

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES version du 01/01/2026

LES PRESENTES CONDITIONS SONT CONCLUES ENTRE :

ADIDOM SARL au capital de 15 000 euros, dont le siège social est situé 6 boulevard Edouard Herriot – 01000 BOURG EN BRESSE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bourg en Bresse sous le numéro 48419267900039 représentée par Mme Stalport Fanny et M Ceyzeriat Pierrick en qualité de gérants, après nommée « ADIDOM » ,

Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par la société ADIDOM ci-dessous dénommée le client, d'autre part.

ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

Pour l'interprétation et l'exécution des présentes CGV, les termes suivants ont la signification ci-après :

« Bon d'intervention » : document décrivant une intervention ponctuelle (sur site, à domicile, à distance ou en atelier) et son temps passé.

« Devis » : proposition commerciale précisant le périmètre, les livrables, les délais, les prix et conditions particulières.

« Contrat » : tout contrat récurrent (infogérance, maintenance, abonnement, sauvegarde, télécom, cloud, etc.) signé entre ADIDOM et le Client.

« Périmètre » : équipements, utilisateurs, sites, services et options couverts par le Contrat ou le Devis.

« Services tiers » : services fournis par des tiers (éditeurs, hébergeurs, opérateurs télécom, fabricants, financeurs) éventuellement revendus / intégrés par ADIDOM.

« Données » : toute donnée, fichier, base, contenu, identifiant, mot de passe, configuration appartenant au Client ou traité pour son compte.

« Jours ouvrés / heures ouvrées » : du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 09h à 12h et de 14h à 18h (heure de Paris), sauf mention contraire dans le Contrat.

« SLA » : Service Level Agreement ; engagements de service (prise en charge, contournement, rétablissement) uniquement si formalisés par écrit et annexés au Contrat/Devis.

« RGPD » : Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679.

« Force majeure » : événement répondant à la définition du droit français et à la jurisprudence, incluant notamment ceux listés à l'article 6.

« B2B » (Business to Business) : une entreprise vend à une autre

« B2C » (Business to Consumer) : une entreprise vend à un particulier / consommateur

ARTICLE 2 — OBJET, CHAMP D'APPLICATION, HIÉRARCHIE DES DOCUMENTS

Les annexes contractuelles sont regroupées dans le fichier Excel « Annexes ADIDOM.xlsx ». Chaque onglet du classeur constitue une annexe contractuelle.

2.1 Objet. Les CGV définissent les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles ADIDOM vend, loue, livre et/ou exécute des prestations au profit du Client.

2.2 Champ d'application. Elles s'appliquent à toute commande, intervention, Devis, Contrat, vente, location, abonnement ou prestation réalisée par ADIDOM, sauf dérogation écrite expresse.

2.3 Hiérarchie. En cas de contradiction, l'ordre de priorité est : (i) Contrat ou conditions particulières, (ii) Devis et annexes (dont Classeur Annexes ADIDOM — onglet « 02_Parc_B2B » / SLA / réversibilité), (iii) CGV, (iv) tout autre document.

Annexes (B2B / B2C). Les annexes contractuelles (par exemple : parc, SLA, télécoms, sauvegarde, réversibilité, grille tarifaire, notifications) ne sont applicables au Client que si elles sont expressément mentionnées et annexées au Devis/Contrat concerné. Par défaut, le « Classeur Annexes ADIDOM » est destiné aux prestations B2B. Pour les Clients particuliers (B2C), seules les annexes expressément prévues au Devis/Contrat (par exemple une annexe « Sauvegarde ») sont applicables ; à défaut, les prestations B2C sont régies par les présentes CGV et, le cas échéant, le Devis/Bon d'intervention.

2.4 Opposabilité. Toute signature (Devis, Contrat, Bon d'intervention) ou tout paiement vaut acceptation sans réserve des CGV. Les CGV du Client sont inopposables, sauf acceptation écrite d'ADIDOM.

