CONTROL

SUPPORT & MAINTENANCE À DISTANCE

Conditions Générales de Support

Septembre 2026

Version 2

Les présentes conditions régissent l'abonnement au service Control de support et de maintenance informatique à distance, réservé aux professionnels.

NEATEM S.A.R.L.

Control est une marque commerciale de NEATEM S.A.R.L. · RCS Meaux 788 567 121 · 5 rue des Vieilles Vignes · 77183 Croissy-Beaubourg · Tél. 01 83 99 83 99

SIRET 788 567 121 00033 · APE 7112B · N° TVA FR94788567121 · www.control.fr · support@control.fr

LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SUPPORT S'APPLIQUENT À TOUT ABONNEMENT AU SERVICE CONTROL CONCLU AVEC NEATEM S.A.R.L. ELLES SONT RÉSERVÉES EXCLUSIVEMENT AUX PROFESSIONNELS (B2B). LE TERME « CLIENT » DÉSIGNE LA PERSONNE MORALE, OU L'ENTREPRENEUR INDIVIDUEL IMMATRICULÉ, QUI SOUSCRIT AU SERVICE POUR LES BESOINS DE SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE. LE TERME « PRESTATAIRE » DÉSIGNE NEATEM S.A.R.L., DONT CONTROL EST LA MARQUE COMMERCIALE.

1. Définitions

Les termes ci-dessous, employés avec une majuscule, ont la signification suivante, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel.

Agent
Logiciel de supervision, d'administration et de prise en main à distance, édité par un tiers et sélectionné par le Prestataire, installé par le Prestataire sur chaque Équipement couvert, permettant la surveillance, l'exécution de scripts, le déploiement de correctifs et de logiciels, et la téléassistance.

Contrat
Ensemble contractuel formé par les présentes Conditions Générales de Support, le Devis ou la Commande en ligne acceptés par le Client, et leurs annexes éventuelles.

Devis / Commande
Document ou parcours en ligne par lequel le Client souscrit au Service et qui précise notamment le nombre d'Équipements couverts, le prix et la périodicité de facturation.

Heures Ouvrées
Plages horaires du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h (heure de Paris), à l'exclusion des jours fériés en France métropolitaine.

Incident
Événement soudain ayant une incidence sur le fonctionnement d'un Équipement couvert, sur les services qu'il héberge ou sur la productivité des Utilisateurs.

Équipement
Poste de travail (PC de bureau ou portable) ou Serveur identifié au Devis et sur lequel l'Agent est installé. Le terme « Poste » désigne un poste de travail.

Serveur
Machine physique ou virtuelle exécutant un système d'exploitation serveur (Windows Server ou distribution Linux supportée) et hébergeant des services utilisés par plusieurs Utilisateurs.

Fenêtre de Maintenance
Plage horaire, convenue avec le Client ou fixée par défaut du lundi au vendredi entre 20 h et 6 h et le week-end, pendant laquelle le Prestataire peut réaliser les opérations planifiées nécessitant l'indisponibilité temporaire d'un Équipement.

Service
Prestations de support et de maintenance informatique à distance décrites à l'article 4, commercialisées sous la marque Control.

Ticket
Demande d'assistance enregistrée auprès du support Control par l'un des canaux prévus à l'article 6.

Utilisateur
Personne physique placée sous la responsabilité du Client et autorisée par lui à utiliser un Équipement et à solliciter le Service.

2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Support (ci-après les « Conditions ») définissent les droits et obligations du Prestataire et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Control.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les prestations du Service rendues par le Prestataire, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Le Service est un service de support et d'administration à distance exclusivement, couvrant les Postes et, lorsque le Devis le prévoit, les Serveurs du Client. Aucune intervention sur site n'est comprise dans le Service.

Le Service est réservé exclusivement aux professionnels, c'est-à-dire aux personnes morales et aux entrepreneurs individuels immatriculés agissant pour les besoins de leur activité professionnelle. Le Prestataire ne contracte pas avec des consommateurs ni avec des non-professionnels au sens du Code de la consommation. En souscrivant, le Client déclare et garantit agir à titre professionnel et communique son numéro SIREN ; le Prestataire peut refuser ou annuler toute Commande qui ne satisferait pas à cette condition. Les dispositions protectrices du Code de la consommation ne sont pas applicables au Contrat.

3. Opposabilité et formation du Contrat

3.1. Acceptation

Les Conditions sont portées à la connaissance du Client avant la conclusion du Contrat, sur le site www.control.fr et sur tout Devis. Toute acceptation d'un Devis ou toute Commande passée en ligne emporte acceptation pleine et entière des Conditions, dans les conditions prévues aux articles 1119 et suivants du Code civil.

