

Conditions commerciales générales

Actualisé: 15/09/2020

Conditions commerciales générales pour utiliser les services liés au logiciel « Dialfire »

§ 1 Champ d'application et parties contractantes

Ces conditions commerciales générales s'appliquent à toutes les prestations (*ci-après dénommées « services »*) de l'entreprise Cloud IT Services GmbH, Altplauen 19, 01187 Dresde (*ci-après dénommée « fournisseur »*) envers son contractant (*ci-après dénommé « client »*), fournisseur et client (*ci-après conjointement dénommés « parties »*) en rapport avec l'application logicielle « Dialfire » (*ci-après dénommée « service »*) mise à disposition par le fournisseur pour l'utilisation des services. L'utilisation des services est réservée aux entreprises et ne doit poursuivre que des fins professionnelles. Parmi les clients, les consommateurs et les particuliers (non-commerçants) sont exclus de la signature du contrat.

Pour nos offres, contrats et livraisons, seuls les accords contractuels négociés individuellement et nos conditions commerciales générales (CCG) font foi. Nous rejetons tous les autres conditions contractuelles générales même si nous exécutons la livraison sans réserve. Ces CCG valent pour toutes les relations de fourniture futures. L'acheteur/le client donne son consentement à nos conditions au plus tard à la réception ou au paiement de notre prestation. Les conditions divergentes ne seront pas intégrées au contrat, indépendamment du fait que nous nous y opposerons, que nous assurons la prestation sans réserve ou que nous acceptons le paiement.

Les conditions divergentes ne peuvent être intégrées au contrat que si nous les confirmons par écrit en vertu du § 126 BGB (Code civil allemand). Cela vaut aussi pour toutes les modifications apportées au contrat.

§ 2 Objet du contrat

(1) Le contrat a pour objet l'utilisation de la version du logiciel « Dialfire » actuellement disponible au moment de la conclusion du contrat pour la mise en place de lignes téléphoniques pour les activités de téléphonie entrantes et sortantes, ainsi que l'octroi de droits d'utilisation sur d'autres services associés (par ex. analyse et intégration de données) rendus par le fournisseur au client moyennant le paiement de la rétribution convenue.

Ces conditions commerciales générales régissent aussi l'utilisation des services à des fins de tests.

(2) La connexion du client à Internet, le maintien de la connexion au réseau tout comme l'achat et la fourniture des logiciels et matériels nécessaires au client pour utiliser les services du fournisseur ne font pas l'objet de ce contrat.

L'administration fonctionnelle du service ne fait pas partie intégrante du contrat. L'administration des utilisateurs, la configuration et la gestion des clients sont du ressort du client.

Sauf accord exprès, le fournisseur n'est redevable d'aucune autre prestation. En particulier, le fournisseur n'est pas tenu de fournir des services téléphoniques (établissement et maintenance de lignes téléphoniques), d'autres services d'installation ou de créer et de transférer des adaptations individuelles ou des programmes supplémentaires. Si d'autres prestations sont mandatées, elles seront régies à titre complémentaire par des conditions commerciales supplémentaires (CCS-services téléphoniques ou CCS-programmation).

§ 3 Offre et conclusion du contrat, version d'essai

(1) Les présentations des services par le fournisseur sur Internet ne constituent pas une offre contraignante en vue de la conclusion d'un contrat. Elles ne constituent pas une demande d'acceptation d'une offre par le client car l'acceptation revient au fournisseur.

(2) Le client peut émettre une offre contraignante (*ci-après dénommée « commande »*) en s'inscrivant sur <https://www.dialfire.com/info/signup>, remplir un formulaire web et actionner le bouton de commande. Le client déclare en émettant l'offre qu'il est entrepreneur et qu'il utilisera le service uniquement à des fins professionnelles.

(3) Le contrat (*ci-après dénommé « contrat »*) est conclu si l'offre de contrat du client est acceptée par le fournisseur. L'acceptation est exclusivement formalisée par l'envoi d'un courriel.

(4) Le traitement de la commande et la transmission de toutes les informations nécessaires à la conclusion du contrat sont envoyés automatiquement par courriel.

