

Service Agreement – CloudOffice

Entre vous (le "**Client**") et Telenet

Données de Telenet
Telenet sprl Siège social : Liersesteenweg 4, 2800 Malines, Belgique TVA BE 0473.416.418 RPM Malines Ci-après dénommée " Telenet " ;

Telenet et le Client seront aussi désignés séparément par l'appellation la "**Partie**", et collectivement sous l'appellation les "**Parties**".

il a été convenu ce qui suit :

Telenet s'engage à fournir le Service au Client conformément aux dispositions du Contrat.

Le Contrat est composé :

- (i) des "Conditions générales Telenet Business" (ci-après dénommées les "**Conditions générales**") ;
- (ii) du "Service Agreement CloudOffice" (ci-après dénommé le "**Service Agreement**") ; et
- (iii) le cas échéant : du "Formulaire de commande CloudOffice" (ci-après dénommé le "**Formulaire de commande**").

Le Client peut toujours consulter les Conditions générales sur le [site Web de Telenet Business](https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/TB/Algemeen/TB%20General%20Conditions%20SOHO_fr.pdf).
(https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/TB/Algemeen/TB%20General%20Conditions%20SOHO_fr.pdf)

En acceptant le présent Service Agreement, le Client reconnaît avoir reçu les différents documents du Contrat, en avoir pris connaissance et en avoir accepté intégralement les dispositions.

Lors de l'acceptation du présent Service Agreement, le Contrat Microsoft Cloud entre le Client et Microsoft Ireland Operations Limited (ci-après dénommé "**Microsoft**") est également présenté au Client. En acceptant le présent Service Agreement, le Client reconnaît avoir reçu le Contrat Microsoft Cloud (qui renvoie à tout autre document de Microsoft, y compris les Conditions pour des Services en ligne de Microsoft et le Service Level Agreement pour les Services en ligne de Microsoft) (ci-après dénommés conjointement le "**Contrat Microsoft Cloud**") en avoir pris connaissance et en avoir accepté intégralement les dispositions.



1 Définitions

Outre les termes déjà définis dans les Conditions générales ou en première page du présent Service Agreement, les définitions suivantes sont également utilisées dans le présent Contrat :

Acheteur	La personne physique habilitée par le Client à commander et à annuler des Abonnements.
Abonnement(s)	La/les licence(s) sur les Plans fournie(s) par Microsoft.
Administrateur	La personne physique habilitée par le Client à attribuer des Abonnements à des Utilisateurs finals et à les gérer.
Service	Le service "CloudOffice", tel que décrit à l'article 3.1.1.
Utilisateur final	La personne physique habilitée par le Client à utiliser les Produits.
Données du Client	Toutes les données, y compris les fichiers texte, audio ou image et les logiciels qui sont fournis par le Client ou au nom du Client dans le cadre du Service et l'utilisation des Produits.
Microsoft Online Portal	Le portail d'administration de Microsoft, disponible à l'adresse https://portal.microsoftonline.com , sur lequel le Client peut gérer ses Produits.
MyCloud	Le portail d'administration de Telenet, disponible à l'adresse https://mycloud.telenet.be , sur lequel le Client peut commander et annuler des Abonnements.
Site Web	Les pages Web de Telenet, disponibles à l'adresse https://www2.telenet.be/fr/business/produits-services/hosting-cloud/cloudoffice/ , fournissant des informations concernant le Service.
Services en ligne	Les services hébergés en ligne (à savoir dans le cloud) par Microsoft pour lesquels le Client prend un abonnement dans le cadre du Service.
Plans	Packs d'un ou de plusieurs Produits, dont chaque Plan contient une combinaison de Produits.