En cas de contradiction entre les Conditions et tout document émanant du Client, les Conditions s'appliquent exclusivement et prévalent, sauf accord exprès, écrit et préalable du Prestataire.

3.2. Commande en ligne

Lorsque la souscription est réalisée sur le site www.control.fr, le Contrat est formé conformément aux articles 1127-1 et suivants du Code civil : le Client vérifie le détail de sa Commande et son prix total, corrige les éventuelles erreurs, puis confirme sa Commande. Le Prestataire accuse réception de la Commande par courrier électronique sans délai injustifié.

Les Parties conviennent que les enregistrements informatiques du Prestataire (acceptation en ligne, journaux de l'Agent, historique des Tickets) constituent la preuve des échanges, des commandes et des interventions, sauf preuve contraire.

3.3. Caractère ferme de la Commande

Toute Commande est ferme et définitive dès son acceptation. Le Client ne peut l'annuler, sauf accord exprès et écrit du Prestataire ou application des cas de résiliation prévus à l'article 9.

4. Périmètre du Service

4.1. Équipements couverts

Le Service porte exclusivement sur les Équipements identifiés au Devis, dans la limite du nombre de Postes et de Serveurs souscrit, chaque catégorie faisant l'objet d'un tarif propre. Tout Équipement supplémentaire fait l'objet d'un complément de Commande.

Le Service s'adresse aux Équipements fonctionnant sous un système d'exploitation en cours de support par son éditeur et répondant aux prérequis techniques de l'article 5.3. Le Prestataire peut refuser ou suspendre la couverture d'un Équipement ne respectant pas ces prérequis, après en avoir informé le Client.

4.2. Maintenance préventive

La maintenance préventive a pour objet de maintenir les Équipements couverts en condition opérationnelle. Elle comprend, de façon limitative :

- la supervision des Équipements par l'Agent (disponibilité, état du système, espace disque, charge, alertes matérielles et journaux remontés par le système, état des services Windows ou Linux essentiels sur les Serveurs) ;
- le suivi et le déploiement des correctifs de sécurité du système d'exploitation, selon une politique de déploiement définie par le Prestataire ; sur les Serveurs, les correctifs nécessitant un redémarrage sont appliqués pendant la Fenêtre de Maintenance ;
- le suivi des mises à jour des logiciels bureautiques courants pris en charge par l'Agent ;
- la vérification de la présence et de l'état de la solution antivirus ou EDR installée sur l'Équipement ;
- sur les Serveurs, la vérification de l'état d'exécution des tâches de sauvegarde lorsque la solution de sauvegarde du Client remonte cette information à l'Agent, à l'exclusion de toute garantie sur le contenu ou la restaurabilité des sauvegardes ;
- des préconisations d'évolution ou de renouvellement des Équipements, formulées à l'initiative du Prestataire.

Les opérations de maintenance préventive sont planifiées par le Prestataire. Elles peuvent nécessiter un redémarrage de l'Équipement, que le Prestataire programme en dehors des heures d'utilisation pour les Postes et pendant la Fenêtre de Maintenance pour les Serveurs. Le Client est informé au préalable des opérations planifiées sur les Serveurs susceptibles d'entraîner une indisponibilité.

4.3. Maintenance curative

La maintenance curative a pour objet l'assistance du Client lors de la survenance d'un Incident. Elle comprend, de façon limitative :

- la prise en charge du Ticket et le diagnostic à distance ;
- la qualification de l'Incident ;
- l'assistance par téléphone, par courrier électronique ou par prise en main à distance de l'Équipement ;
- le dépannage logiciel du système d'exploitation et des logiciels bureautiques courants sur les Postes ;
- sur les Serveurs, le dépannage du système d'exploitation, des rôles et services standards (annuaire, partage de fichiers, impression, DHCP, DNS) et le redémarrage des services défaillants ;
- l'orientation du Client vers le prestataire, l'éditeur ou le constructeur compétent lorsque l'Incident sort du périmètre du Service.

