



Conditions Générales de Vente

Hébergement, Sauvegarde, Réseau & Infogérance

RDEM Systems SAS

Version 1.1

Table des matières

Article 1 – Glossaire	3
Article 2 – Acceptation et formation des commandes	3
2.1 Formation de la Commande	4
2.2 Caractère ferme et définitif	4
2.3 Qualification du Client	4
2.4 Opposabilité des CGV	4
Article 3 – Modification des CGV	4
Article 4 – Périmètre des services couverts	5
4.1 Hébergement & Cloud (VM / VPS)	5
4.2 Stockage & sauvegarde	5
Article 5 – Infogérance & Astreinte	5
5.1 Distinction Infogérance / Astreinte	5
5.2 Nature des engagements (GTI uniquement)	6
5.3 Options de GTI pour l'astreinte	6
5.4 Plages de service garanties (PSG)	6
5.5 Obligation de moyens	6
5.6 Modalités de déclaration des incidents	7
5.7 Recours à des prestataires tiers	7
5.8 Cas d'exclusion spécifiques	7
5.9 Devoir de conseil	7
5.10 Reporting et comité de pilotage (option)	8
Article 6 – Accès Internet & services réseau	8
Article 7 – Support, SLA & limitations	8
7.1 Support	8
7.2 SLA	8
Article 8 – Données, conformité & RGPD	9
8.1 Sécurité & cybersécurité	9
8.2 Coopération en cas d'incident de sécurité	9

Article 9 – Responsabilité & assurances	9
9.1 Limitation de responsabilité – SLA	9
9.2 Limitation de responsabilité – Données & exploitation	9
9.3 Obligation de moyens	10
9.4 Assurances	10
Article 10 – Durée, renouvellement et résiliation	10
10.1 Durée et période de facturation	10
10.2 Renouvellement et résiliation	10
10.3 Résiliation pour faute	11
10.4 Réversibilité	11
10.5 Suppression et conservation des données en fin de contrat	12
10.6 Demandes spécifiques du Client	12
Article 11 – Obligations du Client	12
11.1 Devoir d'information (<i>Tous services</i>)	12
11.2 Devoir de collaboration (<i>Astreinte & Infogérance</i>)	12
11.3 Intervention par des tiers (<i>Infogérance</i>)	12
11.4 Communication des changements (<i>Astreinte</i>)	13
11.5 Usage raisonnable et licite (<i>Hébergement – VMS</i>)	13
11.6 Qualification et compétence du Client (<i>Tous services</i>)	13
Article 12 – Modalités de paiement et facturation	13
12.1 Prix et devise	13
12.2 Modes de règlement	13
12.3 Délais de paiement	14
12.4 Escompte	14
12.5 Retard de paiement	14
12.6 Défaut de paiement – Mesures conservatoires	14
12.7 Contestation de facture	14
12.8 Révision annuelle des prix	14
Article 13 – Suspension des services	15
13.1 Suspension immédiate	15
13.2 Suspension avec préavis	15
Article 14 – Validation des prestations	15
14.1 Fiche d'intervention	16
14.2 Recette	16
14.3 Réserves	16
Article 15 – Propriété intellectuelle	16
Article 16 – Confidentialité	16
Article 17 – Référence commerciale	17
Article 18 – Lutte contre la corruption	17
Article 19 – Continuité d'activité	17
Article 20 – Force majeure	17
Article 21 – Cession du contrat	18
Article 22 – Audit	18
Article 23 – Convention de preuve	18
Article 24 – Nullité partielle	18

Article 25 – Tolérance	18
Article 26 – Prescription	18
Article 27 – Médiation et litiges	19
Article 28 – Droit de rétractation	19
Article 29 – Documents contractuels	19

Date de dernière modification : 2 février 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre RDEM Systems SAS (ci-après « RDEM Systems » ou « le Prestataire ») et ses clients (ci-après « le Client ») dans le cadre des prestations d'hébergement, de sauvegarde, de services réseau et d'infogérance.

Article 1 – Glossaire

Terme	Définition
GTI	Garantie de Temps d'Intervention – délai maximal de prise en compte d'un incident
GTR	Garantie de Temps de Rétablissement – délai maximal de résolution (non applicable chez RDEM Systems)
SLA	Service Level Agreement – engagement de niveau de service
PSG	Plage de Service Garantie – horaires pendant lesquels les engagements de GTI s'appliquent
MCO	Maintien en Condition Opérationnelle
Incident	Tout dysfonctionnement affectant le périmètre contractuel
Périmètre contractuel	Ensemble des équipements, serveurs et services couverts par le contrat
Annexe Technique	Document décrivant le périmètre exact des prestations
Infogérance	Maintien en condition opérationnelle d'un ou plusieurs serveurs désignés au contrat (par serveur)
Astreinte	Surveillance et intervention sur l'ensemble d'un parc informatique défini contractuellement (par parc)
VM / VPS	Machine virtuelle / Serveur privé virtuel
PagerDuty	Système de gestion des alertes et escalades utilisé par RDEM Systems
DPA	Data Processing Agreement – Accord sur la protection des données personnelles
NDA	Non-Disclosure Agreement – Accord de confidentialité
Commande	Tout devis, bon de commande ou proposition commerciale accepté par le Client et le Prestataire
Contrat	Ensemble formé par les présentes CGV, la ou les Commandes, les Conditions Particulières et leurs annexes
IPC	Indice des Prix à la Consommation, publié par l'INSEE
Indice Syntec	Indice de révision des prix des prestations intellectuelles, publié par la Fédération Syntec

