

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) – NEWLINK

Version : Mars 2026

1. Objet, champ d'application et hiérarchie contractuelle

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société **NEWLINK, SAS** au capital de 10 020 euros, immatriculée au RCS d'Aix-en-Provence sous le numéro **889 221 479 R.C.S. Aix-en-Provence**, dont le siège social est situé **4 allée des Banquiers, 13290 Aix-en-Provence**, fournit à ses clients professionnels des prestations de télécommunications, informatique, cybersécurité, réseau, Wi-Fi, téléphonie fixe et mobile, accès internet, hébergement, infogérance, maintenance, assistance, fourniture, location, installation, configuration et mise à disposition de matériels, logiciels, licences et services associés. Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des ventes, prestations et abonnements conclus par NEWLINK avec tout client agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle. Conformément à l'article L441-1 du Code de commerce, les présentes CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale. Sauf stipulation contraire expresse convenue par écrit, les présentes CGV prévalent sur tout autre document du client, notamment ses conditions générales d'achat, bons de commande, politiques fournisseurs ou clauses standards, nonobstant toute clause contraire. Le contrat entre NEWLINK et le client est constitué, par ordre de priorité décroissant :

1. des conditions particulières, devis, proposition commerciale ou bon de commande signé ;
2. des éventuelles annexes techniques, financières, de service, de location, de restitution ou de protection des données ;
3. des présentes CGV ;
4. le cas échéant, des conditions applicables aux logiciels, licences, opérateurs, constructeurs, éditeurs ou partenaires tiers pour leur seul périmètre.

Toute commande, signature d'un devis, validation électronique, versement d'un acompte, acceptation d'une proposition commerciale, demande expresse d'intervention, ou début d'exécution vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV et des documents contractuels qui y sont rattachés.

2. Définitions

Au sens des présentes CGV :

- **Client** : toute personne morale ou physique agissant à titre professionnel ;
- **Services** : l'ensemble des prestations fournies par NEWLINK, ponctuelles ou récurrentes ;
- **Matériels** : tout équipement, terminal, standard, routeur, switch, borne Wi-Fi, firewall, serveur, passerelle, périphérique ou accessoire vendu, loué ou mis à disposition ;
- **Logiciels / Licences tiers** : tout logiciel, abonnement, licence, solution cloud ou service fourni par un éditeur, constructeur, opérateur ou partenaire tiers ;
- **Mise en service** : mise à disposition fonctionnelle permettant l'usage normal de la prestation ou du service pour sa destination essentielle ;
- **Anomalie bloquante** : dysfonctionnement rendant impossible l'usage essentiel du service ;
- **Anomalie non bloquante** : dysfonctionnement n'empêchant pas l'usage essentiel du service ;
- **DPA** : annexe contractuelle relative au traitement des données personnelles lorsque NEWLINK agit comme sous-traitant pour le compte du client.

3. Nature des prestations et périmètre contractuel

NEWLINK intervient en qualité de prestataire, intégrateur, installateur, revendeur, loueur, intermédiaire, opérateur ou partenaire technique selon les prestations concernées. Sauf stipulation contraire expresse dans les documents contractuels, le contrat ne couvre que les prestations et fournitures expressément mentionnées dans le devis, bon de commande, proposition commerciale ou annexe signée. Sont notamment exclus de plein droit, sauf mention expresse contraire :

- les travaux de génie civil, percement, câblage, électricité, baie, remise aux normes, reprise de câblage ou brassage ;
- les prestations de tiers ;
- les migrations, reprises de données, développements spécifiques, paramétrages avancés, interfaçages ou formations non expressément prévus ;
- les interventions sur des environnements non maintenus ou non conformes ;
- tout dépassement du périmètre initialement convenu.

Toute prestation non prévue au contrat initial fera l'objet d'un devis, d'un bon d'intervention, d'un avenant ou d'une facturation complémentaire au temps passé ou au forfait.