ARTICLE 3 — INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE, CONSEIL, CHOIX DU CLIENT

3.1 Choix éclairé. Le Client reconnaît avoir déterminé ses besoins, avoir sollicité les informations utiles et avoir reçu d'ADIDOM les explications nécessaires.

3.2 Devoir de conseil (dans la limite de l'information fournie). ADIDOM conseille sur la base des informations communiquées par le Client. Toute omission/inexactitude peut affecter la solution et dégager la responsabilité d'ADIDOM.

3.3 Préconisations. Le Client s'engage à prendre en considération les recommandations d'ADIDOM (sécurité, sauvegarde, mises à jour, renouvellement matériel, etc.). Le refus d'une recommandation critique pourra limiter la garantie et/ou engager la responsabilité du Client.

ARTICLE 4 — COMMANDE, VALIDATION, EXECUTION

4.1 Formation de la commande. Toute commande est réputée ferme dès acceptation écrite du Devis (signature ou accord mail), ou signature d'un Contrat, ou validation d'un Bon d'intervention.

4.2 Modifications. Toute modification demandée par le Client après validation (périmètre, délais, livrables) donne lieu à un avenant ou à un Devis complémentaire. ADIDOM peut refuser une modification incompatible avec les contraintes techniques ou la sécurité.

4.3 Annulation. Toute commande validée ne peut être annulée sans accord écrit d'ADIDOM, sous réserve du droit de rétractation applicable aux Clients particuliers (B2C, article 16). Les coûts engagés (commandes fournisseurs, temps passé, réservations) restent dus.

4.4 Accès et coopération. Le Client garantit l'accès aux locaux, équipements, comptes, documents, licences et informations nécessaires. Tout retard ou impossibilité imputable au Client reporte les délais sans pénalité et peut faire l'objet d'une facturation du temps immobilisé.

ARTICLE 5 — OBLIGATION DE MOYENS, LIMITES TECHNIQUES

5.1 Obligation de moyens. ADIDOM est tenue à une obligation de moyens : elle met en œuvre les compétences, diligences et ressources raisonnablement nécessaires.

5.2 Dépendances. Le résultat dépend aussi de facteurs externes : état de l'existant, qualité réseau, opérateurs, éditeurs, matériel, pratiques utilisateurs. ADIDOM ne garantit pas l'absence totale d'anomalies.

5.3 Maintenance. Le Client accepte que des opérations de maintenance (sécurité, mises à jour, reconfiguration) puissent occasionner des interruptions temporaires. ADIDOM s'efforce de planifier ces opérations en dehors des heures sensibles, lorsque possible.

ARTICLE 6 — FORCE MAJEURE ET ÉVÉNEMENTS EXONÉRATOIRES

6.1 Exonération. ADIDOM n'est pas responsable en cas de force majeure ou d'événement hors de son contrôle raisonnable, imprévisible et insurmontable.

6.2 Exemples (non limitatifs). Incendie, explosion, inondation, tempête, épidémie/pandémie, panne électrique, défaillance réseaux de transmission, cyberattaque imprévisible et de grande ampleur, grève, embargo, guerre, injonction administrative ou judiciaire, indisponibilité d'un hébergeur tiers, rupture d'approvisionnement.

6.3 Effets. Les obligations sont suspendues pendant l'événement. La partie affectée informe l'autre et met en œuvre ses meilleurs efforts pour limiter l'impact.

6.4 Résiliation. Si l'événement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résilier de plein droit sans indemnité, après notification.

ARTICLE 7 — RESPONSABILITÉ D'ADIDOM ; EXCLUSIONS ET PLAFONNEMENT

7.1 Causes d'exclusion. ADIDOM n'est pas responsable notamment en cas de : faute/négligence du Client, non-respect des conseils, intervention d'un tiers, équipements non couverts, modification du système par le Client, incidents opérateurs/éditeurs, force majeure.

7.2 Préjudices indirects. Sont considérés comme indirects : perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, perte de données, atteinte à l'image, perte de bénéfices, perte de chance, surcoûts internes.