4.4. Exclusions

Sont expressément exclus du Service, et peuvent faire l'objet d'un devis distinct :

- toute intervention physique sur site, y compris le remplacement de composants ;
- la fourniture de matériels, de pièces, d'accessoires, de consommables et de licences logicielles ;
- la réparation matérielle des Équipements et de leurs périphériques (écrans, imprimantes, etc.) ;
- la réinstallation complète d'un Équipement et la reconstruction d'un Serveur, quelle qu'en soit la cause ;

- la fourniture et l'exploitation de la solution de sauvegarde, la sauvegarde des données du Client, la restauration de données ou de Serveurs et la reconstitution de fichiers perdus, altérés ou chiffrés, quelle qu'en soit la cause ;
- la remédiation d'un incident de sécurité (rançongiciel, compromission de compte, intrusion), au-delà du premier diagnostic et des mesures conservatoires immédiates ;
- le support des logiciels métiers, des applications spécifiques et des services en ligne tiers, au-delà du premier niveau de diagnostic ;
- l'installation et la configuration de nouveaux Serveurs, la refonte d'un annuaire ou d'une infrastructure de virtualisation, l'administration des applications hébergées sur les Serveurs (bases de données, messagerie, logiciels métiers) ;
- le support des équipements réseau, des équipements de sécurité, des hyperviseurs et du stockage, des terminaux mobiles et des objets connectés ;
- les projets informatiques (migration, déploiement, mise en place d'un service cloud, refonte) ;
- la formation des Utilisateurs et le développement de programmes ;
- toute demande hors Heures Ouvrées.

5. Accès à distance et prérequis

5.1. Agent

Le Client autorise le Prestataire à installer l'Agent sur chaque Équipement couvert et à le maintenir pendant toute la durée du Contrat. L'Agent collecte des informations techniques relatives à l'Équipement (inventaire matériel et logiciel, état des mises à jour, journaux système, alertes, nom des sessions ouvertes) et permet au Prestataire d'exécuter à distance des scripts, des commandes et des déploiements. Le Client s'engage à ne pas désinstaller, désactiver ni entraver le fonctionnement de l'Agent, ni à en modifier la configuration.

L'Agent est édité par un tiers et fait l'objet d'une licence dont le Prestataire est titulaire. Le Prestataire peut le remplacer par une solution équivalente en cours de Contrat, sans dégradation du Service, en informant le Client. Le Client bénéficie d'un droit d'usage de l'Agent limité à la durée du Contrat et aux Équipements couverts, sans accès à la console d'administration sauf accord particulier.

5.2. Accès à distance

Le Prestataire accède aux Équipements de deux manières :

- **en session assistée**, pour le support d'un Utilisateur : la prise en main de l'écran est réalisée avec l'accord de l'Utilisateur, matérialisé par l'acceptation de la session ou par la demande d'assistance elle-même ;
- **en accès d'administration sans présence de l'Utilisateur**, pour la maintenance préventive, le traitement des alertes et l'administration des Serveurs : le Client autorise expressément ces accès en arrière-plan, qui sont limités aux opérations nécessaires au Service et réalisés, pour les opérations entraînant une indisponibilité, pendant la Fenêtre de Maintenance.

Le Prestataire limite ses accès aux opérations nécessaires au Service et n'ouvre pas de session sur l'écran d'un Poste en cours d'utilisation sans en informer l'Utilisateur. L'ensemble des connexions, sessions de prise en main et scripts exécutés est journalisé par la plateforme et l'historique est tenu à la disposition du Client sur demande.

Le Client demeure responsable de la présence d'un Utilisateur pendant les interventions qui la nécessitent, de la fourniture des informations d'accès requises (comptes d'administration des Serveurs notamment) et de l'information de ses Utilisateurs conformément à l'article 13.2.

5.3. Prérequis techniques

Le Client s'engage à maintenir, pour chaque Équipement couvert :

- un système d'exploitation supporté par son éditeur et disposant de licences valides ;
- une connexion internet permettant la communication permanente de l'Agent avec la plateforme de supervision ;
- une solution antivirus ou EDR active et à jour ;
- un compte disposant des droits nécessaires à l'exécution des opérations de maintenance et, pour les Serveurs, un compte d'administration dédié au Prestataire ;
- une sauvegarde régulière, testée et externalisée des données et, pour les Serveurs, de l'ensemble du système, relevant de sa seule responsabilité ; aucune opération planifiée n'est réalisée sur un Serveur dont le Client n'a pas confirmé l'existence d'une sauvegarde récente ;
- pour les Serveurs, un environnement matériel ou de virtualisation en état de fonctionnement, une alimentation protégée et des conditions d'hébergement adaptées.

6. Modalités d'exécution du Service

6.1. Canaux de contact

Par internet : en ouvrant un Ticket depuis la rubrique « Support » du site www.control.fr.

Par courrier électronique : support@control.fr.

Par téléphone : 01 84 77 09 27, pendant les Heures Ouvrées.

Toute demande d'assistance donne lieu à l'ouverture d'un Ticket, qui sert de référence aux échanges entre les Parties.

6.2. Heures Ouvrées

Le Service est assuré pendant les Heures Ouvrées. En dehors de ces plages, les Tickets sont enregistrés et traités à la reprise des Heures Ouvrées. Aucune intervention n'est due en dehors des Heures Ouvrées, sauf accord particulier écrit.