4. Formation du contrat et commandes

Les offres NEWLINK sont valables pendant leur durée de validité indiquée sur le devis ou, à défaut, pendant trente (30) jours calendaires à compter de leur émission. La commande n'est définitive qu'après acceptation écrite ou électronique du devis ou du bon de commande par le client, sous réserve de la faisabilité technique, de l'absence d'anomalie majeure, de l'obtention le cas échéant des validations opérateurs, administratives, techniques, réglementaires ou financières nécessaires, et du paiement de tout acompte demandé. NEWLINK se réserve la faculté de refuser ou suspendre une commande en cas de risque d'impayé, d'information incomplète, de non-coopération du client, d'impossibilité technique, de dépendance non levée à un tiers, ou d'exigence incompatible avec le périmètre contractuel.

5. Obligations du client et devoir de coopération

Le client reconnaît que la bonne exécution des services dépend d'une collaboration active, loyale et continue avec NEWLINK. À ce titre, le client s'engage notamment à :

- fournir des informations exactes, complètes et à jour ;
- communiquer tout document, facture, plan, accès, identifiant, autorisation ou élément technique nécessaire à l'exécution des prestations ;
- désigner un interlocuteur compétent disposant du pouvoir de décision ou d'arbitrage ;
- donner accès aux locaux, infrastructures, équipements, baies, armoires et environnements techniques ;
- s'assurer de la conformité de ses installations électriques, réseaux, locaux et câblages ;
- réaliser les sauvegardes nécessaires avant toute intervention, sauf si NEWLINK a expressément pris en charge cette mission ;
- obtenir l'accord ou les autorisations de ses prestataires, bailleurs, syndicats, opérateurs, hébergeurs, éditeurs, fabricants, mainteneurs ou tout tiers concerné ;
- valider dans des délais compatibles avec le projet les choix techniques, devis, plans de portabilité, maquettes, BAT, comptes-rendus, recettes et demandes de changement.

Tout retard, silence, absence de validation ou défaut de coopération du client décale d'autant les délais d'exécution, sans que la responsabilité de NEWLINK puisse être engagée. À défaut de réponse du client à une sollicitation technique, administrative ou opérationnelle de NEWLINK dans un délai de huit (8) jours ouvrés, NEWLINK pourra replanifier ses interventions, suspendre l'exécution en attente des éléments nécessaires et, le cas échéant, facturer les coûts d'immobilisation, de report, de déplacement inutile ou d'intervention complémentaire qui en résultent. Tout retard, blocage, surcoût, indisponibilité ou impossibilité d'exécution résultant d'une carence du client, d'un tiers placé sous sa responsabilité ou d'une information erronée, incomplète ou tardive, ne pourra être imputé à NEWLINK.

6. Délais, planning et aléas d'exécution

Les délais de livraison, d'installation, de portabilité, d'activation, de migration, de configuration, de raccordement ou de mise en service sont communiqués à titre indicatif, sauf engagement exprès et écrit de NEWLINK. Ces délais dépendent notamment des opérateurs, fournisseurs, éditeurs, constructeurs, transporteurs, sous-traitants, conditions d'accès au site, conformité des installations, disponibilité des matériels et coopération du client. Un retard ne peut justifier ni annulation de commande, ni refus de paiement, ni pénalité, ni indemnisation, sauf engagement spécifique expressément accepté par NEWLINK.

7. Indisponibilité, remplacement et évolution des matériels ou services

En cas d'indisponibilité, de fin de vie, de rupture d'approvisionnement, d'arrêt de commercialisation, d'obsolescence, d'évolution constructeur, d'incompatibilité technique ou de contrainte réglementaire affectant un matériel, logiciel, service ou composant prévu au contrat, NEWLINK pourra proposer un équipement, service ou composant équivalent ou supérieur pour la destination convenue. Est considéré comme équivalent ou supérieur tout équipement ou service présentant des fonctionnalités essentielles comparables, une compatibilité d'usage raisonnable, un niveau de performance cohérent avec le besoin contractuel et une destination identique ou voisine. Lorsque cette substitution n'entraîne pas de surcoût substantiel, elle s'impose au client. En cas de surcoût avéré, NEWLINK en informera le client et les parties conviendront des ajustements nécessaires. À défaut d'accord sur ce point, NEWLINK pourra suspendre la fourniture concernée ou résilier la partie du contrat devenue impossible, sans engager sa responsabilité.