Article 2 – Acceptation et formation des commandes

2.1 Formation de la Commande

Une Commande peut être conclue :

- soit par un **devis ou une proposition commerciale** émis par RDEM Systems et accepté par le Client. L'acceptation du Client peut être exprimée par courrier, e-mail, ou signature électronique, et peut notamment résulter d'un bon de commande faisant expressément référence au devis concerné ;
- soit par un **bon de commande** émis par le Client, à condition que ce document ait été **expressément accepté par écrit** par RDEM Systems. À défaut d'un tel accord, ce document ne saurait en aucun cas lier le Prestataire.

2.2 Caractère ferme et définitif

Toute Commande est **ferme et définitive**, c'est-à-dire non modifiable et non annulable, et implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV, quelles que soient par ailleurs les clauses figurant sur les documents émanant du Client.

Il est néanmoins convenu que pour certains services, la Commande peut porter sur des **quantités susceptibles de varier** en fonction de la consommation réelle du Client (volume de stockage, puissance de calcul, bande passante, nombre de VMs, etc.). Ces quantités ne pourront plus être contestées par le Client passé un délai de **trente (30) jours** après réception de la facture correspondante.

2.3 Qualification du Client

Pour les prestations d'**infogérance et d'astreinte**, le Client déclare et garantit qu'il agit à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle et qu'il est donc un « **professionnel** » au sens du Code de la consommation.

Pour les prestations d'**hébergement (VMs) et de sauvegarde**, le Client peut être un particulier ou un professionnel. Les clauses des présentes CGV spécifiquement réservées aux relations entre professionnels sont signalées comme telles.

2.4 Opposabilité des CGV

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document contractuel du Client, y compris ses propres conditions générales d'achat. Toute dérogation aux présentes CGV devra faire l'objet d'un accord écrit et signé par un représentant dûment habilité de RDEM Systems.

En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité défini à l'Article 29 s'applique.

Article 3 – Modification des CGV

RDEM Systems se réserve le droit de **modifier les présentes CGV** à tout moment.

Les modifications :

- seront **notifiées au Client** par e-mail ou par publication sur le site internet de RDEM Systems, au moins **trente (30) jours** avant leur entrée en vigueur,
- s'appliqueront aux **Commandes conclues postérieurement** à leur entrée en vigueur,
- s'appliqueront aux **contrats en cours** lors de leur renouvellement (tacite ou exprès).

En cas de **modification substantielle** affectant un contrat en cours, le Client dispose d'un délai de **trente (30) jours** à compter de la notification pour notifier sa décision de résiliation du service concerné, sans pénalité, prenant effet à la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV. À défaut de notification dans ce délai, le Client est réputé avoir accepté les modifications.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de conditions plus avantageuses consenties à un tiers ou lors d'une Commande antérieure.

Article 4 – Périmètre des services couverts

4.1 Hébergement & Cloud (VM / VPS)

RDEM Systems met à disposition du Client des ressources virtualisées (CPU, RAM, stockage, réseau) sur son infrastructure.

Les engagements du Prestataire portent sur :

- la disponibilité de l'infrastructure (SLA défini contractuellement),
- l'accès réseau aux ressources.

Le Client reste responsable de :

- son système d'exploitation,
- ses mises à jour applicatives,
- la sécurité logicielle de ses environnements.

4.2 Stockage & sauvegarde

RDEM Systems distingue :

- **l'infrastructure de stockage** (responsabilité du Prestataire),
- **le contenu sauvegardé** (responsabilité du Client).

Principe clé : RDEM Systems n'a pas accès au contenu des sauvegardes lorsque celles-ci sont chiffrées côté client.

Responsabilités du Client :

1. **Sauvegarder et conserver sa ou ses clés de chiffrement** (aucune récupération possible par le Prestataire).
2. **Tester régulièrement les sauvegardes et les procédures de restauration.**

Le Client reconnaît qu'une sauvegarde n'est considérée comme intègre que si elle est effectivement testée.

À défaut de souscription à une option contractuelle de test de restauration réalisé par RDEM Systems, le Client demeure seul responsable de la vérification de l'exploitabilité de ses données.

Limites de responsabilité :

- Absence de garantie sur l'exploitabilité des données si le Client ne teste pas ses sauvegardes.
- Aucune responsabilité en cas de perte de clé de chiffrement.

Article 5 – Infogérance & Astreinte

5.1 Distinction Infogérance / Astreinte

RDEM Systems propose deux types de prestations distinctes :

Prestation	Périmètre	Description
Infogérance	Par serveur	Maintien en condition opérationnelle d'un ou plusieurs serveurs spécifiquement désignés au contrat

Prestation	Périmètre	Description
Astreinte	Par parc	Surveillance et intervention sur l'ensemble d'un parc informatique défini contractuellement

Le périmètre exact (liste des serveurs, équipements, applications) est défini dans l'**Annexe Technique** jointe au contrat ou au devis. Seuls les éléments explicitement mentionnés sont couverts.