C'est pourquoi le client doit veiller à ce que l'adresse électronique communiquée au fournisseur soit correcte, que la réception de courriels soit garantie sur le plan technique et ne soit surtout pas entravée par des filtres SPAM.

(5) Ces conditions commerciales générales valent aussi pour l'utilisation des services dans le cadre d'une version d'essai gratuite. Le client a le droit de s'en servir gratuitement jusqu'à hauteur du volume d'essai accordé selon les conditions du contrat jusqu'à la commande payante de ces services. Le fournisseur peut réduire à tout moment le volume d'essai sans avoir à fournir de motif.

§ 4 Fourniture du service par le fournisseur, cloud IT Services GmbH, création d'un compte utilisateur

(1) Grâce à un service basé sur le cloud, fourni et géré par le fournisseur pour utiliser les services de tiers et mis à disposition sur un réseau, le fournisseur propose une application nécessaire à l'utilisation des services dans la version actuelle conformément aux réglementations suivantes en matière d'utilisation par le client. Une description de l'étendue des services cloud peut être consultée sur <https://www.dialfire.com/info/features> .

(2) En passant sa commande, le client crée un compte pour utiliser les services du fournisseur (*ci-après dénommé « compte utilisateur »*). Le client crée pour cela un compte administrateur avec un mot de passe. Le client s'occupe lui-même de la création de comptes utilisateurs.

(3) Le client est tenu de ne pas donner de renseignements erronés ou trompeurs lors de l'ouverture du compte utilisateur. Dès que le client crée un compte utilisateur au nom d'une personne morale ou d'une société anonyme, le client garantit qu'il a été investi de tous les pouvoirs juridiques pour ouvrir un compte utilisateur au nom de cette personne morale ou de cette société anonyme. Il est interdit de céder un compte utilisateur à un autre utilisateur. Le client est tenu de maintenir la confidentialité des informations du compte utilisateur et du mot de passe.

§ 5 Conditions préalables à l'utilisation du service

L'utilisation sans faille du service est indissociable d'un savant mélange de matériels informatiques et de logiciels recommandés par le fournisseur. Le fournisseur n'est pas responsable de l'état des matériels informatiques et des logiciels nécessaires que le client doit se procurer, ni de la liaison téléphonique entre le client et le fournisseur.

§ 6 Disponibilité des services

Le fournisseur ne peut pas garantir un fonctionnement irréprochable et continu des services cloud mis à disposition par un tiers qui sont nécessaires à l'utilisation des services. Le fournisseur fera quand même en sorte d'assurer la disponibilité et le bon fonctionnement de ses services à tout moment, mais des interruptions et des pannes ne sont pas inévitables.

Pendant les coupures ou pannes, le fournisseur est dispensé de ses obligations contractuelles de prestation de services.

§ 7 Autres prestations du fournisseur

(1) Le fournisseur met à la disposition du client un guide utilisateur en ligne. Le client a le droit d'enregistrer, d'imprimer et de reproduire en nombre raisonnable le guide utilisateur mis à sa disposition dans le respect des mentions de réserve en vigueur. Les restrictions d'utilisation convenues pour le guide utilisateur ou toute autre documentation mise à disposition sont d'ailleurs appliquées en vertu du § 8 de ce contrat de service.

(2) Le fournisseur a le droit de modifier les services rendus ou d'élargir l'étendue des services, ou d'apporter des améliorations ou de supprimer des fonctionnalités du service. Le client ne peut pas imposer des fonctionnalités supplémentaires de service.

(3) Le fournisseur préviendra en temps opportun le client de tout changement essentiel des services.

(4) Les autres prestations du fournisseur peuvent être convenues à tout moment par écrit ou par courriel, notamment les formations à l'utilisation du service. Ces autres prestations sont assurées par le fournisseur moyennant la rémunération aux tarifs en vigueur au moment de la mission.

(5) Si d'autres services du fournisseur sont mandatés par le client dans le cadre d'installations, d'adaptation individuelle ou de programmations supplémentaires, les conditions commerciales supplémentaires en matière de programmation (CCS-programmation) font foi en plus de ces CCG.