8. Matériels – vente, location, mise à disposition

Les caractéristiques principales des matériels figurent dans les documents commerciaux ou techniques transmis au client. Les visuels, fiches techniques, descriptions, références, marques ou modèles sont donnés à titre indicatif et peuvent évoluer selon les disponibilités des constructeurs, sous réserve du respect de la destination contractuelle. En cas de location ou de mise à disposition, les matériels demeurent la propriété de NEWLINK ou de son partenaire financier, sauf stipulation contraire expresse. Le client en assure la garde, l'usage raisonnable, la protection et l'entretien courant. Il s'interdit toute cession, sous-location, modification substantielle, gage, déplacement non autorisé ou intervention d'un tiers non agréé. Le client est responsable de toute perte, vol, dégradation, destruction, détournement ou usage non conforme des matériels, sauf usure normale ou faute exclusive de NEWLINK.

9. Réserve de propriété

Dans le cadre des ventes, NEWLINK conserve la propriété des matériels, équipements, accessoires et fournitures vendus jusqu'au paiement complet du prix en principal, intérêts, frais et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. Le transfert des risques intervient

toutefois à la livraison ou à la mise à disposition. Le client supporte dès cette date les risques de perte, vol, destruction ou détérioration. En cas de défaut de paiement, NEWLINK pourra revendiquer les biens concernés, le client s'engageant à les restituer immédiatement, à ses frais et risques, sur simple demande.

10. Logiciels, licences, services opérateurs et solutions tiers

NEWLINK agit, selon les cas, en qualité de revendeur, intégrateur, distributeur, intermédiaire commercial, installateur ou partenaire technique de solutions, licences, abonnements, infrastructures, logiciels, services cloud, services opérateurs, services d'hébergement ou autres prestations de tiers. Les logiciels, licences, services opérateurs et solutions tiers restent soumis aux conditions, limites d'usage, politiques tarifaires, prérequis, cycles de vie, évolutions fonctionnelles, interruptions, retraits de catalogue, délais et contraintes imposés par leurs éditeurs, opérateurs, constructeurs ou fournisseurs respectifs. Le client reconnaît que NEWLINK n'est pas l'éditeur ni le producteur de ces solutions, sauf mention expresse contraire, et qu'elle ne peut garantir ni leur disponibilité permanente, ni leur maintien à l'identique, ni l'absence totale de dysfonctionnement, ni les choix commerciaux ou techniques des tiers concernés. Toute augmentation de prix, évolution technique, modification de licence, arrêt de commercialisation, changement de politique commerciale, fin de support, contrainte réglementaire ou retrait de fonctionnalité décidé par un tiers pourra être répercuté ou imposé au client dans le respect des présentes CGV. Le client s'engage à respecter strictement les droits de propriété intellectuelle, restrictions d'usage, volumes, métriques, conditions de licence, obligations de sécurité et conditions contractuelles applicables aux solutions tierces.

11. Installation, configuration et environnement existant

Les prestations de NEWLINK sont réalisées sur la base des informations et accès communiqués par le client et dans les limites techniques de l'environnement existant. NEWLINK ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements, limitations, incompatibilités, ralentissements, pertes de service ou surcoûts résultant notamment :

- d'un câblage défectueux ou non conforme ;
- d'une alimentation électrique instable ;
- d'un matériel ou logiciel tiers obsolète, non maintenu ou non supporté ;
- d'une architecture existante non documentée ;
- de restrictions imposées par un tiers ;
- d'une configuration historique inconnue ou inaccessible ;
- de l'absence de droits d'administration ou d'accès suffisants.

Toute remise en état préalable, correction d'environnement, reprise d'existant, ou adaptation non prévue initialement donnera lieu à devis ou facturation complémentaire.

