

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE PANNE DE CLIC PRO APPLICABLES AU 1er JANVIER 2013

## Préambule – Définitions générales

La société **Panne de Clic Pro** est une société de prestations de services d'assistance, de conseil, de formation et de toutes prestations de service en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique.

On entend par « client », le bénéficiaire des prestations fournies par **Panne de Clic Pro**.

On entend par « prestation », les services assurés par **Panne de Clic Pro**.

On entend par « produit » les offres commerciales mises à disposition du client pour régler les prestations.

On entend par « pannes », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au client, provenant d'un matériel et/ou logiciel défectueux et/ou des conséquences d'un usage volontaire ou involontaire de ces équipements.

## **Contenu des prestations**

Les prestations consistent notamment en :

- Conseil
- Audit
- Maintenance informatique existante
- Installation de nouveau matériel
- Fourniture de matériel et installation
- Mise en place de solutions de sauvegarde
- Mise en place de solutions anti virus
- Mise en place de solutions anti SPAM hébergées
- Récupération de données
- Sécurisation de PC portable
- Sécurisation de PC fixe
- Vente de clés USB personnalisées
- Solutions de fax externalisé
- Assistance à l'achat
- Montage à l'achat
- Mise en relation client/fournisseur

Elles consistent également à aider à l'installation, la configuration des équipements appartenant au client, à résoudre les pannes de ces mêmes équipements.

## **Application des conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales de vente sont portées dans leur intégralité à la connaissance du client. En conséquence, le fait de passer commande implique l'acceptation entière et sans réserve du client de la globalité de ces conditions générales de vente. Sauf accord écrit entre les parties, les conditions de vente de **Panne de Clic Pro** prévalent sur les éventuelles conditions d'achat du client.

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du client en accompagnement des devis et des bons de commande. Elles sont également consultables depuis le site internet de **Panne de Clic Pro** (<http://www.pannedeclicpro.com>). En conséquence, le fait de passer commande de produits ou de services implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente.

## **Mise en garde**

Il est rappelé que la bonne fin d'un nouvel équipement, ou d'une prestation de services, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels, et services prestés, mais aussi de facteurs échappant au contrôle de **Panne de Clic Pro**, tels que l'installation d'origine, des méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur.

Les parties conviennent que les obligations de **Panne de Clic Pro** au titre des relations précontractuelles sont des obligations de moyens et non de résultat.

Le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de **Panne de Clic Pro** ne peut donc être engagée de ce chef.

## ARTICLE 1 - PRISE DE COMMANDE

Il est possible de commander à **Panne de Clic Pro** un produit ou un service par courrier, par téléphone, par fax ou par tout moyen électronique. Il est expressément convenu entre les parties qu'un consentement de preuve par écrit des obligations contractées pourra être apporté par les enregistrements informatiques conservés par **Panne de Clic Pro**. Ce mode de preuve, que le client reconnaît comme valable, est recevable quelle que soit le montant de la commande. Dans tous les cas, une commande est considérée comme définitive après réception par **Panne de Clic Pro** d'un devis ou d'un bon de commande signé.

## ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DE PANNE DE CLIC PRO

Le bon de commande détaille les différentes caractéristiques de l'offre de prestation choisie par le client. **Panne de Clic Pro** met à disposition ses ressources conformément aux éléments fournis par le client sur le bon de commande. **Panne de Clic Pro** s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la mise en œuvre d'un service d'une qualité conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

## ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU CLIENT

**3.1** Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de **Panne de Clic Pro** toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le client lors de la commande ainsi qu'éventuellement par la suite, demeurent sous son entière responsabilité.

**3.2** Le client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité. Il s'engage également à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables etc.) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

**3.3** Le client s'engage à tenir à la disposition de l'ensemble de **Panne de Clic Pro** la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CDROM, DVD Rom, disquettes etc.), les numéros de licences, les codes d'activations et/ou d'identification des différents fournisseurs potentiels et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la panne.

**3.4** Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations (frais d'électricité, connexions Internet, usure des consommables informatiques, communication etc.) engendrés par les manipulations effectuées restent à sa charge. En aucun cas le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel, sous quelque forme que ce soit.

**3.5** Le client se chargera de déplacer ou nettoyer tous les éléments considérés comme gênant l'exécution de la prestation.

