

Conditions Générales de Vente – Mai 2026

ARTICLE 1 : Définitions

Pour les besoins du présent Contrat, les termes ci-après auront, sauf disposition explicite contraire, le sens qui leur est donné dans le présent article :

CELESTE : Désigne la société **CELESTE**, SAS au capital de 6.241.300 Euros, immatriculée au RCS de Meaux sous le n° 439 905 837, dont le siège social se situe 20 Rue Albert Einstein, 77420 Champs sur Marne, France.

Client : Désigne la personne morale signataire du Contrat.

Client Non Professionnel : Désigne un Client dont l'objet du présent Contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale et dont le nombre de salariés est inférieur ou égal à 5.

Conditions Générales de Vente : Désigne le présent document, qui décrit les conditions générales applicables à l'ensemble des Services fournis par CELESTE, et est complété par les Conditions Spécifiques applicables à chaque Service.

Conditions Particulières : Désigne tout accord particulier négocié entre CELESTE et le Client et qui déroge aux Conditions Générales de Vente et/ou aux Conditions Spécifiques applicables aux Services souscrits.

Conditions Spécifiques : Désigne les documents décrivant les conditions spécifiques applicables à chacun des Services fournis par CELESTE ainsi que le cas échéant les prérequis techniques nécessaires à leur mise en place.

Contrat : Désigne l'ensemble des documents signés par le Client et applicables aux Services, comprenant par ordre de priorité décroissante : (i) le Devis(ii) les informations de facturation, (iii) les fiches de renseignement du ou des Sites destinataires des Services, (iv) les éventuelles Conditions Particulières, (v) les Conditions Spécifiques liées aux Services souscrits, (vi) la grille tarifaire des prestations d'assistance technique et (vi) les présentes Conditions Générales de Vente. En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévaudront. Le Contrat sera contresigné par CELESTE si le Client en fait la demande.

Matériel ou Equipement : Désigne tout équipement tels que routeurs, firewalls, téléphones, etc... mis à la disposition du Client par CELESTE dans le cadre du Contrat et nécessaire à l'utilisation des Services. Le Matériel appartient à CELESTE et doit lui être restitué à la fin du Contrat.

Partie : Désigne CELESTE ou le Client, le terme « Parties » désignant collectivement CELESTE et le Client.

Devis : Désigne l'offre faite par CELESTE au Client, transmise à ce dernier sous format électronique, et décrivant les Services proposés et les tarifs associés.

Service : Désigne la prestation de service fournie par CELESTE au Client, et plus amplement décrite dans les Conditions Spécifiques applicables à chaque prestation.

Site : Désigne toute agence ou lieu d'activité du Client où sont livrés et exploités les Services. Le Client communique à CELESTE l'adresse de ses Sites au moyen des fiches de renseignements jointes au Devis.

ARTICLE 2 : Objet – Commandes – Caution

Le présent Contrat a pour objet de définir les modalités selon lesquelles CELESTE met à la disposition du Client son Service, et les conditions dans lesquelles le Client accède à ce Service et l'utilise.

La signature du Devis vaut commande du Service et implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des Conditions Spécifiques applicables aux Services souscrits. Toute commande passée est ferme.

A réception du Contrat signé, CELESTE effectue une analyse de solvabilité du Client, et se réserve le droit de lui demander une caution financière pour garantir le paiement des factures liées au Contrat. Dans ce cas, la caution financière correspondra à 3 mois d'abonnement. Cette somme sera prélevée sur le compte du Client avant la mise en place du Service. Elle lui sera remboursée sous 30 jours à compter de la fin du Contrat, après paiement par le Client de toutes les sommes dues à CELESTE au titre du Contrat.

ARTICLE 3 : Annulation de commande – Délai de rétractation

La prestation étant personnalisée et la commande ferme, le Client ne peut annuler sa commande.

En cas d'annulation d'une commande avant la livraison, ou si le Client refuse la livraison d'un Service commandé, il sera redevable à l'égard de CELESTE des frais d'accès au Service et de l'intégralité des mensualités que CELESTE aurait dû facturer au titre du Contrat.

Par dérogation à ce qui précède, et en application des articles L221-3 et L221-18 du code de la consommation, les Clients Non Professionnels bénéficient d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de signature du Contrat. Le Client Non Professionnel souhaitant exercer son droit de rétractation devra en faire la demande par lettre recommandée avec avis de réception adressée à CELESTE dans les délais susvisés. Un modèle de formulaire de rétractation est disponible sur ce lien : <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032887060/>

ARTICLE 4 : Accès au Service – Usage des codes confidentiels – Adresses IP

L'accès au Service peut être suspendu en cas de force majeure ou d'un évènement hors du contrôle de CELESTE et en cas d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service.