(6) Si le fournisseur est mandaté pour des services téléphoniques (établissement et maintenance des lignes téléphoniques), ce sont les conditions commerciales supplémentaires des services téléphoniques (CCS-services téléphoniques) qui font foi en plus de ces CCG.

§ 8 Droits d'utilisation du service

(1) Le client et les utilisateurs désignés par ses soins se voient accorder un droit d'utilisation simple, non exclusif, sans possibilité de sous-licence, et non cessible,

résiliable et limité à la durée de validité du contrat conformément aux clauses du contrat et aux présentes conditions commerciales générales, pour accéder aux fonctionnalités du service sur Internet.

(2) Les droits précités s'appliquent même si le fournisseur met à disposition des nouvelles versions, mises à jour ou mises à niveau pendant la validité du contrat ou entreprend d'autres livraisons liées au service. Le fournisseur n'est pas tenu de fournir des nouvelles versions, mises à jour, mises à niveau, ni d'effectuer de nouvelles livraisons si celles-ci ne sont pas nécessaires à l'élimination de défauts.

(3) Une version d'essai du service est mise à la disposition du client pendant la période limitée convenue pour la création du compte utilisateur et dans les limites du volume d'essai. Les droits précités valent aussi pour une version d'essai du service.

(4) Le client ne peut pas faire valoir de droits, qui ne lui sont pas préalablement accordés de manière explicite. Le client n'a notamment pas le droit d'utiliser les services au-delà de l'usage destiné. Tout emploi qui n'est pas, ou seulement à titre subsidiaire, l'utilisation de lignes téléphoniques par le service est formellement exclu.

(5) Le client doit prendre les précautions nécessaires pour empêcher l'utilisation des services par des personnes non autorisées. Il faut surtout conserver les données d'accès un endroit complètement protégé des accès non autorisés.

(6) Si le client viole les obligations stipulées par les alinéas (4) à (5) précités de sa propre initiative, le fournisseur peut bloquer l'accès du client au service ou aux données d'application, faute de preuve de la cessation de la violation. Si le client viole de sa propre initiative et à plusieurs reprises ses obligations stipulées par les alinéas (4) à (5) en dépit d'un avertissement écrit du fournisseur, alors ce dernier peut résilier à titre exceptionnel le contrat sans préavis de résiliation.

§ 9 Rémunération et paiement

(1) Pour les services à rendre et pour les connexions téléphoniques établies grâce au service, le client paie au fournisseur la rémunération contractuelle, indexée sur les tarifs de référence, qui fait partie intégrante des présentes conditions commerciales générales, majorée de la taxe sur la valeur ajoutée légale correspondante.

(2) Pour pouvoir bénéficier des services du fournisseur après la signature du contrat, le client doit verser le montant nécessaire à l'utilisation, qui a été fixé à la conclusion du contrat, à l'avance sur le compte de crédit (*ci-après dénommé « compte de crédit »*) configuré pour lui sur son compte utilisateur. Si le compte de crédit ne présente pas de solde suffisant pour utiliser les services du fournisseur, alors le client ne peut plus bénéficier des services du fournisseur.

(3) Les rétributions correspondant à l'utilisation effective sont facturées régulièrement pour la période de facturation convenue avec le client. Sauf période de facturation contraire convenue, les factures doivent être émises tous les mois.

Le fournisseur émet à chaque fois une facture électronique dans le compte utilisateur sous la rubrique « Billing ». Le client donne son consentement par la présente. Le client peut imposer au fournisseur l'envoi d'une facture par courriel. Le client peut même consulter à la rubrique « Billing » le montant résiduel du solde actuel ou un éventuel déficit sur le compte de crédit configuré pour lui.

(4) Afin de verser la rémunération des services du fournisseur, le client indiquera un moyen de paiement pour débiter le solde. Lorsque le client choisit un moyen de paiement spécifique, il donne la garantie qu'il est autorisé à utiliser le moyen de paiement de son choix et que les informations de paiement fournies par ses soins sont complètes et vraies.