6.3. Délais de prise en charge

À compter de la réception d'un Ticket, le Prestataire s'engage à qualifier l'Incident dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures ouvrées. Les Incidents rendant un Serveur ou un service partagé indisponible pour l'ensemble des Utilisateurs sont traités en priorité. Ce délai de qualification constitue un engagement de moyens. Le Prestataire ne garantit aucun délai de résolution, celui-ci dépendant de la nature de l'Incident, de la collaboration du Client et de l'intervention éventuelle de tiers (éditeurs, constructeurs, opérateurs).

ÉTAPE	ENGAGEMENT	NATURE
Enregistrement du Ticket	Immédiat par internet et courrier électronique, pendant les Heures Ouvrées par téléphone	Accusé de réception
Qualification de l'Incident	Sous 24 heures ouvrées	Obligation de moyens
Résolution	Dans les meilleurs délais selon la complexité	Obligation de moyens, sans délai garanti

6.4. Comptes rendus

Chaque intervention est consignée dans le Ticket correspondant, qui vaut compte rendu d'intervention. Le Client peut consulter l'historique de ses Tickets sur simple demande écrite ou depuis l'espace mis à sa disposition, lorsqu'il existe.

7. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- respecter les prérequis techniques de l'article 5.3 pendant toute la durée du Contrat ;
- utiliser les Équipements et les logiciels dans des conditions normales et conformes à leur documentation ;
- suivre les instructions et recommandations communiquées par le Prestataire ;
- désigner un ou plusieurs interlocuteurs habilités à formuler les demandes et à valider les interventions ;
- garantir l'accès à distance aux Équipements et la disponibilité des Utilisateurs pendant les interventions ;
- fournir des informations exactes, complètes et à jour, et signaler sans délai tout événement affectant un Équipement ;
- disposer des licences nécessaires pour l'ensemble des logiciels installés sur les Équipements ;
- informer le Prestataire de toute modification de son infrastructure (ajout ou retrait d'Équipement, changement de réseau, d'hyperviseur ou de solution de sauvegarde) ;
- assurer seul la sauvegarde de ses données avant toute intervention et de manière régulière ;
- n'utiliser le Service qu'à des fins licites, et ne pas solliciter le Prestataire pour des opérations contraires à la loi, aux droits des tiers ou aux conditions des éditeurs.

Le Prestataire peut refuser toute demande contraire à ces obligations sans que sa responsabilité puisse être engagée.

8. Obligations du Prestataire

Le Prestataire exécute le Service conformément aux règles de l'art, avec le soin et la diligence d'un professionnel qualifié, au moyen de personnels compétents. Il est tenu à une obligation de moyens.

Le Prestataire s'engage à limiter ses accès aux Équipements aux stricts besoins du Service, à préserver la confidentialité des informations dont il a connaissance à cette occasion et à informer le Client de toute anomalie constatée sur un Équipement qui excéderait le périmètre du Service.

Les Parties conviennent que l'étendue de leurs obligations ne peut être modifiée en dehors d'un accord écrit et préalable.

9. Durée, reconduction et résiliation

9.1. Prise d'effet et durée

Le Contrat prend effet à la date d'acceptation du Devis ou de confirmation de la Commande en ligne. Il est conclu pour une période d'engagement minimale de douze (12) mois (la « Période d'Engagement »), pendant laquelle il ne peut être résilié par le Client, sauf dans les cas prévus aux articles 9.3, 10.1, 18 et 23.

9.2. Poursuite du Contrat et préavis

À l'issue de la Période d'Engagement, le Contrat se poursuit pour une durée indéterminée. Chacune des Parties peut alors y mettre fin à tout moment, sans motif ni indemnité, moyennant un préavis d'un (1) mois notifié par lettre recommandée avec avis de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception. Le préavis court à compter de la réception de la notification. La résiliation peut également être notifiée pendant la Période d'Engagement pour prendre effet à son terme, sous réserve de respecter le préavis d'un (1) mois.

Le Service reste dû et facturé jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Lorsque le Service a été facturé d'avance pour une période dépassant cette date, les mois entiers non consommés font l'objet d'un avoir ou d'un remboursement.

9.3. Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre Partie peut résilier le Contrat de plein droit, quinze (15) jours après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

9.4. Suspension

Le Prestataire peut suspendre tout ou partie du Service, après notification écrite au Client, dans les cas suivants :

- défaut de paiement d'une facture huit (8) jours après une mise en demeure restée sans effet ;
- non-respect des prérequis techniques de l'article 5.3 ou entrave au fonctionnement de l'Agent ;
- risque avéré pour la sécurité de la plateforme du Prestataire, de ses autres clients ou des Équipements ;
- utilisation du Service à des fins illicites.