7.3 Actions de tiers. Toute action d'un tiers contre le Client constitue un préjudice indirect.

7.4 Plafond. Si la responsabilité d'ADIDOM est engagée, l'indemnisation totale est limitée, au choix d'ADIDOM, au montant le plus faible entre : (i) les sommes effectivement payées par le Client à ADIDOM au titre de la prestation concernée sur les 12 derniers mois, et (ii) le prix de la prestation ayant causé le dommage. Pour les Clients particuliers (B2C), ce plafonnement ne s'applique pas en cas de faute intentionnelle ou dolosive d'ADIDOM.

7.5 Données. ADIDOM ne saurait être tenue responsable de la perte de Données lorsque le Client n'a pas souscrit une sauvegarde gérée ou n'a pas respecté les procédures de sauvegarde/reprise préconisées.

ARTICLE 8 — OBLIGATIONS DU CLIENT (GÉNÉRALES)

8.1 Responsabilité des Données. Le Client demeure seul responsable de ses Données, de leur légalité, de leur sauvegarde et de leur confidentialité.

8.2 Licences. Le Client fournit les licences valides et supports nécessaires. ADIDOM n'a pas l'obligation de vérifier la validité des licences et ne peut être tenue responsable de logiciels non licenciés.

8.3 Sauvegardes préalables. Avant toute intervention, le Client doit effectuer une sauvegarde complète. À défaut, le Client accepte le risque de perte de Données.

8.4 Environnement. Le Client fournit une alimentation électrique conforme, une connexion internet opérationnelle, et un environnement de travail sécurisé. ADIDOM peut refuser d'intervenir si la sécurité des intervenants est en jeu.

8.5 Données illicites. En cas de découverte de contenus manifestement illicites (notamment pédopornographie), ADIDOM stoppe l'intervention, scelle le support et le remet aux autorités compétentes.

8.6 Assurances. Le Client s'engage à souscrire et maintenir des assurances adaptées à ses risques (notamment responsabilité civile et cyber-risque). ADIDOM dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant ses activités.

ARTICLE 9 — PÉRIMÈTRE, HORS PÉRIMÈTRE, ÉVOLUTION DU PARC

9.1 Périmètre contractuel. Sont inclus uniquement les équipements/services/utilisateurs/sites listés au Devis, Contrat ou Classeur Annexes ADIDOM — onglet « 02_Parc_B2B ».

9.2 Hors périmètre. Toute demande non incluse (projets, migrations, développement, formation spécifique, logiciel métier non couvert, matériel non couvert, etc.) fait l'objet d'un Devis ou d'une facturation complémentaire après accord.

9.3 Évolution du parc (B2B principalement). Tout ajout de poste, utilisateur, serveur, site ou service entraîne une révision du prix selon la grille en vigueur et applicable dès mise en service. Le retrait d'un élément peut être pris en compte à l'échéance, selon conditions particulières.

9.4 Non-prise en charge. ADIDOM peut refuser la prise en charge de matériels trop obsolètes, non licites, non maintenus par l'éditeur ou présentant un risque disproportionné.

ARTICLE 10 — TARIFS : RÈGLES DE FACTURATION (PONCTUELLES)

10.1 Communication des prix. Les prix sont communiqués avant intervention (devis, mail, Classeur Annexes ADIDOM — onglet « 07_Grille_Tarifs »).

10.2 Minimum de facturation. Toute intervention donne lieu à une facturation minimale d'une heure indivisible, et au-delà, par tranches de 30 minutes suivant la zone d'intervention et le type de client (B2B ou B2C), sauf conditions particulières.

10.3 Déplacement et absence. En cas d'absence du Client ou rendez-vous empêchant l'intervention, une facturation (temps + déplacement) peut s'appliquer.

10.4 Surcoûts imprévus. Si un surcoût non prévisible apparaît (panne matériel, contraintes d'accès, anomalies lourdes), ADIDOM informe le Client qui peut décider d'arrêter la prestation ; le temps réalisé reste dû.