Tous les éléments permettant au Client d'utiliser les Services sont personnels et confidentiels. Tout usage des identifiants et mots de passe du Client se fait sous son entière responsabilité.

Lorsque CELESTE fournit des adresses IP, celles-ci restent sa pleine et entière propriété, et CELESTE peut à tout moment modifier les adresses IP fournies au Client. Lors de la fourniture d'une plage IP allouée au Client, celui-ci devra justifier de son usage conformément aux règles du RIPE (Réseau IP Européen). CELESTE se réserve le droit de récupérer toute plage IP fournie au Client et non utilisée sans que le Client puisse réclamer une quelconque compensation financière.

ARTICLE 5 : Hébergement de messageries et de données

L'hébergement de données est un ensemble de services fourni par CELESTE qui consiste à stocker des données déposées par le Client dans les installations de CELESTE. Il s'agit notamment des services Le Cloud, Partage, FTP, Sauvegarde, Groupware, Stockage Cloud, Hébergement web, Relais de messagerie, Mail.

CELESTE héberge les données du Client en France.

CELESTE décline toute responsabilité quant à l'intégrité des messages déposés dans une boîte aux lettres du Client. Il est précisé que le système de messagerie électronique ne permet pas d'authentifier l'expéditeur d'un message.

CELESTE n'exerce aucun contrôle a priori sur les sites web ou les fichiers hébergés par elle au titre des Services, et par conséquent n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu. Cependant, CELESTE se réserve la possibilité à tout moment de supprimer, sans aucun préavis, l'accès à son Service d'hébergement aux sites ou données dont le contenu apparaîtrait comme illégal.

Sauf spécifications différentes mentionnées au Contrat, CELESTE stocke les données hébergées dans un seul centre de données. CELESTE s'engage à réaliser deux copies des données du Client, et à maintenir et exploiter ses installations conformément à l'état de l'art de la profession d'hébergeur. Le Client est informé qu'en cas d'évènement détruisant les deux copies des données, celles-ci peuvent être perdues. CELESTE n'est tenue qu'à une obligation de moyens quant à la conservation des données du Client.

ARTICLE 6 : Règles d'usage et dangers d'Internet

Le Client déclare accepter les caractéristiques d'Internet, et en particulier reconnaît :

- Que CELESTE n'exerce aucun contrôle sur la nature des données qui pourraient transiter à destination et en provenance du Client. En particulier, CELESTE met en garde sur le fait que certains contenus peuvent porter préjudice aux mineurs.

- Avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse nécessaires pour consulter, interroger des sites internet ou transférer des informations.

- Que les données circulant sur Internet peuvent ne pas être protégées contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client reconnaît que la communication par lui de mots de passe, codes confidentiels, clés de cryptage et, d'une manière générale, de toute information confidentielle lui appartenant est faite à ses risques et périls.

- Qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels et/ou matériels notamment de la contamination par d'éventuels virus ou de l'intrusion d'un tiers sur les ordinateurs de son réseau à quelque fin que ce soit, Internet n'étant pas un réseau sécurisé, et ce même si le Client a souscrit à l'offre d'antivirus de flux.

- Que dans le cas où CELESTE fournit un routeur ou firewall, celui-ci offre une certaine protection vis à vis des intrusions de tiers sur les ordinateurs reliés à son réseau local. Toutefois, une attaque malveillante peut franchir cette protection. CELESTE recommande aux Clients qui hébergent des données sensibles de prendre des protections supplémentaires. CELESTE ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des dommages causés par l'intrusion de tiers dans le réseau local du Client par Internet.

- Bien que CELESTE s'engage à respecter la confidentialité des données de ses Clients, elle peut être amenée, dans le cadre du respect de ses obligations légales, à conserver des données sur les usages faits par les Clients de ses Services, par exemple : adresses IP, logs de connexion, logs DNS, liste des appels détaillée en téléphonie, etc... cette liste n'étant pas limitative. En outre, sur réquisition judiciaire ou administrative, CELESTE peut également être amenée à communiquer les coordonnées d'un Client, ainsi que les données visées ci-dessus à toute autorité qui en ferait la demande.