**3.6** Le client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

**3.7** Non sollicitation de personnel - Le Client s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler tout membre du personnel de **Panne de Clic Pro** ayant participé à la réalisation des travaux objet des présentes, pendant toute la durée du présent contrat et jusqu'à l'expiration d'un délai de douze mois à compter de la cessation des relations contractuelles.

#### **ARTICLE 4 - RESPONSABILITE DE PANNE DE CLIC PRO**

**4.1** **Panne de Clic Pro** s'engage à mettre tous ses moyens en œuvre pour délivrer dans des conditions optimales les services au client. La responsabilité de **Panne de Clic Pro** envers le client ne pourrait être engagée que pour des faits établis qui lui seraient exclusivement imputables.

**4.2** Le client reconnaît que les logiciels et progiciels (édités par des tiers) utilisés sur le serveur/les systèmes informatiques relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'ils ne peuvent matériellement pas faire, notamment dans le contexte de l'utilisation mutualisée de leurs fonctionnalités, l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation, même si le choix technologique opéré par **Panne de Clic Pro** dans certains cas sur les logiciels dits 'libres' améliore sensiblement le taux de fonctionnement. Le client accepte donc de supporter, dans le cadre de l'indice de disponibilité, les risques résiduels d'imperfection ou l'indisponibilité du serveur/du système informatique.

**4.3** La responsabilité pénale de **Panne de Clic Pro** et/ou la responsabilité civile de **Panne de Clic Pro** à l'égard de tiers au présent contrat ainsi que les modalités de détention, de conservation et de communication des données permettant l'identification du client et/ou du prestataire ayant réalisé les prestations, sont régies par la loi du 30 septembre 1986 modifiée.

#### **ARTICLE 5 - PRIX & FACTURATION**

**5.1** Les prix des prestations fournies par **Panne de Clic Pro** font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations. Ces prix peuvent être différents de ceux figurant dans les pages Internet de **Panne de Clic Pro** présentant les différents services et produits, du fait d'événements extérieurs, et en particulier de modifications des prix dues aux fournisseurs. Les prix s'entendent hors taxes. Tous les droits et taxes, présents ou à venir, assis sur ces prix seront facturés en sus, à la date de leur mise en application légale. Cela comprend aussi les frais de transports.

**5.2** Le paiement des factures s'effectue conformément aux modalités précisées sur le bon de commande, le devis et/ou le contrat de prestations ; au choix du client, par chèque ou tout autre mode de paiement que lui propose **Panne de Clic Pro**.

**5.3** **Panne de Clic Pro** se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment dans les conditions prévues à l'article 23 des présentes.

**5.4** Le client est et reste entièrement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre des prestations fournies par **Panne de Clic Pro**, y compris dans le cas où un tiers payeur intervient au nom et pour le compte du client, lequel devra dans tous les cas être préalablement agréé expressément par **Panne de Clic Pro**.

**5.5** Le défaut total ou partiel de paiement trente jours après l'échéance du terme de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu,
- la facturation au client d'un intérêt moratoire égal à trois fois le taux d'intérêt légal, dernier taux publié à la date de facturation, l'intérêt étant dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel. L'intérêt est calculé prorata temporis jusqu'à la date de complet paiement,
- la suspension de toutes les prestations en cours, objet du contrat, sans préjudice pour **Panne de Clic Pro** d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée aux présentes.

**5.6** Une pénalité forfaitaire de 40 euros sera due à **Panne de Clic Pro** pour tout paiement intervenu après la date d'échéance. (Obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2013)

## ARTICLE 7 - TRANSFERT DE PROPRIETE DU MATERIEL

Jusqu'au paiement complet et encaissement effectif des factures, **Panne de Clic Pro** reste propriétaire des produits et prestations fournies par elle, et aura la faculté d'en reprendre possession à tout moment

## ARTICLE 8 - LIMITES DES INTERVENTIONS

**Panne de Clic Pro** se réserve le droit de refuser et/ou de cesser l'exécution de la prestation demandée si l'installation et/ou l'utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du client est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur, et/ou si de l'avis de l'intervenant les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité, et/ou si de l'avis de l'intervenant les équipements semblent avoir été volontairement modifiés par le client, et/ou en cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation demandée.

