel de l'offre identique): boitier standard (installation dans l'habitacle du véhicule) ou boitier allume-cigare (pouvant se connecter à l'allume-cigare du Véhicule).
- les communications data GSM GPRS avec les Equipements embarqués (inclus 40€ de crédit de communication à la Réunion pour des communications data (wap/web hors usages TV) à la Réunion (0,0005€ HT/ko, décompte par pas de 1ko) et/ou SMS vers Orange Réunion (0,14€ HT par SMS).

Les communications émises en roaming (hors du territoire Réunionnais) sont facturées hors forfait au Client au tarif mentionné en annexe 3 du présent document.

En cas d'usage de la SIM hors du boitier, le montant des consommations sera facturé au client.

Le suivi des consommations depuis le #123# n'est pas compatible avec cette offre.

Les prestations d'accompagnement

Formation

Formation des administrateurs – 1h incluse dans l'offre

Formation à l'interface web – 4h

Cette formation est optionnelle. Le prix figure dans l'annexe 3 du présent document.

Ces 2 formations peuvent se réaliser sur site ou à distance

Formation à l'installation – par 1/2 journée par le Fournisseur :

- suivi d'une installation pas à pas faite par l'instructeur,
- le Client effectue lui-même sous contrôle de l'instructeur un ou deux installations,
- 15 jours de support après la formation.

Installation /désinstallation (non compatible Boitier allume-cigare)

Effectuée à l'adresse donnée par le client et figurant sur le bon de commande.

Le prix des prestations d'installation et désinstallation figure en annexe 3 du présent document.

1.2. Conditions d'utilisation de l'interface web de gestion de flotte

ARTICLE 1 – OBJET DE L'ACCORD D'UTILISATION DU SERVICE

Le présent accord a pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part, Orange Réunion met à la disposition du Client son Application Web de suivi et gestion de flotte accessible via l'adresse orange-business.re/geoloc, et, d'autre part, le Client accède à cette application et l'utilise. Il est expressément entendu que le Client s'engage à respecter scrupuleusement les présentes conditions. Le non-respect des présentes clauses contractuelles engagerait, de fait, la responsabilité du Client et entraînerait, le cas échéant, la suspension immédiate des services et accès à l'Application Web, sans obligation de mise en demeure et d'indemnisation de la part d'Orange Réunion. Le présent accord prévaut, se substitue ou se substituerait à tous documents échangés, postérieurement ou antérieurement entre Orange Réunion et le Client.

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Application Web : désigne l'application pour le suivi et la gestion de flotte de véhicules via la géolocalisation, faisant partie du service « solution géoloc et assistance ». Cette application est hébergée pour Orange Réunion auxquels les utilisateurs accèdent par une liaison à distance. Codes d'accès : Identifiant et mot de passe délivrés par Orange Réunion aux utilisateurs du Client pour leur permettre un accès personnalisé à l'Application.

Utilisateur : Toute personne physique désignée par le Client et autorisée à utiliser l'Application.

ARTICLE 3 – ACCES – DISPONIBILITES - AUTHENTIFICATION

L'accès à l'Application Web est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à l'adresse suivante : www.orange-business.re/geoloc. Il est expressément admis, pour des raisons de maintenance technique nécessaire au bon fonctionnement de ses services, que l'Application Web soit momentanément interrompue sans que le Client puisse prétendre, sous quelque forme que ce soit, à une quelconque indemnité. Pour utiliser l'Application Web, le Client dispose de codes d'accès qui lui ont été affectés par Orange Réunion ou qu'il aura créés lui-même par l'utilisation des modules d'administration. Les codes d'accès sont réputés nécessaires et suffisants pour identifier contractuellement, au regard du présent accord, le Client qui accepte sans réserve cette méthode d'authentification. C'est pourquoi ces codes d'accès sont strictement personnels et confidentiels et chaque utilisateur du Client est seul responsable de leur protection et de leur utilisation et s'engage à prévenir sans délai Orange Réunion, par téléphone ou Email et confirmer par courrier, dans le cas où il constaterait que le caractère confidentiel des codes d'accès ne serait plus assuré. Dans les 4 heures ouvrées suivant cette requête, Orange Réunion s'engage à suspendre l'accès à l'application pour quiconque utiliserait les codes d'accès objets de cette perte de confidentialité. De ce fait, Orange Réunion ne saurait en aucun cas être responsable de l'utilisation détournée ou non autorisée des codes d'accès du Client.