ARTICLE 11 — ABBONNEMENTS / CONTRATS RÉCURRENTS (HORS TÉLÉCOMS) ; DURÉE, RECONDUCTION, PRÉAVIS, FACTURATION, RÉVISION

11.1 Durée (règle générale). Sauf stipulation contraire au Contrat/Devis :

Clients B2B (hors services Télécoms) : durée initiale de douze (12) mois.

Clients B2C (lorsqu'un abonnement est proposé) : durée indiquée au Contrat/Devis.

11.2 Reconduction tacite. Sauf stipulation contraire, les contrats récurrents sont reconduits tacitement pour des périodes successives identiques à la durée initiale.

11.3 Préavis de résiliation à l'échéance. Sauf conditions particulières :

B2B : préavis de trois (3) mois avant la date d'échéance.

B2C : préavis d'un (1) mois avant la date d'échéance, lorsque applicable.

La résiliation doit être notifiée conformément à l'article 27 (Notifications).

11.4 Facturation. Selon le Devis/Contrat, la facturation peut être mensuelle ou annuelle (d'avance ou à terme échu). Le matériel est facturé séparément.

11.5 Révision annuelle indexée. Les prix des prestations récurrentes peuvent être révisés à la date anniversaire selon l'indice Syntec publié par l'INSEE, entre l'indice de référence et le dernier indice connu. ADIDOM informe le Client au moins 30 jours avant l'application. En cas de refus, le Client peut résilier à l'échéance.

11.6 Services tiers. Les hausses imposées par éditeurs/opérateurs/hébergeurs peuvent être répercutées en cours de contrat après information préalable.

ARTICLE 12 — SERVICES B2B UNIQUEMENT : INFOGÉRANCE / SERVICES MANAGÉS

12.1 Champ. Les prestations d'infogérance, supervision, maintenance en conditions opérationnelles (MCO), services managés, gestion de parc, et services associés (SLA, astreintes, engagements de rétablissement) sont proposées uniquement aux Clients B2B et font l'objet d'un Contrat/Devis spécifique.

12.2 SLA (Niveaux de service). Sauf stipulation expresse contraire, ADIDOM est tenue à une obligation de moyens. Les éventuels engagements de niveaux de service (SLA), incluant notamment les délais de prise en charge et/ou de rétablissement, ne sont opposables au Client que s'ils sont formalisés par écrit dans une Classeur Annexes ADIDOM (— onglet « 03_SLA_B2B ») (et/ou « SLA_Standard_1page » / « SLA_Premium_Astreinte ») ou des conditions particulières signées et rattachées au Contrat/Devis concerné. À défaut du Classeur Annexes ADIDOM — onglet « 03_SLA_B2B » (et/ou « SLA_Standard_1page » / « SLA_Premium_Astreinte »), les délais d'intervention sont gérés selon les disponibilités, la criticité et les contraintes techniques, dans le cadre des heures ouvrées définies aux CGV ou au Contrat.

ARTICLE 13 — LICENCES, CLOUD, TÉLÉCOMS ; DÉPENDANCE AUX TIERS

13.1 Principe. Les services cloud (messagerie, sauvegarde, hébergement), logiciels (SaaS), et télécoms dépendent de prestataires tiers. ADIDOM n'est pas responsable des indisponibilités, limitations, changements d'API, modifications tarifaires ou de politique de ces tiers.

13.2 Qualité de service. Débits, latence, disponibilité et couverture (fibre/4G/5G/VoIP) dépendent des opérateurs et conditions locales. Aucune garantie absolue de performance n'est fournie, sauf engagement spécifique écrit.

13.3 Numéros d'urgence / Localisation (téléphonie). En VoIP, la localisation et l'accès aux numéros d'urgence peuvent être affectés en cas de panne électrique/internet. Le Client s'engage à maintenir un moyen de communication de secours lorsque l'activité l'exige.