De même, **Panne de Clic Pro** se réserve le droit de cesser la prestation demandée par le client si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies et/ou si le client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant et/ou si le client ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs.

Dans tous ces cas, le montant total de la prestation sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution et/ou quel que soit le coût de la prestation.

**Panne de Clic Pro** se réserve la possibilité de refuser l'exécution de prestation(s) pour des raisons techniques, de planning, géographiques ou commerciales.

## ARTICLE 9 –CONDITIONS PARTICULIERES LIEES A L'ASSISTANCE A L'ACHAT DE PRODUIT :

### 9.1 Prestations visées

**Panne de Clic Pro** propose à ses clients des prestations d'aide à l'achat de matériel.

Les prestations comprennent :

- la sélection des produits et/ou des offres
- l'identification et la sélection des fournisseurs
- une étude comparative des offres (qualité/prix)
- l'élaboration et/ou la demande de fourniture d'un devis

### 9.2 Responsabilité et garanties du fait des produits/Prestations visées

**Panne de Clic Pro** agit en tant qu'intermédiaire pour le compte du client et ne saurait voir engager sa responsabilité du fait des produits ; cette responsabilité incombant au fournisseur et/ou au constructeur des produits vendus. La garantie des produits fournis dans le cadre des prestations d'assistance à l'achat s'applique selon les modalités prévues à l'article 12 des présents

### 9.3 Facturation

La facturation des prestations sera établie par **Panne de Clic Pro**.

La facturation des produits vendus sera faite au choix :

- Par le fournisseur, vendeur, constructeur des produits visés
- Ou par **Panne de Clic Pro** lorsque l'achat s'effectue auprès de grossistes

Dans les deux cas la TVA sera appliquée au taux légal en vigueur.

## ARTICLE 10 - DELAIS DE LIVRAISON, D'INSTALLATION ET DE PRESTATION

Le délai ne saurait être supérieur à 3 (trois) mois auquel cas, si ce délai maximum de 3 (trois) mois est dépassé de plus de sept jours sans raison de force majeure, le client pourra dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si un article se révèle indisponible après une commande, **Panne de Clic Pro** en informera dans les meilleurs délais le client et lui adressera en échange un produit de qualité supérieure ou égale vendu à un prix inférieur ou égal, ou annulera la commande et remboursera le client. Le client ne pourra réclamer un dédommagement différent à ce titre. En tout état de cause, les délais de livraison indiqués ne sont qu'indicatifs. Les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à pénalités ou dommages-intérêts.

L'incendie, la panne, la grève, les difficultés d'approvisionnements sont assimilées par les parties à la force majeure.

L'adduction et la fourniture du courant électrique, l'aménagement des locaux, l'acquisition et l'installation des dispositifs de sécurité sont à la charge du client. Les travaux sont réalisés par ce dernier. La responsabilité des dommages, qui ont pour origine l'installation ou l'équipement du domicile du client ou toute autre cause extérieure aux machines, sera à la charge du client.

## ARTICLE 11 - RECEPTION

Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité du produit livré au produit commandé doivent être formulées par écrit dans les sept jours de la réception des produits.

Il appartient au client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à **Panne de Clic Pro** toute facilité pour procéder à la constatation de ce vice et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

## ARTICLE 12 – GARANTIE - ASSURANCES

### 12.1 Garanties

Les articles vendus sont garantis par le constructeur ou l'éditeur suivant des modalités qui leur sont propres. De plus, ils bénéficient de la garantie légale pour vices cachés à la condition que le client agisse dans un bref délai. Cette garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre pour les articles retournés à **Panne de Clic Pro**. Les frais de transport étant à la charge du client, les envois en port du ou contre remboursement seront refusés. L'utilisation des articles fournis se fait sous la responsabilité exclusive du client à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance des articles.

Sont exclus de la garantie tous dommages résultant notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive des articles ou négligence du client, de la foudre, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les articles par un tiers non agréé expressément par le constructeur ou le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, de la force majeure ou du fait de tiers. Toute réclamation selon laquelle les articles seraient défectueux quant à leur matière ou à leur fabrication devra être faite par écrit en recommandé avec accusé de réception sans délai à **Panne de Clic Pro** par le client et inclure toutes explications nécessaires.