Produits	Logiciels, Services en ligne et autres services internet éventuels de Microsoft dans le cadre du produit Microsoft Office 365.
Revendeur	Une entité habilitée par Microsoft à vendre des abonnements et à offrir une assistance pour les Produits.
Logiciel	Les logiciels de Microsoft pour lesquels le Client prend un abonnement dans le cadre du Service.
Technical Support Helpdesk	Le helpdesk de Telenet que le Client peut contacter : <ul style="list-style-type: none">- via MyCloud : en créant un ticket- par e-mail : cloudsupport@telenetgroup.be- par téléphone : 09/326.90.94

2 Entrée en vigueur, durée et résiliation

- 2.1 Le Contrat prend cours à la date d'acceptation du présent Service Agreement et reste d'application aussi longtemps que le Service est fourni par Telenet au Client.
- 2.2 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.
- 2.3 Le Client peut à tout moment, voire immédiatement, mettre un terme au Contrat en informant Telenet par e-mail (cloudadmin@telenetgroup.be) ou par téléphone (09/326.90.92).
- 2.4 Telenet peut mettre à tout moment un terme au Contrat en informant par écrit le client au moins 1 mois avant la dissolution du contrat.
- 2.5 Le Contrat prend automatiquement fin :
 - (i) si le Client n'a plus d'Abonnement actif ;
 - (ii) si Telenet, quelle qu'en soit la raison, n'agit plus en tant que Revendeur de Microsoft.

3 Le Service

3.1 Description du Service

3.1.1 Le Services "CloudOffice" comprend :

- (i) la revente d'Abonnements par Telenet au Client. Le dernier aperçu des Plans disponibles pour lesquels un Abonnement peut être pris peut être consulté sur le site Web ;
- (ii) une assistance de première ligne octroyée par Telenet au Client pour toutes les questions opérationnelles et techniques concernant les Produits.

3.1.2 Les Abonnements sur les Produits sont proposés sous la forme de Plans. Le dernier aperçu des Plans proposés peut être consulté sur le site Web ;

3.1.3 Le Client peut souscrire différents Plans dans le Contrat, en fonction des besoins des Utilisateurs finals. Le Client reconnaît que le nombre d'Utilisateurs finals par Plan peut être limité. Le dernier aperçu de ces restrictions éventuelles peut être consulté sur le site Web.

3.2 Les Produits

3.2.1 Le Client reconnaît que Telenet agit comme Revendeur des Abonnements aux Produits et que les Abonnements aux Produits sont proposés conformément à toutes les conditions (d'utilisation), droits (d'utilisation), garanties, restrictions et niveaux de service tels que décrits dans le contrat Microsoft Cloud. L'utilisation des Produits par le Client dans le cadre du présent Contrat est soumise au contrat Microsoft Cloud et Telenet peut se prévaloir des dispositions du contrat Microsoft Cloud à l'égard du Client.

3.2.2 Le Client reconnaît par ailleurs que Microsoft peut modifier les Produits conformément aux dispositions du contrat Microsoft Cloud, diffuser de nouvelles versions des Produits ou ajouter, supprimer ou modifier des fonctionnalités des Produits. Le Client ne peut en tenir Telenet responsable.

4 Commande et utilisation du Service

4.1 Commande du Service

- 4.1.1 Le Service peut uniquement être commandé par des Clients établis dans l'Union européenne et peut uniquement être fourni si le Client a également souscrit un "Service Agreement Cloud & Hosting Support".
- 4.1.2 Lors de la commande du Service, le Client doit indiquer quel(s) Plan(s) il souhaite prendre, ainsi que le nombre d'Abonnements par Plan.
- 4.1.3 L'Acheteur peut, à tout moment, pendant la durée du Contrat, commander des Abonnements supplémentaires ou en annuler via MyCloud.

4.2 Conditions d'utilisation

- 4.2.1 Après avoir commandé le Service, l'Administrateur doit attribuer les Abonnements aux Produits à des Utilisateurs finals individuels. Ceci est réalisé sur le Microsoft Online Portal. Ce n'est qu'ensuite que les Utilisateurs finals peuvent utiliser leurs Abonnements. Il est important que le Client n'oublie pas ce point ; même si les Abonnements ne sont pas attribués à des Utilisateurs finals, le Client sera redevable du prix pour les Abonnements.
- 4.2.2 Le Client est responsable de l'installation et de la configuration des Produits sur son ordinateur.
- 4.2.3 Le Client reconnaît que l'utilisation des Produits est soumise aux conditions minimales en matière de logiciel et de matériel, telles que décrites dans le contrat Microsoft Cloud.