12. Télécommunications, internet, portabilité et réseau

Les prestations télécoms, internet, SIP, fibre, xDSL, 4G/5G, satellite, Wi-Fi, téléphonie fixe, standard, sécurité réseau ou services associés dépendent de multiples facteurs extérieurs, notamment couverture, éligibilité, qualité des infrastructures, opérateurs, environnement local, architecture du site, saturation réseau, interférences, niveau de service souscrit et comportement des tiers. Sauf engagement contractuel contraire exprès, NEWLINK n'est tenue que d'une obligation de moyens concernant la disponibilité, la continuité, les performances, les débits, la qualité de service, la qualité audio, la latence, la stabilité radio, les délais d'activation ou de portabilité, et les conditions de raccordement. Les débits, couvertures, temps de rétablissement, performances et niveaux de disponibilité annoncés constituent des objectifs ou des données indicatives, sauf stipulation expresse contraire. Les opérations de portabilité, de résiliation, de reprise de numéros, de migration de liens, d'activation de trunks ou de bascule d'opérateur demeurent subordonnées à la coopération du client et des opérateurs concernés. Le client demeure seul responsable de la continuité de ses obligations auprès de ses prestataires actuels jusqu'à la date effective de bascule ou de résiliation confirmée.

13. Cybersécurité, sauvegarde et limites de garantie

NEWLINK peut fournir des prestations de sécurité, protection, filtrage, EDR, firewall, sauvegarde, supervision, réponse à incident ou conseil en cybersécurité. Sauf engagement contractuel spécifique de résultat, ces prestations sont soumises à une obligation de moyens renforcée. La sécurité absolue n'existant pas, NEWLINK ne garantit jamais l'absence totale de cyberattaque, de compromission, de fraude, de phishing, de rançongiciel, de perte de données, d'intrusion ou de vulnérabilité. Le client reconnaît que la sécurité de son système d'information dépend également de ses propres choix, comportements et mesures internes, notamment la gestion des mots de passe, des habilitations, des correctifs, des sauvegardes, de la sensibilisation des utilisateurs, de la protection physique des équipements, de l'activation d'authentifications renforcées et du respect des recommandations émises par NEWLINK. Il appartient au client de s'assurer que ses risques propres, notamment cyber, pertes d'exploitation, pertes de données, interruption d'activité et conséquences d'un sinistre numérique, sont convenablement couverts par ses polices d'assurance. Le client demeure seul responsable de la définition et de l'application de sa politique de mots de passe, de la gestion des habilitations et de l'activation des mécanismes d'authentification renforcée, notamment la double authentification (MFA), lorsque ceux-ci sont disponibles et recommandés. Sauf convention expresse contraire, il appartient au client d'assurer ses propres sauvegardes de continuité, sauvegardes métiers, tests de restauration et plans de reprise. Lorsque NEWLINK fournit une solution de sauvegarde, son obligation porte sur la mise à disposition et l'exploitation du service selon le périmètre contractuel, sans garantie de restauration exhaustive dans tous les cas si les environnements, droits, formats, volumes, délais de rétention ou systèmes sources ne le permettent pas. NEWLINK ne pourra être tenue responsable d'un incident de sécurité, d'une perte ou altération de données, ou d'une indisponibilité, résultant notamment :

- d'un refus du client d'appliquer une recommandation de sécurité ;

- du maintien volontaire d'un système obsolète, exposé ou non supporté ;
- d'un mot de passe faible, partagé ou compromis ;
- d'une MFA non activée alors qu'elle est disponible et recommandée ;
- d'un acte ou d'une négligence du client, de ses salariés, sous-traitants ou prestataires ;
- d'une cyberattaque sophistiquée ou d'un événement hors de son contrôle.

14. Accès, identifiants, extranet et sécurité des comptes

Lorsque NEWLINK met à disposition un portail, extranet, interface d'administration, outil de supervision, console ou accès distant, le client est seul responsable de la confidentialité, de la conservation et de l'usage de ses identifiants, mots de passe, jetons, doubles facteurs ou autres moyens d'accès. Toute action réalisée depuis les accès du client est réputée effectuée sous sa responsabilité, sauf preuve d'une faute exclusive de NEWLINK. Le client doit informer NEWLINK sans délai de toute perte, suspicion d'accès frauduleux, compromission, usage abusif ou incident affectant ses accès. NEWLINK pourra, à titre conservatoire, suspendre, restreindre, modifier ou réinitialiser tout accès en cas de risque de sécurité, d'usage non autorisé, de compromission suspectée ou de demande d'une autorité compétente.