La suspension ne dispense pas le Client du paiement des sommes dues et ne donne lieu à aucune indemnité. Elle prend fin dès régularisation de la situation, sans préjudice du droit de résiliation prévu à l'article 9.3.

9.5. Effets de la fin du Contrat

À la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Prestataire désinstalle ou désactive l'Agent des Équipements couverts, restitue ou détruit les informations d'accès qui lui ont été confiées et cesse tout accès à distance. Le Client demeure redevable des sommes dues jusqu'à la date d'effet de la fin du Contrat, et, en cas de résiliation pour manquement du Client pendant la Période d'Engagement, des mensualités restant à courir jusqu'au terme de celle-ci. Les sommes versées restent acquises au Prestataire, sous réserve de l'article 9.2. Les articles 11, 13, 14, 15, 16 et 22 survivent à la fin du Contrat pour la durée qui y est indiquée.

10. Conditions financières

La présente clause est une clause essentielle du Contrat, sans laquelle les Parties n'auraient pas contracté.

10.1. Prix

Le prix du Service est celui indiqué au Devis ou sur le site www.control.fr au jour de la Commande. Il est libellé en euros et hors taxes, majoré de la TVA au taux en vigueur. Il est établi par Équipement (tarif Poste ou tarif Serveur) et par période de facturation. Aucun escompte n'est consenti en cas de paiement anticipé.

Le Prestataire peut modifier ses prix pendant la durée du Contrat, sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins deux (2) mois avant leur entrée en vigueur. En cas de refus, le Client peut résilier le Contrat, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée dans le mois suivant la notification ; le Contrat prend alors fin à la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix, y compris pendant la Période d'Engagement.

10.2. Facturation et paiement

Le Service est facturé d'avance, selon la périodicité indiquée au Devis (mensuelle ou annuelle). Les factures sont payables à trente (30) jours à compter de leur date d'émission, par prélèvement SEPA, virement ou chèque. Le mode de règlement est précisé sur la facture.

Toute prestation complémentaire non prévue au Devis donne lieu à facturation en sus, sur la base d'un devis préalablement accepté par le Client.

10.3. Retard et défaut de paiement

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard calculées sur le montant TTC restant dû, à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros par facture, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, le Prestataire peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

En cas de rejet d'un prélèvement ou de tout autre moyen de paiement, des frais de gestion de quarante (40) euros hors taxes sont facturés au Client.

En cas de non-paiement à l'échéance, le Client est déchu du bénéfice du terme et le Prestataire peut exiger le paiement immédiat de l'intégralité des sommes restant dues au titre de la période contractuelle en cours, suspendre le Service dans les conditions de l'article 9.4 et résilier le Contrat dans les conditions de l'article 9.3.

11. Responsabilité

La présente clause est une clause essentielle du Contrat, sans laquelle les Parties n'auraient pas contracté.

11.1. Principe

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles, et uniquement pour les préjudices directs, certains et prévisibles lors de la conclusion du Contrat.

11.2. Exclusion de certains préjudices

Le Prestataire n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou consécutifs, même s'il a été informé de leur possibilité. Sont notamment considérés comme indirects, sans que cette liste soit limitative : les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de bénéfices ou de clientèle, l'atteinte à l'image, le préjudice commercial, le coût de produits ou services de substitution, ainsi que toute action engagée contre le Client par un tiers.

La perte, l'altération ou l'indisponibilité de données constitue un dommage indirect, la sauvegarde des données relevant de la seule responsabilité du Client conformément aux articles 5.3 et 7.

11.3. Exclusions spécifiques

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas :

- d'utilisation non conforme des Équipements, des logiciels ou du Service par le Client ou ses Utilisateurs ;
- de manquement du Client à ses obligations, notamment de collaboration, d'information, de sauvegarde ou de respect des prérequis techniques ;
- de défaillance résultant d'un élément extérieur au périmètre du Service : réseaux de communication, connexion internet, matériel, logiciels tiers, services en ligne tiers, environnement non maîtrisé par le Prestataire ;
- d'attaque informatique, de logiciel malveillant ou d'acte d'un tiers, hors faute prouvée du Prestataire ;

- d'intervention du Client ou d'un tiers non autorisé sur un Équipement ou sur l'Agent ;
- d'indisponibilité d'un Serveur pendant la Fenêtre de Maintenance ou consécutive à une opération planifiée dont le Client a été informé ;
- d'impossibilité de restaurer des données ou un Serveur en l'absence de sauvegarde valide, celle-ci relevant du Client.