- Que CELESTE peut être amenée à suspendre partiellement ou totalement la fourniture de ses Services si l'usage qui est en fait par le Client n'est pas conforme à la loi, ou cause un préjudice à des tiers. C'est le cas notamment d'envois de mails massifs non sollicités, d'envois de mails avec un virus, d'échange illégal ou suspect de fichiers protégés, de tentative de piratage informatique, etc... Cette suspension ne constituant pas une résiliation du Contrat, elle ne dispense pas le Client de ses obligations. Elle sera levée dès lors que l'usage contesté aura cessé.

- Que CELESTE peut être amenée à suspendre partiellement ou totalement la fourniture de ses Services en cas d'attaque par déni de service (DDOS) par des tiers à destination du Client.

ARTICLE 7 : Support technique

CELESTE met à la disposition du Client un support technique joignable pendant les heures ouvrées, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, heure de Paris, sauf jours fériés. CELESTE peut être amenée à demander au Client d'effectuer des opérations simples sur les équipements réseaux mis à sa disposition. Dans ce cas, la disponibilité d'une personne sur site désignée par le Client sera nécessaire pour pouvoir assurer le service après vente.

CELESTE peut être amenée à interrompre le Service ou une partie du Service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnité pour le Client, sous réserve d'une notification adressée au Client avec un préavis de 48h.

Le Client peut demander au support technique des prestations d'assistance technique. Celles-ci sont facturées selon les prix unitaires figurant dans la grille tarifaire des prestations d'assistance technique, disponible sur simple demande auprès du service technique de CELESTE.

ARTICLE 8 : Tarifs – Conditions de paiement – Révision des prix

Il est précisé que les tarifs auxquels le présent Contrat fait référence sont les frais d'accès au Service, le montant de l'abonnement mensuel, les options éventuelles souscrites par le Client et les prestations d'assistance technique complémentaires.

CELESTE émet des factures au format électronique et les met à disposition du Client via l'Espace Client dédié sur le site internet de CELESTE. Si le Client souhaite une facture papier, il pourra souscrire à une option payante et devra s'acquitter de la somme de 3 € HT par facture papier émise.

Les frais d'accès au Service sont facturés à la commande. Les frais d'abonnement sont facturés mensuellement et terme à échoir à compter de la livraison. Les frais de port pour les envois de Matériel sont facturés au Client sur la base des frais réels avec un minimum de 30 € HT par envoi.

Le Client reconnaît et accepte que les Services pourront être produits et les factures pourront être émises par une entité du groupe CELESTE distincte de celle indiquée à l'article 1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le mode de règlement standard est le prélèvement SEPA. Tout autre mode de règlement entraînera l'application d'un supplément de 3% sur le montant des factures.

Le délai de règlement est fixé à 2 jours pour les paiements par prélèvement SEPA récurrent et à 30 jours pour les paiements par virement ou par chèque. Tout rejet de prélèvement entraînera une facturation forfaitaire de 20 € HT.

En application de l'article L441-10 du code de commerce, dans le cas où le paiement de la totalité des sommes dues ne serait pas parvenu à CELESTE dans les délais indiqués ci-dessus, le montant restant dû sera majoré d'une pénalité égale au taux de refinancement de la BCE majoré de huit points de pourcentage, dès le premier jour de retard et sans mise en demeure préalable. S'y ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € HT par facture impayée, conformément à l'article D441-5 du code de commerce. De plus, lorsque les frais de recouvrement exposés dépasseront la somme de 40 € HT, CELESTE pourra réclamer au Client une indemnisation complémentaire sur simple présentation de justificatifs.

Dans le cas où le retard de paiement excéderait 15 jours, CELESTE peut, de plein droit, suspendre l'accès au Service sans préavis. Les sommes relatives à la Période en cours (Période Initiale d'Engagement ou Période de Reconduction Annuelle) restent dues pendant la suspension.

À chaque date anniversaire d'une commande, les tarifs prévus à la commande seront réactualisés en fonction de l'évolution de l'Indice des Prix à la Consommation.

Conditions Générales de Vente – Mai 2026

ARTICLE 9 : Livraison – Recette

CELESTE communique au Client des délais moyens de livraison des Services. Sauf mention contraire figurant dans le Contrat, le délai de livraison annoncé n'est pas garanti, mais seulement indicatif.

La livraison d'un Service s'effectue par un mail envoyé au Client. La livraison d'un Matériel s'effectue en l'expédiant par transporteur contre décharge du Client.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours calendaires à compter de la livraison pour émettre des réserves quant à l'adéquation du Service ou du Matériel à la commande. Passé ce délai, la livraison est réputée acceptée par le Client.

ARTICLE 10 : Matériel

CELESTE fournit au Client un ou plusieurs Equipements destinés à permettre l'accès au Service.