5.2 Nature des engagements (GTI uniquement)

Dans le cadre des prestations d'infogérance et/ou d'astreinte, les engagements de RDEM Systems sont des **engagements de type GTI (Garantie de Temps d'Intervention)** exclusivement.

- Aucune **GTR (Garantie de Temps de Rétablissement)** n'est contractuellement due.
- Les délais annoncés correspondent à des délais de **prise en compte et de début d'intervention**, et non à des délais de résolution.

5.3 Options de GTI pour l'astreinte

Le Client choisit lors de la souscription l'une des options de GTI suivantes :

Option	Délai GTI	Description
Standard (par défaut)	4 heures	Prise en compte de l'incident sous 4 heures ouvrées/couvertes
Premium (sur option)	1 heure	Prise en compte de l'incident sous 1 heure ouvrée/couverte

L'option choisie s'applique à l'ensemble du périmètre d'astreinte souscrit.

5.4 Plages de service garanties (PSG)

Les engagements de GTI s'appliquent exclusivement pendant les **Plages de Service Garanties** souscrites par le Client :

Formule	Plages horaires	Jours couverts
Étendue	7h – 22h	7 jours / 7 (y compris week-ends et jours fériés)
24/7	24h / 24	7 jours / 7, 365 jours / an

En dehors des plages souscrites, les incidents déclarés sont traités au **prochain créneau couvert**, sans que ce délai ne constitue un manquement aux engagements de GTI.

5.5 Obligation de moyens

RDEM Systems est tenue à une **obligation de moyens**, et non de résultat, pour les prestations d'infogérance et d'astreinte.

Cette obligation de moyens porte exclusivement sur :

- l'intervention humaine,
- la mobilisation des compétences,
- la mise en œuvre des procédures et outils disponibles.

Elle ne saurait être interprétée comme une obligation de résultat concernant :

- le maintien en condition opérationnelle (MCO) d'équipements ou logiciels tiers,
- la disponibilité globale d'un service dépendant de composants non maîtrisés par RDEM Systems.

5.6 Modalités de déclaration des incidents

Les incidents doivent être déclarés par le Client via l'un des canaux suivants :

- **E-mail vers le système PagerDuty** de RDEM Systems, qui assure la prise en charge, le suivi et l'escalade automatique des alertes.
- **Intégration du système de monitoring du Client** au système PagerDuty de RDEM Systems (sur configuration préalable validée conjointement).

Escalade téléphonique : en cas d'urgence, une escalade est possible par appel téléphonique au numéro d'astreinte, **réduisant le délai de GTI de moitié (GTI/2)**. Ce numéro est communiqué au Client sur simple demande.

L'astreinte **ne constitue pas une supervision permanente**, sauf stipulation contractuelle contraire. La détection des incidents incombe au Client, sauf souscription à une option de monitoring opéré par RDEM Systems.

5.7 Recours à des prestataires tiers

RDEM Systems se réserve le droit de **recourir à des prestataires tiers** pour tout ou partie des prestations d'infogérance et/ou d'astreinte.

Le Client :

- **accepte expressément** ce recours à la sous-traitance,
- reconnaît que cela n'altère en rien la nature des engagements de RDEM Systems (obligation de moyens, GTI uniquement).

RDEM Systems garantit que :

- des **accords de confidentialité (NDA)** sont systématiquement conclus avec ses prestataires,
- les prestataires sont tenus à des obligations de confidentialité et de sécurité au moins équivalentes à celles de RDEM Systems.

5.8 Cas d'exclusion spécifiques

Sont notamment exclus des engagements de GTI et de la responsabilité de RDEM Systems :

- les incidents consécutifs à un **incident systémique ou de force majeure impactant simultanément une part substantielle du parc client**, auquel cas RDEM Systems priorise ses interventions selon la criticité des services, sans que ces délais de traitement ne puissent constituer une rupture d'engagement,
- les cas de force majeure,
- les indisponibilités liées à des prestataires ou opérateurs tiers,
- les incidents résultant de modifications non validées par RDEM Systems (cf. Article 11.3),
- les incidents applicatifs hors périmètre contractuel,
- les pannes liées à du matériel hors garantie constructeur ou non maintenu,
- les incidents consécutifs à une intervention d'un tiers non autorisé par RDEM Systems.

5.9 Devoir de conseil

RDEM Systems s'engage à exercer un **devoir de conseil** auprès du Client dans le cadre des prestations d'infogérance et d'astreinte.

À ce titre, RDEM Systems :

- informera le Client des **évolutions technologiques pertinentes** pour son infrastructure,
- formulera des **recommandations d'amélioration** (sécurité, performance, fiabilité),
- alertera le Client sur les **risques identifiés** (obsolescence, vulnérabilités, sous-dimensionnement).

Ces recommandations sont données à titre informatif. **La décision de mise en œuvre appartient au Client**, qui en assume seul les conséquences en cas de refus ou de report.

5.10 Reporting et comité de pilotage (option)

Sur demande du Client et moyennant **devis séparé**, RDEM Systems peut fournir :

- un **rapport d'activité** (mensuel ou trimestriel) détaillant les incidents, interventions et indicateurs clés,
- l'organisation de **comités de pilotage** périodiques pour le suivi de la prestation.

Les modalités, fréquence et tarification sont définies dans le devis correspondant.

Article 6 – Accès Internet & services réseau

RDEM Systems fournit des services d'accès Internet et de connectivité réseau dans le cadre d'une **obligation de moyens** sur la continuité de service.