11.4. Plafond de responsabilité

Toutes causes et tous faits générateurs confondus, la responsabilité globale et cumulée du Prestataire au titre du Contrat est plafonnée, pour chaque période contractuelle de douze (12) mois, au montant total hors taxes effectivement payé par le Client au Prestataire au titre du Service pendant la période considérée.

11.5. Notification des réclamations et prescription

Sous peine de déchéance, le Client notifie par écrit au Prestataire toute réclamation susceptible d'engager sa responsabilité dans un délai de trente (30) jours à compter de la survenance du fait dommageable ou de sa découverte, en fournissant tous justificatifs utiles.

Conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action à l'encontre du Prestataire au titre du Contrat est prescrite à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter du jour où le Client a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.

11.6. Assurance

Le Prestataire est titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle. Le Client déclare être assuré pour les conséquences de sa propre responsabilité civile.

12. Propriété intellectuelle

Le Prestataire, ou ses concédants, demeurent titulaires de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur l'Agent, la plateforme de supervision, les scripts, procédures, outils, documentations et comptes rendus utilisés ou produits dans le cadre du Service. Le Contrat n'emporte aucune cession de ces droits au profit du Client.

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation de l'Agent et des livrables, pour la durée du Contrat, dans la limite des Équipements couverts et de la destination du Service. Ce droit prend fin de plein droit à la fin du Contrat.

Les logiciels tiers installés sur les Équipements demeurent soumis aux conditions de licence de leurs éditeurs, que le Client s'engage à respecter.

13. Données personnelles

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel, notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD »). Deux situations sont distinguées : les données que le Prestataire traite pour son propre compte (article 13.1) et celles auxquelles il accède pour le compte du Client dans le cadre du Service (article 13.2).

13.1. Données traitées par le Prestataire en qualité de responsable de traitement

Pour la gestion de la relation contractuelle, le Prestataire traite, en qualité de responsable de traitement, les données des interlocuteurs et Utilisateurs du Client selon les modalités suivantes.

FINALITÉ	DONNÉES	BASE LÉGALE	CONSERVATION
Gestion du compte client, des Commandes et de la facturation	Identité, fonction, coordonnées professionnelles, entité, données de facturation	Exécution du Contrat ; obligation légale pour la facturation	Durée du Contrat puis 5 ans ; pièces comptables 10 ans
Gestion du support et des Tickets	Identité, coordonnées, identifiant de l'Équipement, contenu des Tickets, journaux de sessions	Exécution du Contrat	Durée du Contrat puis 5 ans
Supervision technique des Équipements par l'Agent	Inventaire matériel et logiciel, état des mises à jour, alertes, journaux système, nom d'utilisateur de session, journaux de connexion à distance	Exécution du Contrat	Durée du Contrat puis 12 mois
Information et prospection auprès de professionnels	Identité, fonction, coordonnées professionnelles	Intérêt légitime	3 ans après le dernier contact
Gestion des demandes d'exercice de droits et des contentieux	Données nécessaires au traitement de la demande	Obligation légale ; intérêt légitime	Durée des prescriptions légales

Ces données sont destinées aux services commerciaux, techniques et administratifs du Prestataire, ainsi qu'à ses sous-traitants techniques (éditeur de la plateforme de supervision, outil de gestion des Tickets, hébergeur, solution de facturation), qui n'y accèdent que pour les besoins des prestations qui leur sont confiées. Les données techniques collectées par l'Agent sont hébergées dans l'Union européenne. Si un autre prestataire était établi en dehors de l'Union européenne, le transfert serait encadré par une décision d'adéquation, le Data Privacy Framework ou les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de leurs données, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès. Ces droits s'exercent par courrier électronique à support@control.fr ou par voie postale à l'adresse du Prestataire, en justifiant de son identité en cas de doute. Le Prestataire répond dans un délai d'un (1) mois, prolongeable de deux (2) mois en cas de complexité. Toute personne peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr). La politique de confidentialité publiée sur www.control.fr complète les présentes.

Le Client s'engage à informer ses interlocuteurs et Utilisateurs de la communication de leurs données au Prestataire et du contenu du présent article.

13.2. Données traitées par le Prestataire en qualité de sous-traitant

Dans le cadre de la supervision, de l'administration et de la prise en main à distance des Équipements, le Prestataire est susceptible d'accéder à des données à caractère personnel contenues sur les Équipements, dans les services hébergés par les Serveurs (annuaire, fichiers partagés, messagerie) ou affichées à l'écran, dont le Client est responsable de traitement (données de ses salariés, clients, fournisseurs ou partenaires). Pour ces traitements, le Prestataire agit en qualité de sous-traitant et le présent article constitue le contrat exigé par l'article 28 du RGPD.