ARTICLE 14 — CYBERSÉCURITÉ / RANSOMWARE (RESPONSABILITÉ PARTAGÉE)

14.1 Moyens mis en œuvre. ADIDOM peut mettre en place, selon offres souscrites : antivirus/EDR, filtrage DNS/web, mises à jour, MFA, sauvegarde, supervision, durcissement, en conformité avec les bonnes pratiques et directives comme NIS2.

14.2 Absence de garantie « zéro incident ». Malgré les mesures mises en œuvre, le Client reconnaît que le risque zéro n'existe pas. ADIDOM ne garantit pas l'absence d'intrusion, de ransomware, de fuite de données ou de compromission.

14.3 Obligations du Client. Le Client s'engage à : appliquer les règles de sécurité communiquées, ne pas contourner les mesures, signaler immédiatement tout incident, restreindre les droits admin, maintenir des mots de passe robustes et le MFA lorsque recommandé.

14.4 Exclusions. ADIDOM n'est pas responsable si l'incident résulte d'un équipement non couvert, d'un contournement, d'un refus d'une mesure critique, d'un usage imprudent (phishing), ou d'une faille d'un tiers hors contrôle raisonnable.

14.5 Gestion d'incident. En cas d'incident, ADIDOM intervient selon les délais et conditions convenus, sans garantie de récupération intégrale des Données ni de reprise immédiate de l'activité.

ARTICLE 15 — SAUVEGARDE / RESTAURATION (MIXTE B2B/B2C)

15.1 Obligation de moyens. La sauvegarde est une obligation de moyens ; elle vise à mettre à disposition le service de sauvegarde et à en assurer la supervision selon l'offre.

15.2 Périmètre sauvegardé. Le Client définit et valide le périmètre des Données sauvegardées. ADIDOM n'est pas responsable des Données exclues par choix ou omission du Client.

15.3 Tests de restauration. Des tests de restauration périodiques peuvent être proposés ; à défaut de souscription ou de réalisation, le Client accepte le risque de découverte tardive d'une défaillance.

15.4 Restauration. La restauration est réalisée selon la faisabilité technique ; des délais peuvent s'appliquer selon volumes et contraintes (réseau, supports, chiffrement, etc.).

ARTICLE 16 — DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES B2C : DROIT DE RÉTRACTATION (VENTE À DISTANCE)

16.1 Principe. Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation (sauf exceptions, art. L221-18 Code de la consommation).

16.2 Exceptions. Le droit de rétractation ne s'applique notamment pas : (i) aux prestations pleinement exécutées avant la fin du délai avec accord exprès du consommateur, (ii) aux logiciels descendés/activés, (iii) aux contenus numériques fournis immédiatement, (iv) aux biens personnalisés.

16.3 Prestations urgentes. En cas d'intervention demandée en urgence et exécutée avant expiration du délai, le Client reconnaît perdre son droit de rétractation pour la partie exécutée, conformément au droit applicable.

ARTICLE 17 — VENTE DE MATÉRIEL, GARANTIES, TRANSFERT DES RISQUES, RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

17.1 Livraison. Les délais sont indicatifs. Le Client doit vérifier les produits à réception et notifier toute non-conformité : B2B dans les 8 jours, et lorsque pertinent, au transporteur ; B2C dans les délais de la garantie légale de conformité (2 ans).

17.2 Transfert des risques. Les risques (perte, casse, détérioration) sont transférés au Client à la remise au transporteur ou à la livraison au Client.

17.3 Garantie fabricant. Le matériel est couvert par la garantie du fabricant/distributeur. ADIDOM intervient en tant que revendeur, sauf garantie spécifique indiquée.

17.4 Exclusions. Mauvaise utilisation, surtension, casse, sinistres, modifications non autorisées, consommables.

17.5 Réserve de propriété. Le matériel reste propriété d'ADIDOM jusqu'au paiement intégral. À défaut, ADIDOM peut reprendre le matériel, sans préjudice de dommages-intérêts.

17.6 Recyclage. ADIDOM respecte les obligations relatives aux DEEE, et le Client s'engage à coopérer pour leur reprise ou recyclage.