§ 10 Obligations du client

(1) Le client s'acquittera de tous les devoirs et obligations qui sont raisonnablement prévus pour l'exécution du contrat et pour la prestation des services du fournisseur. Le client doit immédiatement avertir le fournisseur dès qu'il s'aperçoit qu'il ne peut pas honorer son devoir de collaboration en bonne et due forme et dans les délais impartis.

Le client doit tenir tous ses engagements de collaboration en temps opportun.

(2) Le client est notamment tenu,

1. de ne pas dévoiler les droits d'utilisation et d'accès stipulés par ses soins lors de la création du compte utilisateur ou de comptes utilisateurs, ni même les protections d'identification et d'authentification, et de ne pas divulguer ceux-ci à des utilisateurs non autorisés ;
2. de protéger les identifiants des utilisateurs, les mots de passe et autres éléments en adoptant des mesures appropriées et normales ; le client préviendra immédiatement le fournisseur s'il soupçonne que les données d'accès ou les mots de passe risquent d'être connus de personnes non autorisées ;
3. de vérifier l'éventuelle présence de virus sur les données et les informations avant de les envoyer au fournisseur, et d'utiliser des programmes anti-virus fiables à la lumière de l'état de la technique ;
4. de ne pas utiliser indûment l'éventuel échange de messages électroniques dans le cadre de la relation contractuelle ou lors de l'utilisation du service pour l'envoi indésirable de messages et d'informations à des tiers ;

5. d'obliger les utilisateurs autorisés par lui à se conformer aux clauses du contrat et aux présentes conditions commerciales générales applicables à l'utilisation des services du fournisseur ;
6. d'interdire le faussement ou l'abus de l'usage destiné de Dialfire (téléphonie) à l'aide de logiciels tiers,
7. de faire un enregistrement distinct de toutes les données à tenir à jour dans le système.

(3) Le client s'engage aussi à ne pas utiliser les services et ressources mis à disposition par le fournisseur pour des actions qui vont à l'encontre des interdictions légales, des bonnes mœurs et des droits des tiers. Cela implique notamment les actions suivantes :

1. Intrusion non autorisée dans des systèmes informatiques de tiers (par ex. piratage) ;
2. Entrave aux systèmes informatiques de tiers par l'envoi/la transmission de flux de données ou de courriels (par ex. attaques Dos/DDos) ;
3. Recherche de libres accès aux systèmes informatiques (par ex. pare-feux) ;
4. Envoi de courriels à des tiers à des fins publicitaires, sans le consentement exprès du destinataire ou en l'absence d'une attestation d'autorisation.
5. Utilisation abusive du numéro de téléphone / appels non autorisés

En cas de manquement à une ou plusieurs obligations de la part du client, le fournisseur a le droit d'arrêter immédiatement ses services ou de bloquer l'accès au service.

(4) Le client s'engage également à respecter toutes les dispositions légales relatives à l'utilisation des services du fournisseur. Cela implique notamment l'obligation du client à obtenir le consentement obligatoire de chaque partie concernée,

1. si celui-ci recueille, traite ou utilise des données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation de la prestation du fournisseur à défaut d'autorisation légale ;
2. si cela s'avère nécessaire conformément à la loi contre la concurrence déloyale.

(5) Le client s'engage à ne pas faire un usage abusif des services du fournisseur. En particulier, le client ne peut avoir recours au service que pour transmettre les lignes téléphoniques entrantes et sortantes et pas à d'autres fins (par ex. campagnes par courriels) et il ne peut pas établir de connexions qui ne sont pas destinées à la communication directe avec un autre participant, mais uniquement à des fins d'établissement et de durée de connexion.

(6) Si le client manque partiellement ou totalement à son devoir de collaboration, ou l'accomplit en retard, le fournisseur sera alors dispensé de son obligation de prestation des services concernés, ainsi que du respect des délais impartis. Si le client manque totalement ou partiellement à son devoir de collaboration, ou l'accomplit en retard, le fournisseur s'efforce quand même de fournir ses services conformément au contrat. Si le manquement, partiel ou total au devoir de collaboration, ou l'accomplissement tardif de celui-ci, de la part du client génère des dépenses supplémentaires, le fournisseur a le droit d'exiger un supplément dans les limites du raisonnable.