OBJET	DESCRIPTION
Nature et finalité	Accès, consultation et opérations techniques strictement nécessaires au diagnostic et à la résolution des Tickets et à la maintenance des Équipements
Données concernées	Toutes catégories de données présentes sur les Équipements et dans les services hébergés par les Serveurs, y compris le cas échéant des données sensibles, sans que le Prestataire ait vocation à les collecter ou à les exploiter
Personnes concernées	Utilisateurs du Client et toute personne dont les données figurent sur les Équipements (salariés, clients, fournisseurs, partenaires)
Durée	Durée du Contrat

Le Prestataire s'engage à :

- ne traiter les données que sur instruction documentée du Client ; le Contrat et les Tickets valent instructions, et le Prestataire informe le Client si une instruction lui paraît contraire au RGPD ;
- n'accéder aux Équipements que pour les besoins du Service, ne pas copier, extraire ni conserver les données du Client en dehors de ce qui est nécessaire au traitement du Ticket, et journaliser les connexions, sessions de prise en main et scripts exécutés ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données s'engagent à en respecter la confidentialité et reçoivent la formation nécessaire ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard du risque : authentification forte des techniciens, gestion des habilitations, chiffrement des sessions de prise en main, journalisation, politique de sécurité interne et sensibilisation du personnel ;
- ne recourir à des sous-traitants ultérieurs que sur autorisation du Client ; le Client donne, par les présentes, son autorisation générale au recours aux sous-traitants ultérieurs nécessaires au Service, en particulier l'éditeur de la plateforme de supervision, qui héberge dans l'Union européenne les données techniques collectées par l'Agent et les journaux de connexion ; la liste à jour des sous-traitants ultérieurs et de leurs lieux d'hébergement est tenue à la disposition du Client sur simple demande, et le Client est informé de tout ajout ou remplacement ; le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour formuler des objections motivées ; le Prestataire impose à ses sous-traitants ultérieurs des obligations équivalentes aux présentes et demeure responsable de leur exécution ;
- héberger et traiter les données dans l'Union européenne, et n'opérer aucun transfert en dehors de l'Union européenne sans garanties appropriées au sens du chapitre V du RGPD (décision d'adéquation, Data Privacy Framework, clauses contractuelles types) ;
- aider le Client, dans la mesure du possible et moyennant une rémunération raisonnable si les demandes excèdent le périmètre du Service, à répondre aux demandes d'exercice de droits et à respecter ses obligations de sécurité, de notification des violations et d'analyse d'impact ;
- notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dont il a connaissance dans les meilleurs délais et au plus tard soixante-douze (72) heures après en avoir eu connaissance, en lui communiquant les informations utiles à sa propre notification à la CNIL ;
- à la fin du Contrat, cesser tout accès aux Équipements, désinstaller l'Agent, supprimer l'Équipement de la plateforme de supervision et supprimer les données du Client éventuellement conservées, sauf obligation légale de conservation ;
- tenir un registre des activités de traitement effectuées pour le compte du Client et mettre à sa disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect des présentes obligations ; permettre la réalisation d'un audit,

au plus une fois par an, moyennant un préavis de trente (30) jours, aux frais du Client et sans perturber l'activité du Prestataire.

Le Client, en sa qualité de responsable de traitement, garantit qu'il dispose d'une base légale pour les traitements qu'il met en œuvre sur les Équipements, qu'il a informé ses Utilisateurs de l'installation de l'Agent, de la supervision, des accès à distance du Prestataire y compris sans leur présence, et de la journalisation associée (notamment par une charte informatique ou une information individuelle), et qu'il a, le cas échéant, consulté les représentants du personnel. Il s'engage à ne pas solliciter le Prestataire pour des traitements illicites.

13.3. Point de contact

Toute question relative à la protection des données peut être adressée au Prestataire à support@control.fr ou par courrier à NEATEM S.A.R.L., 5 rue des Vieilles Vignes, 77183 Croissy-Beaubourg.

14. Confidentialité

Sont considérées comme confidentielles le Contrat ainsi que toutes informations ou données, de quelque nature que ce soit, notamment technique, commerciale, stratégique, financière ou juridique, quels qu'en soient la forme ou le support, échangées entre les Parties ou dont l'une d'elles a connaissance à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations confidentielles de l'autre Partie, à ne les utiliser que pour les besoins du Contrat et à faire respecter cette obligation par ses employés, sociétés affiliées et sous-traitants éventuels.

L'obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant une durée de deux (2) ans après la fin du Contrat. Elle ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public en dehors de toute faute de la Partie qui les a reçues, ni aux informations dont la communication est imposée par la loi ou une décision de justice.