15. Recette, mise en service et acceptation

La mise en service est réputée réalisée dès lors que les services, matériels ou prestations livrés permettent un usage conforme à leur destination essentielle. À compter de la notification de mise en service ou de mise à disposition, le client dispose :

- de **cinq (5) jours ouvrés** pour notifier par écrit toute anomalie bloquante relative à une fourniture standard de matériel ou à un service simple ;
- de **dix (10) jours ouvrés** pour notifier par écrit toute anomalie bloquante relative à un projet complexe, notamment en matière d'infrastructure réseau, téléphonie managée, sécurité, migration, interconnexion ou intégration multi-équipements.

Toute réserve doit être détaillée, motivée et documentée. À défaut de réserve écrite motivée dans le délai applicable, ou en cas d'utilisation même partielle ou opérationnelle des services, matériels ou solutions fournis, la recette sera réputée acquise de plein droit et sans réserve. Les anomalies non bloquantes, réserves mineures, corrections de confort, ajustements esthétiques ou demandes d'optimisation n'empêchent ni la recette ni la facturation. Elles sont traitées, le cas échéant, dans le cadre du support, de la maintenance, de la garantie ou d'une prestation complémentaire. Le refus de recette ne peut être invoqué pour des éléments non prévus contractuellement, des contraintes propres à l'environnement du client, ou des attentes non formalisées dans les documents contractuels.

16. Maintenance, assistance et support

Les prestations de maintenance, assistance, support, supervision ou infogérance ne sont dues que si elles ont été expressément souscrites. Sauf stipulation contraire, elles sont réalisées pendant les heures ouvrées de NEWLINK et selon ses procédures internes de traitement, de qualification, de priorisation et d'escalade. Les temps d'intervention, délais de rétablissement, niveaux de service, astreintes, engagements de disponibilité, pièces de rechange, remplacements anticipés ou support élargi ne sont dus que s'ils font l'objet d'un engagement écrit spécifique. Les interventions hors périmètre, hors garantie, hors forfait, sur site, sur demande expresse, en environnement dégradé ou non maintenu, ou rendues nécessaires par une cause non imputable à NEWLINK, seront facturées en sus.

17. Prix

Les prix sont exprimés en euros, hors taxes, hors frais et débours éventuels, sauf mention contraire expresse. Les frais de déplacement, transport, port, hébergement, accès site, gestion administrative, recyclage, assurance, livraison, ou toute prestation non prévue dans l'offre initiale peuvent être facturés en supplément. Toute prestation demandée en urgence, hors horaires, hors périmètre ou en conditions exceptionnelles peut donner lieu à majoration tarifaire.

18. Révision des prix

Les prix des prestations récurrentes, abonnements, contrats de maintenance, services managés, locations, licences ou redevances sont révisibles automatiquement chaque année à la date anniversaire du contrat. Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, cette révision intervient selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

où :

- **P1** désigne le prix révisé ;
- **P0** désigne le prix initial ou le dernier prix en vigueur ;
- **S0** désigne le dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du contrat ou à la date de dernière révision ;
- **S1** désigne le dernier indice SYNTEC publié à la date de révision. En outre, NEWLINK pourra répercuter, sur justification économique, toute hausse imposée par ses fournisseurs tiers, opérateurs, éditeurs, hébergeurs, partenaires ou tout autre intervenant

amont, ainsi que toute augmentation affectant significativement ses coûts d'approvisionnement, d'énergie, de transport, de fiscalité, de réglementation ou d'exploitation.

Toute révision ou répercussion sera portée à la connaissance du client par tout moyen écrit avec un préavis de trente (30) jours. À défaut de contestation motivée dans un délai de quinze (15) jours à compter de cette notification, la révision sera réputée acceptée.

19. Facturation et modalités de paiement

Les factures sont émises selon les modalités prévues au devis, au bon de commande, au contrat ou à la mise en service, et peuvent être établies notamment :

- à la commande ;
- par acompte ;
- à la livraison ;
- à la mise en service ;
- mensuellement, trimestriellement ou annuellement pour les prestations récurrentes ;
- au temps passé ou à l'intervention pour les prestations ponctuelles.