Ces services dépendent de prestataires et opérateurs tiers (collecte, transit, peering). RDEM Systems ne saurait être tenue responsable en cas de :

- coupure d'un opérateur tiers,
- maintenance planifiée (notifiée au Client dans un délai raisonnable),
- force majeure.

Responsabilité du Client :

- conformité des usages aux lois et réglementations en vigueur,
 - sécurité des équipements connectés au réseau.
-

Article 7 – Support, SLA & limitations

7.1 Support

Le support est assuré selon la formule souscrite :

- **Support mutualisé** : traitement des demandes selon ordre d'arrivée et priorisation par criticité.
- **Support dédié** : sur option, avec interlocuteur attitré.

Les temps de réponse sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas un engagement contractuel, sauf mention contraire dans les Conditions Particulières.

7.2 SLA

Les engagements de niveau de service (SLA) sont exprimés en **pourcentage de disponibilité** et définis dans les Conditions Particulières ou le devis.

En cas de non-respect du SLA imputable à RDEM Systems, le seul dédommagement consiste en l'attribution de **crédits de service**, dans les conditions prévues à l'Article 9.1.

Exclusions : les périodes suivantes ne sont pas comptabilisées dans le calcul du SLA :

- incidents causés par le Client,
 - maintenances planifiées,
 - incidents de sécurité causés par le Client.
-

Article 8 – Données, conformité & RGPD

Le Client reste **responsable du contenu de ses données** et de leur conformité aux lois et réglementations applicables.

RDEM Systems agit en qualité de **sous-traitant au sens du RGPD** (Règlement UE 2016/679) pour les traitements de données personnelles réalisés pour le compte du Client. Les obligations respectives des parties sont détaillées dans le **DPA (Data Processing Agreement)** annexé au contrat.

La localisation des données est précisée contractuellement. Sauf indication contraire, les données sont hébergées en **France métropolitaine**, dans les centres de données Equinix (région parisienne).

8.1 Sécurité & cybersécurité

RDEM Systems met en œuvre des mesures de sécurité conformes aux standards du marché.

Toutefois, RDEM Systems ne saurait être tenue responsable :

- d'une intrusion,
- d'une compromission de données,
- ou d'une attaque de type ransomware ou DDoS,

lorsque le Client :

- refuse ou retarde l'application de mises à jour de sécurité préconisées,
- utilise des protocoles obsolètes ou non sécurisés,
- ne respecte pas les recommandations de sécurité formulées par RDEM Systems.

8.2 Coopération en cas d'incident de sécurité

En cas d'incident de sécurité affectant le périmètre contractuel, les Parties s'engagent à coopérer activement et de bonne foi, et notamment à :

- **se notifier mutuellement** tout incident de sécurité dans les **meilleurs délais** et en tout état de cause dans les 24 heures suivant sa découverte,
- **fournir toutes les informations et l'assistance technique** nécessaires à l'investigation et à la résolution de l'incident,
- **préserver les journaux et preuves numériques** pertinents pendant une durée minimale de 90 jours,
- **coordonner les communications** vis-à-vis des tiers, autorités et personnes concernées.

Lorsque RDEM Systems a connaissance d'une violation de données à caractère personnel au sens de l'Article 33 du RGPD, elle en informe le Client dans les conditions prévues par le DPA.

Article 9 – Responsabilité & assurances

9.1 Limitation de responsabilité – SLA

En cas de non-respect des engagements de niveau de service (SLA) imputable à RDEM Systems, la responsabilité financière de RDEM Systems est strictement limitée au **montant d'un (1) mois de loyer ou de redevance** correspondant au service concerné.

Cette indemnisation constitue le **seul et unique dédommagement** possible au titre du non-respect des SLA.

9.2 Limitation de responsabilité – Données & exploitation

En cas de perte de données, de corruption de données ou de perte d'exploitation imputable à RDEM Systems, le **montant cumulé des indemnités** susceptibles d'être versées est expressément plafonné :

- au montant hors taxes payé par le Client au cours des **six (6) mois précédant l'incident** au titre du service concerné,
- ou au plafond d'indemnisation prévu par la **police d'assurance responsabilité civile professionnelle de RDEM Systems**, si celui-ci est inférieur.

Sont exclus :

- les dommages indirects,
- les pertes commerciales,
- les pertes de chiffre d'affaires ou de bénéfices,
- les pertes de données résultant d'un manquement du Client à ses obligations (notamment absence de tests de sauvegarde ou perte de clé de chiffrement).

Note : entre professionnels, cette clause constitue un plafond de responsabilité librement négocié et reflétant la répartition des risques et les prix convenus entre les Parties.

9.3 Obligation de moyens

RDEM Systems est tenue, pour l'ensemble de ses prestations, à une **obligation de moyens** et non de résultat. Le Prestataire s'engage à fournir des services conformes aux règles de l'art et à l'état de la technique, dans les limites des engagements contractuels.

9.4 Assurances

RDEM Systems déclare être titulaire d'une **assurance Responsabilité Civile Professionnelle** couvrant les risques liés à ses activités.

Le Client s'engage à être également **dûment assuré** pour les risques liés à l'exploitation de ses systèmes et données.