15. Non-sollicitation du personnel

Le Client s'interdit, pendant la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois suivant sa fin, d'embaucher ou de faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur du Prestataire ayant participé à l'exécution du Service, sauf accord écrit préalable du Prestataire. En cas de manquement, le Client verse au Prestataire une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois de la rémunération brute du collaborateur concerné, destinée à couvrir les frais de recrutement et de formation, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts.

16. Références commerciales

Le Client autorise le Prestataire à mentionner son nom et son logo à titre de référence commerciale, sur tout support, sauf opposition écrite notifiée à tout moment au Prestataire, qui y donne suite dans un délai raisonnable.

17. Cession et sous-traitance

Le Client accepte par avance, conformément à l'article 1216 du Code civil, que le Prestataire puisse céder le Contrat à toute société qui lui est affiliée ou à tout successeur de son activité, sous réserve d'en informer le Client par écrit.

Le Prestataire peut sous-traiter tout ou partie du Service, en demeurant responsable envers le Client de l'exécution des prestations sous-traitées.

Le Client ne peut céder le Contrat, en tout ou partie, sans l'accord préalable et écrit du Prestataire, sauf au profit d'une société qu'il contrôle ou qui le contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, moyennant information préalable et écrite du Prestataire.

18. Force majeure

Aucune des Parties ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des tribunaux français, sous réserve que la Partie qui l'invoque en notifie l'existence à l'autre Partie dans les plus brefs délais, fasse tout le nécessaire pour en limiter les conséquences et reprenne l'exécution du Contrat dès que le cas de force majeure a disparu.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du Contrat pendant toute sa durée, à l'exception des obligations de confidentialité et de paiement des prestations déjà exécutées. Si le cas de force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours consécutifs, chacune des Parties peut résilier le Contrat de plein droit, par lettre recommandée avec avis de réception, avec effet quinze (15) jours après sa réception, sans indemnité de part ni d'autre.

19. Imprévision

Les Parties excluent expressément l'application du régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil et acceptent d'assumer le risque d'un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat.

20. Dispositions diverses

20.1. Élection de domicile

Les Parties font élection de domicile aux adresses indiquées au Devis ou dans la Commande. Toute modification doit être notifiée par écrit à l'autre Partie pour lui être opposable.

20.2. Modification du Contrat

Aucune modification du Contrat, quelle qu'en soit la forme, ne produit d'effet entre les Parties sans un écrit signé par leurs représentants habilités. Les présentes Conditions peuvent toutefois être mises à jour par le Prestataire dans les conditions de l'article 23.

20.3. Nullité partielle

Si l'une des stipulations du Contrat était déclarée nulle ou inapplicable au regard d'une règle de droit ou d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions. Les Parties négocient alors de bonne foi une stipulation de remplacement conforme à leur intention initiale.

20.4. Tolérances

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement, ni comme une modification du Contrat.

20.5. Intégralité

Le Contrat exprime l'intégralité des accords des Parties relatifs à son objet et remplace tout accord, proposition ou échange antérieur ayant le même objet.

21. Conciliation préalable

En cas de désaccord relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action en justice. La Partie la plus diligente notifie sa demande motivée à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception. Les Parties se rencontrent dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de cette notification. À défaut de solution dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification, la Partie la plus diligente peut saisir la juridiction compétente.

La présente clause ne fait pas obstacle à une procédure d'urgence ou de référé ni aux mesures conservatoires nécessaires à la préservation des intérêts de l'une des Parties.

22. Droit applicable et juridiction compétente

Le Contrat est régi par le droit français.

TOUT LITIGE RELATIF À LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT, QUI N'AURAIT PU ÊTRE RÉSOLU À L'AMIABLE, EST SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MEAUX, SIÈGE SOCIAL DU PRESTATAIRE, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PROCÉDURE D'URGENCE.

23. Modification et validité des Conditions

Les présentes Conditions peuvent faire l'objet de modifications. La version applicable au Client est celle communiquée au Client ou en vigueur sur le site www.control.fr à la date de sa Commande. Toute nouvelle version est notifiée au Client par écrit au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur et s'applique au Contrat en cours à compter de cette date. Le Client qui refuse la nouvelle version peut résilier le Contrat, sans pénalité, par notification écrite adressée avant la date d'entrée en vigueur, y compris pendant la Période d'Engagement ; à défaut, la nouvelle version est réputée acceptée.

Conditions Générales de Support Control · Septembre 2026 · Version 2 · Cette version remplace la version 1 d'avril 2026. Service réservé aux professionnels.