Sauf convention contraire, les factures sont payables comptant à réception, par prélèvement automatique, virement bancaire ou tout autre moyen accepté par NEWLINK. Le client s'interdit toute compensation, retenue, déduction, contestation dilatoire ou suspension de paiement sans accord écrit préalable de NEWLINK. Toute contestation de facture doit être formulée par écrit dans un délai de huit (8) jours à compter de son émission, faute de quoi elle sera réputée acceptée dans son principe et son montant. Une contestation partielle ne dispense jamais du paiement des sommes non contestées.

20. Retard de paiement, pénalités et suspension

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel, l'exigibilité de pénalités de retard calculées au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, sans que ce taux puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Il sera également dû de plein droit une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros par facture impayée, sans préjudice du droit pour NEWLINK de réclamer une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement réellement exposés sont supérieurs. En cas de retard de paiement, même partiel, NEWLINK pourra en outre, après notification écrite restée sans effet immédiat ou en cas d'urgence, de risque financier ou de risque de sécurité et sans préjudice de tout autre droit :

- suspendre l'exécution de tout ou partie des prestations ;
- suspendre les accès, licences, services, maintenances, livraisons ou interventions ;
- refuser toute nouvelle commande ;
- exiger le paiement comptant de toute nouvelle prestation ;
- prononcer la déchéance du terme et rendre immédiatement exigibles toutes les sommes restant dues. Le client supportera toutes les conséquences de cette suspension, notamment sur la continuité de ses propres services ou de ses relations avec les tiers.

21. Durée – renouvellement

Les contrats à durée déterminée sont conclus pour la durée prévue dans les conditions particulières, le devis ou le bon de commande. Sauf stipulation contraire, tout contrat récurrent est renouvelé tacitement pour des périodes successives de même durée ou, à défaut, de douze (12) mois, sauf dénonciation écrite par l'une des parties moyennant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance. Les remises commerciales temporaires, gratuites, frais d'accès offerts, gestes commerciaux ou conditions dérogatoires ne sont consentis que pour la durée expressément prévue. À défaut de reconduction écrite, ils prennent fin automatiquement à leur terme sans formalité.

22. Résiliation pour faute

En cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception d'une mise en demeure écrite mentionnant expressément qu'à défaut de régularisation la partie créancière pourra prononcer la résolution ou résiliation du contrat, l'autre partie pourra résilier ou résoudre de plein droit tout ou partie du contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Par exception, NEWLINK pourra résilier ou suspendre immédiatement, sans préavis, tout ou partie du contrat en cas :

- d'impayé persistant ;
- d'atteinte grave à la sécurité ;
- d'usage frauduleux, illicite ou abusif des services ;
- de violation grave des droits de propriété intellectuelle ;
- de refus de coopération rendant impossible l'exécution ;
- de mise en péril des équipes, systèmes, données ou infrastructures ;
- de décision d'une autorité, d'un opérateur ou d'un partenaire tiers imposant l'arrêt du service.

23. Résiliation anticipée à l'initiative ou aux torts du client

Lorsque le contrat est assorti d'une durée d'engagement, toute résiliation anticipée imputable au client, pour convenance personnelle, changement de prestataire, cessation non justifiée du besoin, refus de poursuite, inertie, blocage de projet, faute contractuelle ou inexécution du client, entraînera de plein droit, sauf faute grave exclusive de NEWLINK :

1. l'exigibilité immédiate de toutes les sommes échues et impayées ;
2. le paiement des prestations exécutées, des frais engagés et des matériels ou licences commandés ;
3. le remboursement des remises, gratuités, frais d'accès offerts, subventions ou avantages consentis en contrepartie de la durée d'engagement ;
4. le paiement, à titre d'indemnité de résiliation anticipée, de l'intégralité des redevances ou mensualités restant à courir jusqu'au terme contractuel.

Cette indemnité de résiliation anticipée correspond à la réparation forfaitaire du préjudice économique, commercial, financier et organisationnel subi par NEWLINK, incluant notamment ses coûts d'acquisition, de déploiement, d'ingénierie, de mobilisation de ressources, d'engagements amont, de remises consenties et d'amortissement des investissements techniques et humains réalisés pour l'exécution du contrat.