Article 10 – Durée, renouvellement et résiliation

10.1 Durée et période de facturation

Les contrats sont conclus pour la durée déterminée ou indéterminée prévue dans la Commande ou les Conditions Particulières. À défaut de mention, la Commande est réputée conclue pour une **durée initiale d'un (1) mois**.

Les prestations récurrentes sont facturées par **mois calendaire** (du 1er au dernier jour du mois). Lorsque la date de prise d'effet de la Commande ne coïncide pas avec le premier jour d'un mois calendaire, la première facture couvre la période restante du mois en cours, calculée **au prorata temporis**.

RDEM Systems se réserve la possibilité, notamment lorsque la prise d'effet intervient tardivement dans le mois, de regrouper sur la première facture la période au prorata temporis du mois en cours et le mois calendaire suivant, soit une **facture couvrant au maximum un mois et demi**.

10.2 Renouvellement et résiliation

Pour les prestations récurrentes (hébergement, astreinte, infogérance), le contrat se renouvelle par **tacite reconduction** pour des périodes successives de même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par **lettre recommandée avec accusé de réception ou e-mail avec accusé de réception**.

Les délais de préavis applicables sont les suivants :

Durée d'engagement	Préavis de résiliation	Reconduction
Mensuel (par défaut)	Dix (10) jours avant la date de renouvellement	Mois par mois

Durée d'engagement	Préavis de résiliation	Reconduction
Engagement initial ≥ 12 mois	Un (1) mois ferme avant la date de renouvellement	Par périodes de même durée
Engagement initial de 36 mois	Un (1) mois ferme	Libre résiliation à tout moment après l'échéance des 36 premiers mois, avec respect du préavis d'un (1) mois

En cas d'engagement initial d'une durée supérieure ou égale à **trente-six (36) mois**, le contrat peut être résilié **à tout moment après l'expiration de la période d'engagement initiale**, sous réserve du respect d'un préavis d'un **(1) mois**.

10.3 Résiliation pour faute

En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de **trente (30) jours** à compter de la notification du manquement par **lettre recommandée avec accusé de réception**, l'autre Partie pourra faire valoir la **résiliation de plein droit** du Contrat ou de la Commande concernée.

En cas de résiliation aux torts du Client :

- les sommes déjà encaissées par RDEM Systems lui resteront **définitivement acquises**,
- RDEM Systems pourra exiger le **paiement de la totalité des redevances** dues jusqu'au terme initialement prévu,
- sans préjudice des dommages-intérêts auxquels RDEM Systems pourrait prétendre.

10.4 Réversibilité

La réversibilité des services constitue une **prestation distincte**.

Sauf stipulation contraire :

- la réversibilité est **réalisée sur devis**,
- elle est facturée **au tarif en vigueur** au moment de la demande,
- elle est limitée dans le temps.

Formats de restitution des données

Les données sont restituées dans les formats suivants, selon la nature du service :

Service	Format de restitution
Machines virtuelles (VMs)	VMA.ZST (format natif Proxmox VE) ou format d'export documenté par Proxmox à la date de restitution
Sauvegardes (Proxmox Backup Server)	Protocole PBS natif ; il appartient au Client de récupérer ses données via le protocole PBS
Bases de données	Dump SQL dans le format natif du SGBD utilisé
Configurations & documentation	Documentation technique des configurations réalisées par RDEM Systems

RDEM Systems ne garantit pas la compatibilité des formats avec les systèmes tiers du Client. Le Client est responsable de la vérification de l'exploitabilité des données restituées.

10.5 Suppression et conservation des données en fin de contrat

En fin de contrat, RDEM Systems applique la politique suivante :

- RDEM Systems **s'engage à conserver les données du Client pendant une durée minimale de dix (10) jours calendaires** à compter de la date effective de fin de contrat.
- **Passé ce délai de dix (10) jours**, RDEM Systems est autorisée à procéder à la suppression des données, sans que le Client puisse s'y opposer.
- RDEM Systems **s'engage en tout état de cause à ce que la suppression des données soit effectivement réalisée au plus tard trente (30) jours** après la date de fin de contrat.

10.6 Demandes spécifiques du Client

Le Client peut :

- demander une **suppression anticipée** des données, laquelle sera exécutée dans des délais raisonnables,
- demander une **conservation prolongée** des données.

Toute demande de conservation des données **au-delà du délai initial de dix (10) jours** :

- hors prestation de réversibilité validée,
- entraîne une **facturation complémentaire**,
- fait l'objet d'un **devis préalable**, que le Client doit accepter expressément.

À défaut d'acceptation du devis, les données seront supprimées conformément aux délais définis ci-dessus.

Article 11 – Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les obligations suivantes. Le périmètre d'application de chaque obligation est précisé ci-après.

11.1 Devoir d'information (*Tous services*)

Le Client s'engage à maintenir des **coordonnées exactes et à jour** (adresse, e-mail, téléphone, contact technique et administratif). Toute notification envoyée aux coordonnées communiquées est réputée reçue.

11.2 Devoir de collaboration (*Astreinte & Infogérance*)

Le Client s'engage à :

- fournir à RDEM Systems les **accès, informations et autorisations nécessaires** à l'exécution des prestations,
- répondre dans des délais raisonnables aux demandes de RDEM Systems,
- coopérer activement à la résolution des incidents,
- **désigner un interlocuteur technique** habilité à prendre les décisions relatives aux prestations.