ARTICLE 4 – LIMITES D'UTILISATION - PROPRIETE

L'Application Web est de la propriété exclusive des sociétés Orange Réunion, L'éjely Sarl, Traologic qui sont seules titulaires des droits d'auteur et d'exploitation commerciale. A ce titre, Orange Réunion accorde au Client un droit d'usage personnel, ponctuel, incessible et non exclusif de l'Application Web. Sa copie ou son utilisation frauduleuse est punissable de sanctions civiles et pénales. Il est strictement interdit au Client de faire bénéficier un tiers de tout ou partie des services proposés par l'Application Web sans accord préalable d'Orange Réunion. L'Application Web et l'ensemble des éléments qui la composent (contenu, images, logos, textes, programmes, scripts, processus, etc.) sont la propriété exclusive de son Concepteur. De plus, aucun tiers ne pourra lier son site Internet avec celui de l'Application Web sans avoir obtenu expressément l'accord d'Orange Réunion.

ARTICLE 5 – PRESTATIONS DU SERVICE

5.1 Fonctionnalités standard de l'Application Web

Les principales fonctionnalités de l'Application Web proposées au Client sont les suivantes :

- 5.1.1. Positionnement en temps réel des véhicules de la flotte.
- 5.1.1. Suivi et historique des parcours des véhicules de la flotte.
- 5.1.2. Définitions des zones d'intérêt par utilisateur
- 5.1.3. Définitions des points d'intérêt par utilisateur.
- 5.1.5. Modules d'administration pour la gestion des véhicules.
- 5.1.6. Modules d'administration pour la gestion des utilisateurs.
- 5.1.6. Rapports détaillés de l'utilisation des véhicules.

ARTICLE 6 – RESPONSABILITE D'ORANGE REUNION

Orange Réunion s'engage à mettre en œuvre tous les moyens qu'il juge nécessaires pour mener à bien sa mission et pour garantir notamment le bon fonctionnement de l'Application Web dans



le cadre du présent accord. Orange Réunion 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. Orange Réunion ne répond que d'une obligation de moyen. Orange Réunion s'engage à effectuer des sauvegardes journalières des données enregistrées par le Client. Malgré tout le soin apporté par Orange Réunion et ses partenaires techniques pour exploiter, vérifier et mettre à jour l'Application Web, Orange Réunion ne saurait en aucun cas être engagé, dans le cas où le Client subirait, de manière directe ou indirecte, des dommages financiers ou techniques, perte d'exploitation ou perte d'image de marque ou tout autre préjudice de quelque nature que ce soit, qui pourrait intervenir parallèlement ou consécutivement à l'utilisation de l'Application Web. Il est expressément entendu que le Client assume ses risques financiers, industriels, professionnels respectifs.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à ne communiquer à Orange Réunion que des informations véridiques, sincères, régulières et fidèles sur sa situation légale et financière et sur son activité, et à informer Orange Réunion de toute modification substantielle le concernant. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

ARTICLE 8 – DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord d'utilisation de l'Application Web sera réputé valide entre le Client et Orange Réunion, à compter de la première connexion à l'Application Web par le Client. Le présent Accord continuera à s'appliquer jusqu'à ce qu'il y soit mis fin. Lorsque l'accord est dénoncé, les éléments constituant le Compte Utilisateur, les données d'utilisateur peuvent être résiliées, retirées par Orange Réunion à tout moment sans préavis et sans aucune responsabilité envers le Client ou tout tiers.

Lorsque le présent Accord prend fin, les dispositions qui, par leur nature sont destinés à se poursuivre indéfiniment continueront de s'appliquer, tels que (sans limitation) les dispositions relatives aux droits de propriété.

ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITE

Chacune des parties au présent accord s'engage en son nom comme en celui de ses collaborateurs à considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent contrat et après son expiration, les documents, systèmes, logiciels, savoir-faire en provenance de l'autre partie dont elle pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat, et à ne pas les utiliser en dehors des besoins du présent accord.

Les informations fournies par le Client sont confidentielles et ne sont pas cessibles à des tiers exceptées celles nécessaires à l'accomplissement des services liés à l'utilisation de l'Application Web. Ne sont pas concernées par cette obligation de confidentialité les informations tombées dans le domaine public ou dont la révélation a été autorisée par écrit par la partie concernée. Conformément aux lois et directives européennes en vigueur, notamment pour ce qui concerne la protection des personnes physiques en matière de traitement de l'information, tout utilisateur

du Client possède un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression des informations nominatives qui le concernent et dispose, d'une interface disponible via l'Application Web.