ARTICLE 18 — LOCATION FINANCIÈRE / LEASING (MATÉRIEL FACTURÉ À PART)

18.1 Inter médiation. ADIDOM peut proposer une solution de financement. Le contrat de location est conclu directement entre le Client et l'organisme financeur.

18.2 Indépendance. Les obligations de paiement du Client envers le financeur sont indépendantes de tout litige relatif au matériel ou à la prestation ADIDOM.

18.3 Livraison / réception. Le Client signe les documents de livraison/réception selon les modalités de la location. Toute réserve doit être notifiée immédiatement.

ARTICLE 19 — TÉLÉCOMS (B2B UNIQUEMENT) : DURÉE, DÉPENDANCES, URGENCES

19.1 Champ (B2B). Les services Télécoms (opérateur, accès Internet, VoIP, trunks, SDA, portabilité, services associés) sont réservés aux Clients B2B et encadrés par un Contrat/Devis spécifique.

19.2 Durée spécifique Télécoms : 36 mois. Sauf stipulation contraire, les services Télécoms B2B sont conclus pour une durée initiale de trente-six (36) mois. Les modalités de facturation, reconduction, résiliation, ainsi que les conditions opérateurs/tiers applicables, sont définies au Contrat/Devis Télécoms. En cas de contradiction entre les présentes CGV et le Contrat Télécoms, le Contrat Télécoms prévaut.

19.3 Dépendance opérateurs. La qualité de service (débits, latence, disponibilité, couverture, rétablissement) dépend des opérateurs et conditions locales. Aucune garantie absolue n'est fournie sans engagement écrit (SLA).

19.4 Numéros d'urgence / moyens de secours. En VoIP, l'accès aux numéros d'urgence et la localisation peuvent être affectés en cas de panne électrique/internet. Le Client B2B maintient un moyen de communication de secours si son activité l'exige.

ARTICLE 20 — SOUS-TRAITEMENT

ADIDOM peut sous-traiter certaines opérations (récupération de données, câblage, hébergement, interventions spécialisées) tout en restant l'interlocuteur contractuel, sauf mention contraire.

ARTICLE 21 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

21.1 Outils ADIDOM. Les méthodes, scripts, modèles, documents, procédures, livrables génériques restent la propriété d'ADIDOM, sauf cession expresse.

21.2 Licences et droits tiers. Le Client respecte les licences des éditeurs et assume toute conséquence de violation.

21.3 Droit d'usage. Le Client dispose d'un droit d'usage des livrables spécifiques payés, pour ses besoins internes, sauf mention contraire.

ARTICLE 22 — DONNÉES PERSONNELLES (RGPD) ET ACCÈS ADMINISTRATEUR

22.1 Finalités. ADIDOM traite les données nécessaires à l'exécution des prestations : gestion commerciale, suivi interventions, support, facturation.

22.2 Accès et secrets. ADIDOM peut détenir des identifiants/mots de passe nécessaires au support ; ces informations sont protégées et utilisées strictement pour la prestation.

22.3 Sous-traitants. ADIDOM peut recourir à des sous-traitants et plateformes situés dans l'UE ou hors UE avec garanties appropriées (clauses contractuelles standard, etc.), selon des mesures de sécurité adaptées.

22.4 Droits. Le Client peut exercer ses droits via l'adresse communiquée par ADIDOM (ex. rgpd@adidom.fr) ou l'adresse indiquée au Contrat/Devis.

22.5 Confidentialité. Les parties s'engagent à traiter comme confidentielles les informations non publiques échangées, pendant la durée du Contrat et 5 ans après, sauf obligation légale.

ARTICLE 23 — SUSPENSION / RÉSILIATION POUR IMPAYÉ

23.1 Mise en demeure. En cas de non-paiement, ADIDOM peut suspendre tout ou partie des services après mise en demeure restée infructueuse 15 jours.

23.2 Conséquences. La suspension ne constitue pas une résiliation. Les sommes dues restent exigibles. Le Client supporte les conséquences liées à l'interruption (notamment téléphonie, cloud, accès).