11.3 Intervention par des tiers (*Infogérance*)

Le Client peut faire intervenir des prestataires tiers sur les éléments du périmètre contractuel (serveurs, équipements, configurations), sous réserve d'en **informer préalablement RDEM Systems par écrit**.

Toutefois, en cas d'intervention d'un tiers :

- RDEM Systems est **déchargée de ses engagements de GTI** pour tout incident consécutif, direct ou indirect, à cette intervention,

- la **responsabilité de RDEM Systems ne saurait être engagée** pour tout dysfonctionnement résultant de modifications apportées par le tiers,
- les **garanties liées au MCO (Maintien en Condition Opérationnelle)** sont suspendues sur les éléments modifiés, jusqu'à validation par RDEM Systems de la conformité des modifications.

RDEM Systems se réserve le droit de facturer un audit de conformité après intervention d'un tiers, sur devis préalable.

11.4 Communication des changements (*Astreinte*)

Le Client s'engage à **informer RDEM Systems préalablement** de tout changement significatif affectant le périmètre contractuel, notamment :

- ajout ou retrait d'équipements,
- modification de l'architecture réseau,
- changement de locaux ou de fournisseur d'accès,
- mise en production de nouvelles applications critiques.

Note : en infogérance, le périmètre est défini par contrat et par serveur ; tout ajout nécessite un avenant contractuel.

11.5 Usage raisonnable et licite (*Hébergement – VMs*)

Sur l'infrastructure de RDEM Systems, sont strictement interdits :

- le **cryptomining** non autorisé,
- l'envoi de **spam** ou toute activité assimilée,
- tout usage **illicite, frauduleux ou contraire à l'ordre public**.

RDEM Systems se réserve le droit de suspendre les services en cas de manquement.

Cas particulier – Infrastructure exploitée au nom du Client : lorsque RDEM Systems gère des ressources hébergées chez un tiers au nom et pour le compte du Client, RDEM Systems exerce son **devoir de conseil** et peut **déconseiller** certains usages. La décision finale appartient au Client, qui en assume l'entière responsabilité, y compris vis-à-vis de l'hébergeur tiers.

11.6 Qualification et compétence du Client (*Tous services*)

Le Client déclare disposer des **compétences techniques nécessaires** à l'utilisation des services souscrits, ou être assisté par un professionnel compétent.

RDEM Systems ne saurait être tenue responsable d'une mauvaise utilisation des services par un Client ne disposant pas des compétences requises, ni d'un dysfonctionnement résultant d'une opération réalisée par le Client sans validation préalable de RDEM Systems.

Article 12 – Modalités de paiement et facturation

12.1 Prix et devise

Les prix sont libellés en **euros** et s'entendent **hors taxes**. Ils seront majorés de la TVA et, le cas échéant, des autres taxes applicables au jour de la Commande.

12.2 Modes de règlement

Les factures sont payables par :

- virement bancaire,
- prélèvement SEPA,
- carte bancaire.

Sauf convention contraire, les prestations récurrentes sont facturées **à terme à échoir**.

12.3 Délais de paiement

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables à **quinze (15) jours** à compter de leur date d'émission.

12.4 Escompte

Les conditions de vente de RDEM Systems ne prévoient **aucun escompte pour paiement anticipé**.

12.5 Retard de paiement

Tout incident ou retard de paiement est passible de **pénalités de retard**. Le montant des pénalités résulte de l'application d'un taux égal à **douze pour cent (12 %)** l'an, sans que celui-ci ne puisse être inférieur à **trois (3) fois le taux de l'intérêt légal** en vigueur en France.

Entre professionnels, les pénalités de retard sont dues dès l'échéance, **de plein droit et sans mise en demeure préalable**, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce. En outre, une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros** par facture impayée est due de plein droit, conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à cette indemnité forfaitaire, RDEM Systems peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

Pour les clients non professionnels, les pénalités de retard sont dues après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de **huit (8) jours**.

12.6 Défaut de paiement – Mesures conservatoires

En cas de défaut de paiement, même partiel, de toute somme due à RDEM Systems, le Prestataire se réserve le droit, **huit (8) jours après une mise en demeure restée infructueuse**, de :

- **suspendre** tout ou partie des services en cours,
- **résilier de plein droit** tout ou partie des Commandes en cours,
- faire valoir la **déchéance du terme**, c'est-à-dire exiger le **paiement immédiat de la totalité des sommes à échoir** au titre du Contrat.

En cas de résiliation aux torts du Client pour défaut de paiement, les sommes encaissées par RDEM Systems lui resteront acquises, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient lui être alloués.

12.7 Contestation de facture

Toute contestation doit être notifiée par écrit dans un délai de **quinze (15) jours** à compter de la réception de la facture. À défaut, la facture est réputée acceptée.

12.8 Révision annuelle des prix

Prestations d'hébergement, de sauvegarde et de services réseau

Les prix des prestations récurrentes d'hébergement, de sauvegarde et de services réseau pourront être révisés par RDEM Systems **au premier janvier de chaque année**, par application de la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \times \frac{\max(I_{IPC}, I_E)}{I_0}$$

Où :

- P_1 est le prix révisé,

- P_0 est le prix contractuel à la date de la Commande,
- I_{IPC} est le dernier **Indice des Prix à la Consommation (IPC)** publié par l'INSEE à la date de révision,
- I_E est le dernier **Indice des prix de l'énergie** publié par l'INSEE à la date de révision,
- I_0 est l'indice de référence correspondant, publié à la date de la Commande.