ARTICLE 11 – MISE EN GARDE DU CLIENT

Le Client reconnaît être avisé des risques inhérents aux matériels, logiciels et réseaux informatiques, et notamment ceux liés à l'Internet que ce soit en matière de performance globale aléatoire, de niveau de sécurité faillible, d'accessibilité continue non garantie aux services du Web, d'hétérogénéité entraînant parfois des problèmes d'incompatibilité des systèmes informatiques, sans qu'en aucune manière, la responsabilité d'Orange Réunion puisse être engagée en cas de dysfonctionnement de l'Application Web qui pourrait être constaté et dont les causes seraient liées directement ou indirectement à ces risques. Afin de limiter de tels risques, Orange Réunion s'engage à mettre en œuvre toutes les techniques et technologies disponibles sur le marché que ce soit en matière de logiciels anti-virus, de système pare-feu, ou tout autre système informatique qui sera jugé nécessaire par Orange Réunion et ses partenaires pour rendre plus sûr et plus performant l'accès à l'Application Web. Orange Réunion s'engage également à fournir au Client, sur simple demande, la configuration minimum obligatoire pour utiliser normalement l'Application Web.

ARTICLE 12 – RESILIATION

Orange Réunion pourra résilier de plein droit le contrat le liant au Client ou lui interdire l'accès à l'Application Web sans délai ni indemnité et sans préjudice d'indemnités éventuelles pour Orange Réunion, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations figurant dans le présent accord.

ARTICLE 13 – MODIFICATION

Les parties conviennent qu'Orange Réunion 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.orange-business.re/> ou l'envoi d'un courrier électronique au Client.



2.1 Les numéros utiles

- Problème de SAV ?
 - Contactez le 202 depuis votre mobile Orange (appel gratuit, 7j/7, 24h/24)
 - ou contactez le 02 62 720 202 depuis un fixe ou un autre mobile (prix d'un appel local, 7j/7, 24h/24)
- Besoin d'assistance pour votre véhicule?
 - Appuyez sur le bouton panique situé sur le boîtier installé dans votre véhicule
 - Ou contactez le 202 depuis votre mobile Orange (appel gratuit, 7j/7, 24h/24)
 - Ou contactez 02 62 720 202 depuis un fixe ou un autre mobile (prix d'un appel local, 7j/7, 24h/24)
- Problème de facture
 - Contactez votre service client entreprises habituel au 330 ou au 1016 (du lundi au vendredi de 8h à 17h30, hors jours fériés)
- Pour vous connecter à l'Application Web : accès direct depuis <http://www.orange-business.re/geoloc>



3.1 Prix des Services

solution géoloc et assistance

forfait mensuel 59 € HT/mois/véhicule*
engagement 24 mois

Prestations d'accompagnement

rapport personnalisé de suivi 5 € HT/mois/flotte

installation sur site
par véhicule..... 150 € HT
désinstallation..... 45 € HT

Formations (sur site ou à distance)
formation prise en main de l'interface web (1h) inclus
formation à l'interface web 500 € HT/4h
formation à l'installation/désinstallation des boîtiers..... 500€ HT/4h

Déplacement sur site 50 € HT

Reconfiguration Boitier 25 € HT

Autres frais

Facturation Boitier endommagé ou non restitué (après résiliation) 350 € HT

Facturation des matériels et accessoires non couverts par la garantie

Facturation du remplacement d'un boitier non couvert par la garantie 350 € HT
Antenne GPS 7 € HT
Antenne GSM 7 € HT
Connecteur Boitier 5 € HT
Pack Haut-parleur et Micro 10 € HT

* le prix inclut la location du boitier, l'accès à une interface web sécurisée de suivi de flotte, les communications. (40€ de crédit de communication inclus pour des communications data (wap/web hors usages TV) à la Réunion (0,0005€ HT/ko, décompte par pas de 1ko) et/ou SMS vers Orange Réunion (0,14€ HT par SMS)

Les communications effectuées hors de la Réunion sont facturées hors forfait.

Les communications effectuées hors boitier sont facturées hors forfait.