(7) Le client s'engage à utiliser les services uniquement à des fins professionnelles en qualité d'entrepreneur.

§ 11 Décharge

Le client s'engage à décharger le fournisseur de toutes les réclamations de tiers fondées sur une utilisation illégale des services du fournisseur ou de l'infrastructure technique où le service est disponible, qui est faite avec son accord, ou bien des litiges fondés sur la loi sur la protection des données, le droit d'auteur, droit de la concurrence ou d'une autre nature juridique qui découlent de l'utilisation des services du fournisseur. Si le client s'aperçoit que cette infraction risque de se produire, il doit immédiatement en informer le fournisseur.

Si des tiers font appel au fournisseur à ce titre, le client est tenu de rembourser toutes les dépenses supportées par le fournisseur dans le cadre de l'utilisation.

§ 12 Sécurité des données, protection des données, obligation du client en matière de sauvegarde des données

(1) Les parties respecteront les réglementations applicables en matière de protection des données, en particulier celles en vigueur en Allemagne, et imposeront à leurs employés le devoir de confidentialité dans le cadre du contrat et de son exécution, à moins qu'ils ne soient déjà généralement obligés de le faire.

(2) Si le client recueille, traite ou utilise des données à caractère personnel, il doit soutenir qu'il en a le droit en vertu des dispositions en vigueur, surtout en matière de protection des données, et dispense le fournisseur de toutes les réclamations de tiers en cas de violation.

(3) Les parties partent du principe que le traitement des éventuelles données personnelles concernées par le fournisseur ou le sous-traitant dans le cadre du contrat est conforme au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le client assume l'entière responsabilité de

1. la transmission des données et des informations,
2. l'obtention de certains consentements obligatoires des utilisateurs,
3. l'évaluation de la légitimité du traitement de données par le fournisseur, mais aussi de
4. la défense des droits des utilisateurs du service.

Le client reste le « maître des données » sur le plan contractuel et au niveau de la protection des données. Le client peut d'ailleurs décider à sa discrétion absolue si et selon quelles modalités des tiers peuvent saisir des données ou y accéder. Si le client autorise des tiers à utiliser des données à caractère personnel, le client doit prendre ses dispositions pour bien gérer les autorisations.

(4) Le client assume la responsabilité de tous les contenus et données qu'il transmet, communique, publie ou traite dans le cadre de l'utilisation des services, et créera/fera créer des copies de sauvegarde actualisées de toutes les données qu'il transmet sur l'infrastructure technique mise à sa disposition, dans le but d'assurer une récupération rapide et peu onéreuse des données en cas de panne de système.

(5) À la demande expresse du client conformément à l'art. 28 al. 3 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), les parties concluent un accord complémentaire sur le traitement des données contractuelles.

(6) Le fournisseur peut confier ses prestations sur le territoire national et à l'étranger à des prestataires, mais doit convenir avec le sous-traitant des obligations imposées par les lois en vigueur.

§ 13 Exigences en cas de mauvaise prestation, obligation de réclamation du client, rubrique d'assistance

(1) Si les services à rendre par le fournisseur conformément au présent contrat sont insatisfaisants, le fournisseur, à sa discrétion absolue, améliorera ou réitérera les services dans un délai raisonnable et après réception d'une réclamation de la part du client, cette exécution ultérieure peut même prendre la forme d'une solution de remplacement ou palliative, tant qu'elle est acceptable aux yeux du client.

(2) Le client dispose d'une rubrique d'assistance pour les services du fournisseur. Le client a le droit d'envoyer des messages au fournisseur dans cette rubrique d'assistance. Le fournisseur tâchera de répondre rapidement à ces messages dans la limite de ses possibilités.

(3) Si l'exécution ultérieure échoue, le client a le droit de réduire la rémunération convenue d'un montant raisonnable après avoir imparti un délai supplémentaire raisonnable. Le droit à la réduction se limite à la rémunération égale à la prestation mal effectuée.