Le prix révisé est calculé sur la base de l'indice le plus élevé entre l'IPC et l'indice des prix de l'énergie, reflétant la composante énergétique significative de l'infrastructure d'hébergement.

Prestations d'infogérance et d'astreinte (services managés)

Les prix des prestations récurrentes d'infogérance et d'astreinte pourront être révisés par RDEM Systems **au premier janvier de chaque année**, par application de la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \times \frac{S_1}{S_0}$$

Où :

- P_1 est le prix révisé,
- P_0 est le prix contractuel à la date de la Commande,
- S_1 est le dernier **indice Syntec** publié à la date de révision,
- S_0 est le dernier indice Syntec publié à la date de la Commande.

Dispositions communes

En cas de révision des prix, RDEM Systems en informe le Client au moins **trente (30) jours** avant la date d'effet. Si le Client refuse la révision, il peut notifier la non-reconduction du service concerné en respectant le préavis prévu à l'Article 10.2. Cette résiliation ne donnera lieu à aucune indemnisation de part ni d'autre.

Article 13 – Suspension des services

13.1 Suspension immédiate

RDEM Systems se réserve le droit de suspendre immédiatement tout ou partie des services en cas de :

- contenu ou activité illicite,
- injonction judiciaire ou administrative,
- impayé grave ou répété,
- atteinte à la sécurité de l'infrastructure de RDEM Systems ou de ses autres clients.

13.2 Suspension avec préavis

En cas de défaut de paiement non régularisé après relance, RDEM Systems pourra suspendre les services après **préavis écrit de huit (8) jours**.

Article 14 – Validation des prestations

Les prestations de service **non récurrentes** (installation, configuration, migration, audit, développement spécifique, etc.) font l'objet d'une **validation par le Client** selon les modalités suivantes.

14.1 Fiche d'intervention

À l'issue de chaque prestation ponctuelle, RDEM Systems remet au Client une **fiche d'intervention** (ou un compte-rendu) comportant la description des tâches réalisées et, le cas échéant, le détail du temps passé si la Commande prévoyait une facturation en régie.

14.2 Recette

Le Client dispose d'un délai de **quinze (15) jours ouvrés** à compter de la remise de la fiche d'intervention pour :

- **valider** la prestation (signature, e-mail de confirmation, ou tout autre moyen),
- ou **formuler des réserves motivées** par écrit.

À défaut de retour du Client dans ce délai, la prestation est réputée validée (recette tacite).

La recette, qu'elle soit expresse ou tacite, emporte validation de la conformité de la prestation à l'ensemble des documents contractuels et fait définitivement obstacle à toute réclamation ultérieure du Client sur cette prestation.

14.3 Réserves

En cas de réserves, RDEM Systems procédera aux corrections nécessaires, à condition que la non-conformité aux documents contractuels soit avérée, et présentera une nouvelle fiche d'intervention pour validation dans les mêmes conditions.

Article 15 – Propriété intellectuelle

RDEM Systems demeure **seule propriétaire** de ses outils, scripts, méthodes, procédures et savoir-faire développés dans le cadre de ses prestations.

Le Client demeure **propriétaire exclusif de ses données et contenus**.

Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au titre des présentes.

Les scripts, procédures, documentations et outils développés par RDEM Systems dans le cadre de l'exécution du contrat demeurent la **propriété exclusive de RDEM Systems**. Le Client bénéficie d'un **droit d'usage non exclusif et non cessible** pour la durée du contrat et dans le cadre strict des prestations souscrites.

Article 16 – Confidentialité

Les Parties s'engagent à conserver strictement confidentielles les informations échangées dans le cadre du contrat, notamment :

- les données techniques et commerciales,
- les informations relatives à l'infrastructure du Client,
- les conditions tarifaires.

Cette obligation s'applique pendant toute la durée du contrat et **pendant trois (3) ans après sa cessation**, quelle qu'en soit la cause. Cette limitation de durée ne s'applique pas aux informations constituant un **secret des affaires** au sens de l'article L151-1 du Code de commerce, pour lesquelles les obligations de confidentialité resteront applicables pendant toute la durée de protection de ce secret.

Article 17 – Référence commerciale

Le Client autorise RDEM Systems à faire mention de sa dénomination sociale, de son nom commercial et de son logo à titre de **référence commerciale**, sur son site internet et dans ses supports commerciaux. Le Client peut révoquer cette autorisation à tout moment par notification écrite.

Article 18 – Lutte contre la corruption

Les Parties s'engagent à respecter l'ensemble des lois et réglementations applicables en matière de **lutte contre la corruption**, y compris les dispositions de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 (dite « loi Sapin II »).

Chacune des Parties s'interdit :

- de proposer, d'offrir ou d'accorder, directement ou indirectement, tout avantage indu à un agent public ou à un tiers,
- de solliciter ou d'accepter un tel avantage.

En cas de manquement avéré à ces obligations, l'autre Partie pourra résilier le Contrat de plein droit et sans indemnité, par notification écrite prenant effet immédiatement.

Article 19 – Continuité d'activité

RDEM Systems dispose d'un **plan de continuité d'activité (PCA)** et d'un **plan de reprise d'activité (PRA)** adaptés à ses services.