Détail des tarifs hors boitier décomptés hors forfait

- appels vers fixe Réunion et mobile Orange Réunion : 0,18€ HT/min
- appels vers autres mobiles Réunion : 0,30€ HT/min
- appels vers fixes et mobiles métropole : 0,33€ HT/min
- appels vers international : cf fiche tarifaire orange business services en vigueur
- TV : 0.08€ HT/ko (décompte par paliers de 10ko)
- SMS vers international : 0,28€ HT/SMS
- SMS vers SRR, Only et vers mobiles métropole : 0,14€ HT/SMS

Décompte des appels : 1ère minute indivisible puis décompte par palier de 15s

Annexe 4 : Conditions générales d'assistance ACTA Assurance

Objet :

La présente convention a pour but de définir les termes et conditions de mise en œuvre et de prise en charge des garanties d'assistance aux personnes, accordées par Orange Réunion en inclusion au contrat lié à l'offre « solution géoloc et assistance ». Les garanties sont liées à l'utilisation du véhicule garanti.

Article 1 - Bénéficiaire

Toute(s) personne(s), conducteurs ou passagers, en tant qu'utilisateur autorisé d'un véhicule couvert par un contrat « solution géoloc et assistance » vendu par Orange Réunion sur l'île de la Réunion, pour autant que le nombre maximum d'occupants stipulé sur la carte grise du véhicule soit respecté.

Article 2 – Couverture géographique

Territoire de l'île de la Réunion

Article 3 – Véhicules couverts

Tous les véhicules immatriculés sur le territoire de la Réunion et sous contrat de la « solution géoloc et assistance » commercialisée par Orange Réunion et qui correspondent aux caractéristiques suivantes :

Véhicules n'excédant pas 3,5t de PTC : 9 places maximum, Largeur maximale : 2,5 mètres, Longueur maximale (remorque incluse) : 16 mètres, Hauteur maximale : 3,2 mètres. Ces véhicules peuvent bénéficier des prestations dépannage / remorquage, taxi et véhicule de remplacement dans les conditions décrites ci-après.

Véhicules de plus de 3,5t de PTC ainsi que les véhicules de transport de personnes à but lucratif tels que Ambulances-VSL, taxis, auto écoles, véhicules de location, corbillards...). Ces véhicules peuvent bénéficier des prestations dépannage / remorquage et taxi dans les conditions décrites ci-après.

Article 4 – Faits générateurs de la prestation

Les faits ouvrants droits à prestation sont les suivants : Panne, Accident, Vandalisme, Vol, Tentative de vol, Incendie, Crevaison multiple (crevaison simple non couverte), Perte de clés ou clés enfermées dans le véhicule, Panne ou erreur de carburant.

Par « Panne », on entend toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule, y compris la panne mécanique ou électrique, entraînant une immobilisation immédiate du véhicule sur place, et imposant son remorquage. De fait, les opérations telles que les rappels constructeurs, l'entretien périodique, les inspections et l'installation d'accessoires, les événements qui n'imposent pas l'immobilisation immédiate du véhicule ne sont pas considérés comme une panne.

Par « Accident » (ayant fait l'objet d'une déclaration), nous entendons la destruction ou la détérioration du véhicule rendant impossible sa mobilité suite à collision, choc contre corps fixe ou mobile, versement du véhicule, sortie de route ou tentative de vol.

Par « Vol » (ayant fait l'objet d'une déclaration), nous entendons la disparition ou la détérioration du véhicule assuré suite à vol immobilisant sur place le véhicule.

Par « Incendie » (ayant fait l'objet d'une déclaration), nous entendons la disparition ou la détérioration du véhicule consécutive à un incendie.

Par « Crevaison » nous entendons tout dégonflement ou éclatement de pneumatique rendant impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité et nécessitant un dépannage ou un remorquage dans un garage pour effectuer les réparations.

Par « Perte ou bris de clé » nous entendons la perte de clé, clé enfermée dans le véhicule ou le bris de clé dans la serrure.

Par « Panne ou erreur de carburant » nous entendons tout défaut de carburant entraîné par un dysfonctionnement de la jauge ainsi que le remplissage accidentel et involontaire du réservoir avec un carburant inapproprié au véhicule.

Article 5 – Accès à la Hot line gérée par le Prestataire d'Assistance 24h/24 et 7j/7

Le bénéficiaire doit impérativement contacter la Hot Line avant toute organisation de prestation soit à l'aide du bouton du boîtier de géolocalisation qui compose automatiquement le numéro d'assistance court au 202 ; soit depuis un mobile Orange en composant le numéro court 202 ou le 02 62 72 02 02 depuis tout autre téléphone. Le Prestataire d'Assistance ne pourra rembourser des dépenses engagées à l'initiative du conducteur et sans accord exprès de la Hot line.