Le client dégage **Panne de Clic Pro** de toute responsabilité en cas de perte ou dommage résultant de l'emploi des données, résultats, programmes ou de documents mis à sa disposition. A l'égard des tiers, le client fera son affaire personnelle de toute réclamation. Les accessoires et consommables ne sont pas couverts par une garantie.

### 12-2 Assurances

**Panne de Clic Pro** s'engage à souscrire les assurances nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile du fait des dommages corporels, matériels et immatériels directs dont il serait rendu responsable. Par dommages, il faut entendre les dommages de toute nature que lui-même, son personnel, ses sous-traitants, ses prestataires et plus généralement tous les intervenants de son fait viendraient à causer directement au Client, au personnel du Client ou à des tiers.

Cette assurance doit expressément prévoir la prise en charge des dommages que le Client, son personnel ou des tiers subiraient du fait de **Panne de Clic Pro**. **Panne de Clic Pro** s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée d'exécution du contrat et à en justifier sur demande du Client.

## ARTICLE 13 – RISQUES

Le matériel, même expédié franco, voyage aux risques et périls du client auquel il appartient de vérifier l'état des colis et de la marchandise à l'arrivée et d'exercer, s'il y a lieu, tous recours contre le transporteur. Les marchandises ne sont assurées que sur demande expresse du client.

La signature du bon de mise à disposition par le client est une reconnaissance par ce dernier du bon état de la marchandise livrée et les risques passent à sa charge, tant en ce qui concerne les sinistres subis par la marchandise qu'en ce qui concerne les dommages causés à des personnes ou d'autres biens.

Le client contractera, s'il le désire, les polices d'assurances nécessaires sans recours possible contre le fournisseur, pour quelque cause et risque que ce soit.

Le fournisseur et les constructeurs ne pourront être recherchés si l'exécution du présent contrat est retardée ou empêchée en raison de conflits sociaux, cas fortuits ou de force majeure. Au cas où leur responsabilité serait retenue par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du présent contrat ou pour toute autre cause, le total des indemnités ne pourra, de convention expresse, dépasser un montant cumulé égal à 10 % du prix de la machine ou du programme, qui est à l'origine du dommage.

L'utilisation du matériel et des logiciels livrés par le fournisseur est faite sous la seule responsabilité du client qui déclare ici renoncer expressément à tout recours contre le fournisseur et les constructeurs, pour quelque cause, motif et risque que ce soit, et les garantit contre toute action éventuelle intentée par des tiers, le fournisseur n'étant tenu qu'à la fourniture des moyens.

Le fournisseur ne saurait être poursuivi pour tout vice provenant du système d'exploitation ou de logiciels de base non développés par **Panne de Clic Pro**, pouvant entraîner un mauvais fonctionnement des logiciels ou du matériel fourni.

## ARTICLE 14 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Ces données ont pu être communiquées à des entreprises tiers et le client peut donc être amené à recevoir de ces sociétés des propositions commerciales.

S'il ne le souhaite pas, il lui suffit d'écrire à **Panne de Clic Pro** en indiquant ses nom, prénoms, adresse, adresse e-mail afin que **Panne de Clic Pro** puisse faire le nécessaire dans les meilleurs délais ou de s'inscrire sur la liste "Robinson Stop-publicité" en écrivant à l'UFMD, 60 rue de la Boétie, 75008 Paris.

## ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITE

**Panne de Clic Pro** s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le client et d'une manière générale aucune donnée confidentielle au sens de la loi informatique et liberté.

**15.1** Chacune des parties devra considérer comme confidentiel, pendant la durée du contrat et après son expiration, les informations, documents, systèmes, savoir-faire, formules ou données quelconques en provenance de l'autre partie dont il pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat, et ne devra les divulguer à quelques tiers que ce soit, ni les utiliser en dehors des besoins du contrat.

**15.2** Toutefois, le client a la faculté de communiquer à un tiers prestataire en charge du développement de son site Internet certaines de ces informations à la condition d'un accord préalable et écrit de **Panne de Clic Pro** et de recueillir de la part du tiers prestataire, par écrit et préalablement, les mêmes engagements de confidentialité.