24. Restitution des matériels et réversibilité

À l'expiration ou à la résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, le client devra immédiatement cesser d'utiliser les services, restituer les matériels, équipements, documents, accès, licences non transférables et éléments appartenant à NEWLINK ou à ses partenaires. Toute restitution tardive pourra donner lieu à facturation de frais de conservation, d'immobilisation, de non-restitution, de remise en état ou de remplacement. Les opérations de réversibilité, export, assistance au changement de prestataire, récupération de configuration, remise de documentation, transfert de données, d'accès ou de paramètres ne sont jamais incluses sauf stipulation contraire. Elles font l'objet d'un devis ou d'une facturation spécifique.

25. Force majeure et imprévision

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français. Sont notamment susceptibles de constituer, selon les circonstances, des cas de force majeure ou événements assimilés : catastrophes naturelles, incendies, inondations, grèves externes, guerre, émeutes, actes terroristes, pandémie, décision administrative, interruption des réseaux électriques ou télécoms, cyberattaque généralisée, défaillance massive d'un opérateur, indisponibilité d'infrastructure, blocage logistique, rupture d'approvisionnement critique ou tout événement échappant raisonnablement au contrôle de la partie concernée. La partie empêchée devra informer l'autre partie dans les meilleurs délais. En cas d'empêchement temporaire, l'exécution sera suspendue pour la durée de l'empêchement. Si l'empêchement se prolonge au-delà de soixante (60) jours, chacune des parties pourra résilier de plein droit la prestation concernée sans indemnité. En cas de changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rendant son exécution excessivement onéreuse pour NEWLINK, sans que celle-ci ait accepté d'en assumer le risque, NEWLINK pourra demander une renégociation des conditions économiques ou opérationnelles du contrat. Ce mécanisme relève du régime d'imprévision prévu par l'article 1195 du Code civil. Pendant la renégociation, NEWLINK continue d'exécuter ses obligations, sauf impossibilité manifeste ou accord contraire des parties. En cas de refus ou d'échec de la renégociation dans un délai raisonnable, les parties pourront convenir d'une adaptation ou d'une cessation de tout ou partie du contrat. À défaut d'accord, la partie la plus diligente pourra saisir la juridiction compétente afin qu'il soit procédé à l'adaptation du contrat ou à sa fin dans les conditions prévues par l'article 1195 du Code civil.

26. Sous-traitance

NEWLINK pourra librement confier à tout sous-traitant, partenaire, prestataire, opérateur, hébergeur, transporteur ou intervenant qualifié de son choix tout ou partie de l'exécution du contrat, sous sa responsabilité pour la part lui incombant. Le client accepte expressément cette faculté, sous réserve des dispositions particulières applicables en matière de données personnelles. Lorsque NEWLINK agit comme sous-traitant au sens du RGPD, le recours à un sous-traitant ultérieur s'effectue dans les conditions prévues par la documentation contractuelle applicable et la réglementation en vigueur. La CNIL rappelle que ce recours doit être encadré contractuellement.

27. Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations, documents, données, méthodes, prix, conditions commerciales, configurations, architectures, plans, identifiants, savoir-faire ou éléments communiqués par l'autre partie dans le cadre du contrat, et à ne les utiliser que pour les besoins de son exécution. Cette obligation survivra pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la fin du contrat, sauf si la loi impose une durée supérieure ou si l'information est tombée dans le domaine public sans faute de la partie qui la reçoit.

28. Données personnelles (RGPD)

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Lorsque NEWLINK traite des données personnelles pour le compte du client dans le cadre des services fournis, NEWLINK agit en qualité de sous-traitant pour les seuls traitements concernés, conformément à l'annexe de traitement des données personnelles (DPA) jointe au contrat. Le RGPD prévoit qu'un tel traitement doit être encadré par un contrat ou un autre acte juridique précisant notamment l'objet, la durée, la nature, les finalités, les catégories de données et les obligations des parties. Pour les traitements qu'elle détermine pour ses propres finalités, notamment gestion de la relation client, facturation, recouvrement, sécurité de ses systèmes, journalisation, conformité et obligations légales, NEWLINK agit en qualité de responsable de traitement. La CNIL rappelle que la qualification des rôles dépend de la réalité des opérations et peut être requalifiée en cas de contrôle. Le client garantit disposer de toute base légale, information, autorisation ou droit nécessaire à la communication des données à