(4) Si l'exploitation des services n'est pas rétablie dans un délai supplémentaire fixé par le client après que le fournisseur a eu pris connaissance du vice, c'est-à-dire si l'utilisation du service est totalement ou considérablement entravée et que la réparation a échoué, le client peut résilier le contrat à titre exceptionnel sans avoir à respecter de préavis. L'échec de réparation du vice ne peut être présumé que s'il est impossible, s'il est refusé par le fournisseur ou retardé de manière déraisonnable, si des doutes justifiés persistent quant aux perspectives de succès, ou s'il est intolérable pour le client pour d'autres motifs.

(5) Le client est tenu d'annoncer sans délai au fournisseur tout vice de services contractuels, en particulier les vices des services du fournisseur. Si le fournisseur n'est pas parvenu à trouver de remède à la suite de l'omission ou du retard de l'annonce, le client n'a pas le droit de réduire la rémunération convenue en vertu du présent contrat en tout ou en partie, d'exiger une compensation pour le dommage causé par le vice, ou de résilier à titre exceptionnel le contrat en raison du vice sans respecter de préavis. Le client doit expliquer qu'il n'a pas à justifier l'omission d'indication.

§ 14 Responsabilité, limites de responsabilité, responsabilité des produits

(1) Le fournisseur répond indistinctement de tous les dommages,

1. portant atteinte à la vie, au corps ou à la santé, imputables à un manquement volontaire ou par négligence à une obligation, ou bien à un comportement délibéré ou négligent du fournisseur ou de l'un de ses représentants légaux ou agents ;
2. imputables au défaut ou à la suppression d'une caractéristique garantie ou au non-respect d'une garantie ;
3. Imputables à une violation volontaire ou par négligence grave aux obligations, ou bien à un comportement délibéré ou à la négligence grave du fournisseur ou de l'un de ses représentants légaux ou agents.

(2) Le fournisseur est d'ailleurs responsable, dans les limites de remplacement des dommages prévisibles typiques du contrat, pour ces dommages, qui sont imputables à une violation par négligence légère des obligations contractuelles essentielles par le fournisseur, ou l'un de ses représentants légaux ou agents.

Les obligations contractuelles essentielles désignent celles qui doivent être honorées pour permettre la bonne exécution du contrat et sur lesquelles le client peut compter.

La responsabilité pour les autres dommages consécutifs aux défauts réparés est exclue.

(3) La responsabilité pour tous les autres dommages, en particulier ceux qui sont causés par la violation par négligence grave d'autres obligations non essentielles au contrat de la part d'un fournisseur, ou de l'un de ses représentants légaux ou agents.

La responsabilité objective du fournisseur pour la réparation des éventuels vices présents à la signature du contrat est exclue.

(5) La responsabilité du fournisseur reste inchangée en vertu de la loi allemande sur la responsabilité du fait des produits défectueux.

(6) Si la perturbation de la prestation est causée par des tiers (par ex. par le service cloud), les limitations de responsabilité convenues avec ces tiers s'appliquent aussi à ce contrat. Dans ce cas, la responsabilité du fournisseur se limite à celle des tiers.

§ 15 Début, durée, résiliation et fin du contrat

(1) La relation contractuelle commence à la conclusion du contrat. La fourniture du service se fait automatiquement par transmission de la confirmation d'inscription.

(2) Ce contrat n'a pas de durée minimale et peut être résilié par chaque partie en bonne et due forme en respectant un préavis de 14 jours avant la fin du mois.

(3) Le droit à la résiliation pour un motif grave reste inchangé pour les parties. Un motif grave peut être notamment invoqué par le fournisseur si le client viole sciemment une obligation contractuelle essentielle et qu'il n'y remédie pas dans des délais raisonnables malgré un avertissement.

(4) Toutes les résiliations doivent revêtir la forme écrite pour entrer en vigueur.

(5) En cas de violation réelle ou présumée des obligations du client en vertu des § 10 (3), (4) ou (5), le fournisseur a le droit

1. de restreindre l'accès du client aux services du fournisseur ;
2. d'exiger l'élimination de la violation du devoir ou de l'éliminer par soi-même.