## ARTICLE 16 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

**16.1 Panne de Clic Pro** concède au client un droit d'usage des logiciels fournis dans le cadre des prestations, à titre non exclusif, pour la durée du contrat et pour le monde entier. Le client s'engage à ne pas copier, traduire, modifier, corriger, améliorer, adapter, dé compiler par ingénierie inverse, créer des œuvres dérivées, et s'interdit plus généralement toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle des éditeurs ou de **Panne de Clic Pro** sur ces logiciels. Le client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de **Panne de Clic Pro** ni sur ses marques, concepts, écrans, graphiques ou look & feel.

**16.2** A la fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, le client devra, sans délai, cesser d'utiliser les logiciels mis à disposition par **Panne de Clic Pro** ainsi que la documentation associée.

**16.3** Le client s'engage à respecter les conditions générales d'utilisation des logiciels tiers mis à sa disposition par **Panne de Clic Pro** pour la durée du contrat. Les conditions générales d'utilisation de ces logiciels tiers sont disponibles auprès des éditeurs sur demande du client.

## ARTICLE 17 – SOUS TRAITANCE

**Panne de Clic Pro** est libre de sous traiter tout ou partie des prestations à partir du moment que cela s'effectue dans l'intérêt exclusif du client. Pourront être ainsi sous traitées les prestations en matière d'installation électrique et/ou de câblage nécessitant l'intervention d'un professionnel qualifié.

## ARTICLE 18 - DONNEES PERSONNELLES

**18.1** Les données personnelles fournies à **Panne de Clic Pro** sont nécessaires au traitement de la commande, et la fourniture du service. Elles sont susceptibles d'être utilisées pour faire connaître au client les nouvelles offres commerciales de **Panne de Clic Pro**, ce que ce dernier reconnaît et accepte expressément par les présentes. Elles ne sont ni cédées, ni transmises à des tiers. Toutes les données personnelles recueillies par **Panne de Clic Pro** sont traitées avec la plus grande confidentialité.

**18.2** En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose des droits d'opposition (art.26 de la loi), d'accès (art.34 à 38 de la loi) et de rectification (art.36 de la loi) des données le concernant. Ainsi, le client peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées toute information inexacte, incomplète ou ambiguë le concernant.

**18.3** Le client s'engage à transmettre à **Panne de Clic Pro** des informations exactes, fiables, mises à jour, et complètes, et accepte de les mettre à jour, afin de conserver aux informations leur caractère exact, fiable et complet. A ce titre, le client s'engage à ne pas tenter d'induire en erreur **Panne de Clic Pro** ou autres personnes concernées, en usurpant le nom ou toute information à caractère personnel d'autres personnes. Le client s'engage à informer immédiatement, par écrit, **Panne de Clic Pro** de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse, de numéro de téléphone, d'email ou de ses références bancaires.

**18.4** **Panne de Clic Pro** se réserve le droit de vérifier l'exactitude, la fiabilité et le caractère complet des informations fournies par le client et se réserve le droit, conformément à l'article 6 d) de la Directive N° 95-46 du 24 octobre 1995, de procéder à toute rectification d'informations inexactes ou non mises à jour et d'utiliser et d'exploiter les informations ainsi modifiées selon les termes prévus aux présentes.

**18.5** D'une manière générale, dans le cas où le client communique et transmet à **Panne de Clic Pro** des informations qui, bien que le concernant directement ou indirectement, visent ou mentionnent directement ou indirectement un tiers (personne physique), le client est alors seul et unique responsable de l'autorisation éventuellement à requérir auprès du ou des tiers concernés, ainsi que de la communication et de la transmission des dites informations auprès de **Panne de Clic Pro** ainsi qu'aux tiers concernés, dans les conditions prévues aux présentes. A ce titre, le client s'engage à informer toute personne physique auprès de qui a été recueillie l'information divulguée du fait de la divulgation et de la transmission auprès de **Panne de Clic Pro**, selon les modalités décrites dans les présentes conditions générales, des finalités du traitement, et de l'existence d'un droit d'accès aux données le concernant si ces données sont nominatives.