Article 6 - Prestations couvertes

6.1 Dépannage sur Place / Remorquage

Dans le cas de véhicule sous garantie constructeur, le Prestataire d'Assistance fera appel en priorité pendant cette période à l'assistance du constructeur, pour prise en charge des frais d'assistance.

Prise en charge par ACTA Assurance, dans la limite de 200€ TTC par intervention des frais de dépannage sur place et/ou de remorquage vers la concession ou le garage compétent le plus proche du lieu d'incident permettant d'effectuer les réparations. Au delà du plafond maximum de 200€ TTC, les coûts supplémentaires restent à la charge du bénéficiaire.

La prestation est limitée à deux prises en charge en cas de panne par année de contrat

Le service sera fourni sur les routes ouvertes à la circulation publique ainsi qu'au domicile du bénéficiaire. En outre, le service sera également fourni sur les routes non carrossables pour les modèles "tout terrain" pour autant que l'accès de celles-ci soit possible et autorisé par la loi. L'intervention exclut les opérations de sauvetage, de grutage et/ou treuilage nécessitant de faire appel à des moyens lourds.

Dans le cas de véhicule sous garantie constructeur, le Prestataire d'Assistance pourra faire appel à l'assistance du constructeur, pour la prise en charge des prestations et des frais d'assistance.

6.2 Taxi

Afin de permettre au bénéficiaire de conserver sa mobilité, organisation et prise en charge par ACTA Assurance des frais de taxi dans la limite de 100€ TTC maximum par dossier incident.

Cette prestation taxi pourra être utilisée dans la continuité du trajet initialement prévu (rendez-vous, retour au domicile, ou sur le lieu de travail), pour se rendre à l'agence de location ou au garage vers lequel le véhicule a été réparé.

Cette prestation n'est accordée que si le véhicule a été préalablement remorqué.

6.3 Voiture de location : Les véhicules de >3,5 tonnes ainsi que les véhicules réservés au transport de personnes à titre onéreux, ne bénéficient pas de cette prestation

En cas de remorquage du véhicule vers un garage compétent et après diagnostic de ce dernier sur les causes de l'incident, pour bénéficier de la prestation véhicule de location, le véhicule devra impérativement être immobilisé plus de 24h dans le garage compétent, ACTA Assurance prendra en charge les coûts de véhicule de remplacement organisé par le Prestataire d'Assistance dans son réseau de prestataires agréés, dans la limite d'une catégorie B (type Clio, 207...) et de 3 jours de location maximum. Cette durée est portée à 4 jours si le dernier jour est un dimanche ou un jour férié.

Si le bénéficiaire souhaite une catégorie supérieure ou un type de véhicule spécifique, la prise en charge se limitera dans tous les cas à la catégorie B. Le Bénéficiaire devra prendre à sa charge la différence tarifaire.

La location reste soumise aux disponibilités et aux conditions des loueurs. Le Bénéficiaire devra respecter les obligations du loueur, à savoir, avoir plus de 21 ans, plus de 2 ans de permis, présenter une pièce d'identité et un permis valide et déposer une caution (non encaissée) à la remise du véhicule (empreinte CB ou chèque).

Pour bénéficier de cette prestation, le véhicule aura impérativement du faire l'objet au préalable, d'un remorquage organisé par le Prestataire d'Assistance. Aucun véhicule de remplacement ne pourra être pris en charge pour toute opération d'entretien ou panne / accident non immobilisant (véhicule arrivé roulant au garage)

La prise en charge est limitée à la location du véhicule. Tous les autres frais annexes, carburant, assurances complémentaires, deuxième conducteur, franchises, dégâts au véhicule, restent à la charge du bénéficiaire.

Article 7 – Exclusions générales

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention du Prestataire d'Assistance et de prise en charge par ACTA Assurance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

Les conséquences résultant de l'usage abusif d'alcool, de usage ou adoption de médicaments, drogues ou stupéfiants, les dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire, la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye, les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays, de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales, les conséquences de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires., les conséquences d'explosion d'engins et d'effet nucléaires radioactifs, les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, d'actes de terrorisme, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisie ou de contraintes par la force publique, les conséquences d'événements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.