L'invocation et l'exercice d'autres droits et prétentions (en particulier le droit de résiliation [partielle] du contrat tout comme la réclamation de réparations) restent inchangés pour le fournisseur.

Le fournisseur préviendra le client des mesures prévues et impose au client un délai raisonnable pour remédier au manquement au devoir avant d'adopter l'une des mesures précitées. Cela ne vaut pas pour les urgences ou si une autre obligation légale est prévue.

§ 16 Obligations pendant et après la résiliation du contrat

(1) À la résiliation du contrat, tous les droits du client à l'utilisation du service expirent.

(2) Tout solde sur le compte de crédit du client, éventuellement disponible au moment de la résiliation du contrat, inutilisé par le client pour le recours aux services du fournisseur, sera remboursé au client dans les 4 semaines qui suivent la résiliation du contrat, à condition que le client ait honoré toutes les obligations prévues par le présent contrat. Une facturation avec les éventuelles prétentions du fournisseur ou en rapport avec ce contrat est autorisée.

(3) À la résiliation du contrat, le client est tenu de retourner tous les documents et les données liés à ce contrat en sa possession. Même les données enregistrées doivent être supprimées.

§ 17 Force majeure, retards de prestations

Les prestations qui prennent du retard en cas de force majeure, à savoir les événements qui compromettent ou rendent impossibles les prestations au titre du présent contrat pour le fournisseur ou les tiers mandatés dans la série de prestations ultérieure, notamment les grèves, les lock-out, les ordres publics, les coupures ou les pannes des réseaux de communication et des passerelles d'autres opérateurs, surtout en rapport avec les services cloud de fournisseurs tiers, autorisent le fournisseur à reporter ou à interrompre les services qu'il doit rendre pendant la durée de l'empêchement, dans la mesure où le fournisseur ou les tiers mandatés dans la série de prestations ultérieure ne sont pas à l'origine de ces événements.

§ 18 Droit de compensation et de rétention, cession

(1) Le client ne peut rétorquer aux prétentions du fournisseur que des contre-prétentions jugées incontestables et légitimes. Le client ne peut faire valoir son droit de rétention qu'en se fondant sur les contre-prétentions en vertu de ce contrat.

(2) Le client ne peut céder les droits et les obligations prévus par ce contrat à un tiers qu'après l'autorisation écrite préalable du fournisseur.

§ 19 Prestation du service du fournisseur par des tiers

Le fournisseur a le droit de faire sous-traiter ses services prévus par ce contrat à des tiers. Le fournisseur répond de la prestation de services des sous-traitants et de ses propres actions.

§ 20 Clauses finales, for compétent, droit applicable

(1) Tous les accords, arrangements ainsi que les avenants et les compléments du présent contrat doivent revêtir la forme écrite. Cela vaut aussi pour la levée, le changement ou le renoncement à cette exigence de forme écrite.

Des modifications peuvent être apportées à tout moment à ces CCG pendant la validité du contrat et seront intégrées au contrat sous leur forme modifiée, tant que le fournisseur communique au client les CCG modifiées et lui permet de prendre connaissance des CCG modifiées et que le client ne s'y oppose pas dans un délai de 14 jours. Le délai précité commence à courir dès que le client se voit communiquer le droit de recours de 14 jours lié au changement des CCG.

(2) Si l'une des clauses de ce contrat était ou devenait caduque ou si le contrat présente des lacunes, le reste du contrat reste inchangé et les autres clauses restent en vigueur. Si cela se produit et en cas de lacunes non prévues par les parties, ces dernières s'accordent sur un règlement qui reflète au mieux le sens et l'objet du contrat et qui se rapproche le plus d'une clause caduque.

(3) Ce contrat est régi par la législation de la République fédérale d'Allemagne en excluant les normes de droit international.

(4) La ville de Dresde, en République fédérale d'Allemagne, est le lieu d'exécution et le for exclusif pour tous les litiges découlant de ce contrat ou en rapport avec celui-ci.