NEWLINK et à l'exécution des services demandés. Lorsque le client agit lui-même comme responsable de traitement, il lui appartient notamment d'informer les personnes concernées, de définir la base légale pertinente, et de donner à NEWLINK des instructions documentées, licites et compatibles avec la réglementation applicable. Les modalités opérationnelles, techniques et organisationnelles applicables aux traitements confiés à NEWLINK sont détaillées dans la DPA jointe au contrat.

29. Propriété intellectuelle

Les études, documents, schémas, audits, méthodologies, configurations, procédures, maquettes, supports, livrables standardisés, développements génériques, outils, bases de connaissance, documents techniques, présentations et savoir-faire de NEWLINK demeurent sa propriété exclusive ou celle de leurs titulaires respectifs. Sauf stipulation contraire expresse, le contrat n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle au profit du client. Le client bénéficie uniquement, pour la durée nécessaire et dans le strict cadre du contrat, d'un droit d'usage interne, non exclusif, non cessible et non transférable sur les éléments fournis par NEWLINK ou par des tiers.

30. Responsabilité

NEWLINK n'est tenue qu'à une obligation de moyens, sauf stipulation expresse contraire. NEWLINK ne pourra être tenue responsable que des dommages directs, personnels, certains et prévisibles subis par le client du fait d'une faute prouvée exclusivement imputable à NEWLINK. En aucun cas NEWLINK ne pourra être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels, tels que notamment pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de marge, pertes de contrat, pertes de clientèle, pertes de chance, atteinte à l'image, préjudice commercial, perte ou altération de données, coûts de reconstitution, indisponibilité d'activité ou conséquences d'un recours de tiers. La responsabilité totale de NEWLINK, toutes causes confondues, est expressément limitée, pour chaque année contractuelle, au montant hors taxes effectivement encaissé par NEWLINK au titre des douze (12) derniers mois pour la prestation directement à l'origine du dommage. Ce plafond reflète l'équilibre économique du contrat au regard de la nature des services fournis et du prix convenu entre les parties. Aucune action ne pourra être engagée contre NEWLINK plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur ou sa révélation. La présente limitation ne s'applique pas en cas de dol ou de faute lourde de NEWLINK, ni en cas de dispositions légales d'ordre public contraires.

31. Assurance

Chaque partie déclare être assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable pour couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle et/ou exploitation au titre des prestations ou activités relevant de sa responsabilité. Le client s'engage à assurer les locaux, données, matériels sous sa garde et activités dépendant de son propre système d'information.

32. Preuve

Les registres informatiques, tickets, journaux de connexion, logs, relevés d'intervention, bons de livraison, accusés de réception, comptes-rendus, e-mails, échanges dématérialisés, validations électroniques, captures d'écran, documents signés numériquement, factures, relevés opérateurs, procès-verbaux, ou tout autre élément émanant des systèmes d'information de NEWLINK ou de ses partenaires font foi entre les parties jusqu'à preuve contraire. Le client reconnaît la validité et la force probante des signatures électroniques, procédés de validation à distance, parapheurs numériques, confirmations par e-mail et mécanismes d'acceptation dématérialisés utilisés dans le cadre de la relation contractuelle.

33. Nullité partielle – non-renonciation

La nullité, l'inopposabilité ou l'inefficacité de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV n'affectera pas la validité des autres stipulations, qui demeureront pleinement applicables. Le fait pour NEWLINK de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une clause quelconque ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

34. Droit applicable – règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats conclus avec NEWLINK sont soumis au droit français. En cas de différend, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable dans un délai raisonnable. À défaut d'accord amiable, compétence expresse est attribuée au **Tribunal de commerce du ressort du siège social de NEWLINK**, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, de référé, de procédure d'urgence, de mesures conservatoires ou de demande incidente, sauf disposition légale impérative contraire.