**18.6** **Panne de Clic Pro** ne peut être tenue pour responsable, notamment à l'égard du ou des tiers, du contrôle a priori ou a posteriori de la qualité et/ou du caractère habilité ou non de la personne qui collecte, obtient, divulgue et transmet des informations auprès de **Panne de Clic Pro**, notamment des informations à caractère personnel, ceci à quelque titre et sur quelque fondement que ce soit ; que les informations soient transmises par **Panne de Clic Pro** ou par un tiers.

## ARTICLE 19 - SUSPENSION

**Panne de Clic Pro** se réserve le droit de suspendre toutes les prestations en cours, à tout moment et sans préavis, notamment en cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations prévues au titre du présent contrat, ou à la demande expresse d'une autorité administrative ou juridictionnelle compétente, ou encore en cas d'atteinte réelle ou supposée à un droit quelconque, le tout sans que cette suspension puisse être considérée comme un manquement à ses obligations.

Le client reconnaît et accepte que **Panne de Clic Pro** pourra subordonner le rétablissement des prestations suspendues à la mise en œuvre effective par le client des mesures appropriées destinées à garantir tout risque de perpétuation ou de réitération des faits à l'origine de la suspension.

## ARTICLE 20 - RESILIATION

En cas de non respect par le client de l'une quelconque de ses obligations, le présent contrat sera résilié de plein droit un mois après envoi par l'autre partie d'une mise en demeure demeurée infructueuse, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout autre moyen équivalent, précisant les fautes contractuelles reprochées.

## ARTICLE 21 - FORCE MAJEURE

**21.1** En cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français, rendant impossible l'exécution par une partie de ses obligations, les obligations de **Panne de Clic Pro** seront dans un premier temps suspendues.

**21.2** Au cas où la suspension excède un délai de deux mois, le contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. **Panne de Clic Pro** sera alors délié de ses engagements, sans qu'une quelconque indemnité soit due de ce fait.

## ARTICLE 22 – CESSION

**22.1** Le client n'est pas autorisé à céder, transférer, déléguer ou licencier les droits et obligations découlant du contrat, sous quelque forme que ce soit, à une autre société, sauf accord préalable et écrit de **Panne de Clic Pro**.

**22.2** Le contrat pourra être transféré par **Panne de Clic Pro** à tout moment à une autre société de son choix. **Panne de Clic Pro** informera le client de ce transfert via une information en ligne sur le site « <http://www.pannedeclicpro.com> », ou à toute autre adresse que **Panne de Clic Pro** viendrait à lui substituer, ou par messagerie électronique.

## ARTICLE 23 – MODIFICATION

**23.1** Les parties conviennent que **Panne de Clic Pro** 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 ces modifications dans les conditions générales en ligne.

**23.2** Toute modification des conditions générales ou particulières ainsi que l'introduction de nouvelles formules d'hébergement ou prix feront l'objet d'une information en ligne sur le site « <http://www.pannedeclicpro.com> », ou à toute autre adresse que **Panne de Clic Pro** viendrait à lui substituer, ou l'envoi d'un courrier électronique au client. Dans ces hypothèses, le client peut résilier de plein droit le présent contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## ARTICLE 24 – NULLITE PARTIELLE

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

## ARTICLE 25 – RECLAMATIONS

Toute réclamation, au titre du contrat, doit être formulée par écrit et transmise :

- Soit par courrier en recommandé avec accusé de réception à **PANNE DE CLIC PRO – 16 bis rue du Dr Menard, 93160 Noisy le Grand**
- Soit par courrier électronique à : [contact@pannedeclicpro.com](mailto:contact@pannedeclicpro.com) (mentionnant comme objet : réclamation).

## ARTICLE 26 - LOI APPLICABLE

Toute contestation sur l'interprétation et/ou l'exécution de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales de vente qui ne pourrait être réglée à l'amiable, sera soumise à la juridiction des tribunaux compétents du siège social de **Panne de Clic Pro**. Le présent protocole est régi par la loi française alors même que le client et/ou **Panne de Clic Pro** serait de nationalité étrangère et/ou que le protocole s'exécuterait en tout ou en partie à l'étranger. Les parties conviennent de soumettre à l'arbitrage tout litige relevant de la technique informatique et/ou multimédia qui pourrait survenir entre elles, et ce conformément au règlement d'arbitrage de la Cour européenne d'arbitrage et de médiation de Paris.