4.3 **Utilisation des Produits**

- 4.3.1 Lorsqu'il utilise les Produits, le Client doit respecter les dispositions du contrat Microsoft Cloud (en particulier les dispositions de la "Politique d'utilisation acceptable"). Il est également responsable du respect des dispositions du contrat Microsoft Cloud par les Utilisateurs finals.
- 4.3.2 Le Client reconnaît également être tenu, dans sa relation avec Telenet, à respecter le contrat Microsoft Cloud et reconnaît que Telenet n'a aucune obligation à l'égard du Client en plus des obligations mentionnées dans le contrat Microsoft Cloud.

5 Assistance

5.1 Support

- 5.1.1 Telenet offre au Client une assistance de première ligne pour des questions opérationnelles et techniques concernant les Produits (pour autant que les Abonnements sous-jacents aient été pris chez Telenet) conformément aux dispositions du Service Agreement Cloud & Hosting Support que le Client a souscrit distinctement avec Telenet.
- 5.1.2 Le Client reconnaît que Telenet ne peut plus lui offrir d'assistance s'il retire les droits de gestion de Telenet sur le Microsoft Online Portal.

5.2 Service Level Agreement

- 5.2.1 Microsoft offre plusieurs niveaux de service concernant les Produits. Ces niveaux de service sont décrits dans le contrat Microsoft Cloud (en particulier dans le "Service Level Agreement pour les Services en ligne").
- 5.2.2 Les réclamations concernant les niveaux de service de Microsoft doivent être introduites par le Client auprès de Telenet par l'intermédiaire du Technical Support Helpdesk. Telenet les transmet alors à Microsoft qui les évalue de manière autonome et décide de la suite à donner. Le Client ne peut en tenir Telenet responsable.

6 Données du Client

- 6.1 Les Données du Client sont regroupées dans les centres de données de Microsoft. Elles sont traitées par Microsoft conformément au contrat Microsoft Cloud.
- 6.2 Si et dans la mesure où les Données du Client (en ce compris les Données à caractère personnel éventuelles) sont fournies à Telenet, ces données sont traitées par Telenet conformément aux dispositions en matière de traitement de données à caractère personnel reprises dans les Conditions générales.

7 Prix et facturation

7.1 Prix

- 7.1.1 Les indemnités dues dans le cadre du Service sont mentionnées sur le site Web. Sauf mention explicite contraire, tous les prix s'entendent en euros et hors TVA.
- 7.1.2 Les prix s'entendent pour une période d'un mois. Ils sont toutefois facturés au pro rata pour la période pendant laquelle le Service était disponible pour le Client (p. ex. en cas de commande (supplémentaire) ou d'annulation d'un Abonnement au cours du mois).
- 7.1.3 Tous les prix sont immédiatement dus à compter de la commande du Service, et ce, que le Client ait utilisé ou non le Service, quelle qu'en soit la raison, p. ex. parce que l'Administrateur n'a pas attribué le/les Abonnement(s) à/aux Utilisateur(s) final(s).

7.2 Facturation

L'indemnité pour les Abonnements aux Produits est facturée sur base trimestrielle, au terme de la période sur laquelle porte la facturation.

8 Responsabilité

Sans préjudice des dispositions générales en matière de responsabilité des Conditions générales, le montant total des indemnités et intérêts que le Client peut réclamer à Telenet dans le cadre du présent Contrat, par incident et par année, est limité à (i) 25.000 € ou (ii) les montants que Telenet a payés au Client pendant une période de 12 mois précédant la réclamation dans le cadre du Contrat.