L'infrastructure de RDEM Systems est répartie sur **trois (3) centres de données Equinix** en région parisienne, avec des machines virtuelles hébergées sur des **clusters Proxmox VE redondés**.

- **Plan de continuité d'activité (PCA)** : en cas de défaillance d'un nœud, les machines virtuelles sont déplacées sur un autre nœud du même cluster (même centre de données), assurant la continuité de service.
- **Plan de reprise d'activité (PRA)** : en cas d'indisponibilité prolongée d'un centre de données, les données sont restaurées à partir des sauvegardes sur un **centre de données alternatif**.

Les détails techniques du PCA/PRA peuvent être communiqués au Client sur demande et sous **accord de confidentialité (NDA)**.

Les engagements de continuité et de reprise sont des **engagements de moyens** et ne constituent pas une garantie de disponibilité absolue.

Article 20 – Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure, incluant notamment :

- catastrophes naturelles,
- pandémies,
- guerres, émeutes, actes de terrorisme,
- défaillance d'opérateurs tiers ou d'alimentation électrique,
- cyberattaques massives affectant l'infrastructure internet,
- injonctions gouvernementales.

Si un cas de force majeure se prolonge au-delà de **soixante (60) jours**, chaque Partie pourra résilier le contrat sans indemnité.

Article 21 – Cession du contrat

- Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit préalable de RDEM Systems.
 - RDEM Systems se réserve le droit de céder le contrat à tout successeur, notamment en cas de restructuration ou cession d'activité, sous réserve d'en informer le Client.
-

Article 22 – Audit

Le Client peut, à ses frais et moyennant un **préavis de quinze (15) jours ouvrés**, procéder ou faire procéder à un audit des prestations d'infogérance et/ou d'astreinte.

RDEM Systems s'engage à :

- faciliter l'accès aux informations nécessaires,
- répondre aux questions de l'auditeur dans un délai raisonnable.

L'audit est réalisé dans les limites suivantes :

- **confidentialité** : l'auditeur est tenu à une obligation de confidentialité stricte,
- **non-perturbation** : l'audit ne doit pas perturber le fonctionnement normal des services,
- **périmètre** : l'audit est limité aux prestations souscrites par le Client et ne peut porter sur les infrastructures mutualisées avec d'autres clients.

Les frais d'audit sont intégralement à la charge du Client.

Article 23 – Convention de preuve

Les enregistrements, journaux (logs), tickets de support, données de monitoring, enregistrements Pager-Duty, échanges par e-mail et systèmes de suivi de RDEM Systems font foi entre les Parties pour établir la réalité des interventions, le respect des engagements de GTI, et la chronologie des événements, sauf preuve contraire apportée par le Client.

Article 24 – Nullité partielle

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions resteront en vigueur et de plein effet. Les Parties s'efforceront de remplacer la disposition nulle par une disposition valide ayant un effet économique aussi proche que possible.

Article 25 – Tolérance

Le fait que RDEM Systems n'ait pas exigé l'application d'une disposition des présentes CGV ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits découlant de ladite disposition.

Article 26 – Prescription

(Entre professionnels) Toute action contractuelle à l'encontre de RDEM Systems se prescrit par **un (1) an** à compter de l'événement qui lui a donné naissance.

Article 27 – Médiation et litiges

En cas de différend, les Parties s'efforceront de rechercher une **solution amiable**, notamment par voie de médiation, avant toute action judiciaire.

À défaut d'accord amiable dans un délai de **trente (30) jours**, les litiges relèveront de la **compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Pontoise**, y compris en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeurs, et pour les procédures d'urgence ou conservatoires, en référé ou sur requête.

(Note : cette clause attributive de compétence s'applique dans les relations entre professionnels. Pour les litiges impliquant un consommateur, les règles de compétence territoriale de droit commun s'appliquent.)

Article 28 – Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-3 et suivants du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un **droit de rétractation de quatorze (14) jours** à compter de la conclusion du Contrat, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- le contrat est conclu **hors établissement**,
- son objet **n'entre pas dans le champ de l'activité principale** du Client,
- le nombre de salariés employés par le Client est **inférieur ou égal à cinq**.

Renonciation au droit de rétractation : Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client qui demande le **début d'exécution du service avant la fin du délai de rétractation** reconnaît expressément renoncer à son droit de rétractation pour les services pleinement exécutés avant la fin dudit délai.

En cas d'exercice du droit de rétractation (lorsque applicable), le prix payé sera remboursé dans un délai maximum de quatorze (14) jours, déduction faite du montant proportionnel aux services déjà fournis.

Article 29 – Documents contractuels

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

1. Le **Devis** ou **Bon de Commande** signé
2. Les **Conditions Particulières** éventuelles
3. L'**Annexe Technique** (périmètre, équipements, configurations)
4. Les présentes **Conditions Générales de Vente**
5. L'**Accord sur la protection des données personnelles** (DPA)

En cas de contradiction entre ces documents, le document de rang supérieur prévaut.

Conditions Générales de Vente – RDEM Systems – Version 1.1

Date de dernière modification : 2 février 2026

RDEM Systems SAS au capital de 3 000 €
Siège social : 5 B RUE DES NOYERS, 95300 PONTOISE, France
SIREN : 820 338 671 – RCS Pontoise