23.3 Réactivation. La reprise des services peut nécessiter des délais techniques et/ou une facturation de réactivation.

ARTICLE 24 — CONDITIONS DE PAIEMENT, PÉNALITÉS, FRAIS

24.1 Modalités. Paiement par virement, chèque, carte bancaire (selon cas), prélèvement, espèces (B2C selon plafond légal). Par défaut, paiement dans les 30 jours fin de mois suivant la facturation (B2B) ou à réception (B2C), sauf stipulation contraire.

24.2 Retard. Pénalités de retard au taux d'intérêt légal (B2C) ou à 3 fois ce taux (B2B, art. L441-10 Code de commerce) + indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (B2B uniquement).

24.3 Recouvrement. Des frais complémentaires peuvent être demandés sur justificatifs. ADIDOM peut exiger des garanties de solvabilité avant exécution.

ARTICLE 25 — GARANTIE DES PRESTATIONS

25.1 Garantie d'intervention. Sauf stipulation différente, une garantie de prestation peut s'appliquer sous réserve : (i) paiement intégral, (ii) absence de modification par le Client, (iii) respect des préconisations.

25.2 Limites. La garantie ne couvre pas les incidents liés à un nouvel événement (malware, mise à jour éditeur, intervention tierce, panne matérielle, usage inadapté).

ARTICLE 26 — RÉVERSIBILITÉ (FIN DE CONTRAT)

26.1 Restitution. À la fin du contrat, ADIDOM peut restituer les données dans un format standard (exports, fichiers, archives) selon l'offre.

26.2 Assistance. L'assistance au transfert vers un tiers (prestataire, hébergeur, opérateur) est facturée au tarif en vigueur.

26.3 Conservation. Les modalités et durées de conservation des archives/données sont précisées au Contrat ou, à défaut, selon les obligations légales et contraintes techniques.

ARTICLE 27 — NOTIFICATIONS

Toute notification doit être effectuée par e-mail avec accusé de réception, courrier recommandé avec accusé de réception, ou via un portail client sécurisé. Les adresses sont celles indiquées au Contrat ou Devis.

ARTICLE 28 — RÈGLEMENT AMIABLE, MÉDIATION (B2C), DROIT APPLICABLE, JURIDICTION

28.1 Amiable. En cas de différend, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable.

28.2 Médiation (consommateurs). Le Client consommateur peut recourir à un médiateur de la consommation, tel que le CM2C ou le médiateur désigné sur le site d'ADIDOM, conformément au droit applicable.

28.3 Droit applicable. Droit français.

28.4 Jurisdiction. B2B : compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social d'ADIDOM. B2C : compétence des tribunaux selon les règles du Code de la consommation.

ARTICLE 29 — MISES À JOUR DES CGV

ADIDOM se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications sont notifiées au Client par e-mail ou via le site web d'ADIDOM au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. La poursuite des services après cette date vaut acceptation des nouvelles CGV. En cas de refus, le Client peut résilier le Contrat selon les conditions prévues.

ARTICLE 30 — RÉSILIATION ANTICIPÉE

Outre les cas prévus aux articles précédents, chaque partie peut résilier le Contrat de plein droit en cas de faute grave de l'autre partie (non-paiement récurrent, violation de confidentialité, etc.), après mise en demeure infructueuse de 15 jours. La résiliation n'exonère pas du paiement des sommes dues.

ANNEXES

Références (Classeur Annexes) :

- Périmètre / Parc : onglet « 02_Parc_B2B »
- SLA (si applicable et signé) : onglets « 03_SLA_B2B », « SLA_Standard_1page », « SLA_Premium_Astreinte »
- Télécoms (B2B) : onglet « 04_Telecom_B2B »
- Sauvegarde / Restauration : onglet « 05_Sauvegarde »
- Réversibilité : onglet « 06_Reversibilite »
- Grille tarifaire : onglet « 07_Grille_Tarifs »
- Notifications : onglet « 08_Notifications »