Le Client s'engage à ce que ni lui ni les utilisateurs finaux ne modifient les Equipements mis à disposition par CELESTE. Toute intervention sur le Matériel opérée sans l'accord préalable et exprès de CELESTE pourra entraîner la facturation au Client de frais de remise à niveau. Le Client s'interdit notamment de débrancher ou couper l'alimentation des Equipements, de modifier le câblage des cartes ou de modifier la configuration des Equipements sans l'autorisation préalable et expresse de CELESTE. En particulier, les Equipements ne doivent pas être éteints, sauf à la demande de CELESTE.

Le Matériel mis à la disposition du Client est destiné exclusivement à permettre l'utilisation du Service. Ce Matériel reste la propriété de CELESTE. Le Client assume la garde dudit Matériel pendant toute la durée du Contrat et jusqu'à sa restitution à CELESTE. Il supporte, à ce titre, tous les risques inhérents à la garde du Matériel et s'engage à indemniser CELESTE en cas de perte, vol ou dommage quelconque subi par le Matériel, et ce à hauteur de la valeur neuve dudit Matériel.

En cas de dysfonctionnement du Matériel pendant la durée du Contrat, CELESTE assurera son échange standard sous réserve que le Client l'expédie par colis recommandé. Les frais de port sont à la charge du Client.

Si le dysfonctionnement est dû à une détérioration du Matériel par le Client, à un entretien inadéquat, à une intervention sur le Matériel non autorisée par CELESTE ou à une utilisation du Matériel non conforme au Contrat, CELESTE facturera au Client le prix d'un Matériel tel que détaillé dans la grille tarifaire des prestations d'assistance technique.

Au terme du Contrat, ou en cas de résiliation conformément aux dispositions des présentes, le Client restituera à CELESTE le Matériel en bon état de fonctionnement et accompagné de ses accessoires éventuels. L'expéditeur le Matériel par colis recommandé, à ses frais, dans un délai de trente (30) jours suivant la fin effective du Contrat. Si le Client ne retourne pas le Matériel à CELESTE à la fin de son utilisation et dans les délais susvisés, CELESTE facturera au Client le prix d'un Matériel tel que détaillé dans la grille tarifaire des prestations d'assistance technique.

ARTICLE 11 : Durée

Le Contrat prend effet et engage les Parties dès la signature du Devis par le Client.

Le Devis précise la durée minimale d'engagement pour chaque Service souscrit (ci-après la « Période Initiale d'Engagement »). La Période Initiale d'Engagement commence à courir, pour chaque Service, à compter du jour de sa livraison.

Au-delà de la Période Initiale d'Engagement, et sauf dénonciation du Contrat par une des Parties adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'autre Partie au plus tard deux (2) mois avant son terme, le Contrat se renouvelle tacitement pour des périodes successives de douze (12) mois (ci-après la « Période de Reconduction Annuelle »).

Pour les Clients Non Professionnels, la Période Initiale d'Engagement n'excèdera pas vingt-quatre (24) mois. Au-delà, et sauf dénonciation du Contrat par une des Parties adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'autre Partie au plus tard dix (10) jours avant son terme, pour les Clients Non Professionnels, le Contrat se renouvelle tacitement pour des périodes successives de douze (12) mois (la « Période de Reconduction Annuelle »).

ARTICLE 12 : Résiliation

La Période Initiale d'Engagement indiquée sur le Devis est ferme, ainsi que chaque Période de Reconduction Annuelle.

En cas de résiliation du Contrat avant le terme de la Période Initiale d'Engagement ou d'une Période de Reconduction Annuelle, le Client sera redevable envers CELESTE de toutes les mensualités restant dues jusqu'à la fin de ladite Période. Il en sera de même en cas d'annulation du Contrat par le Client avant la livraison, conformément aux stipulations de l'article 3 ci-dessus.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'exécution de ses obligations au titre du Contrat et à défaut pour cette Partie d'y remédier, l'autre Partie pourra résilier le présent Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, un (1) mois après une mise en demeure adressée à la Partie défaillante et restée sans réponse.

ARTICLE 13 : Responsabilité

Sauf mention contraire figurant explicitement au Contrat, CELESTE est tenue d'une obligation de moyens au titre des Services fournis.

Outre les points décrits dans l'article 6 "Règles d'usage et dangers d'Internet" ci-dessus, pour lesquels le Client reconnaît que CELESTE ne pourrait en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice, qu'il soit matériel ou immatériel, direct ou indirect, il est précisé que :

- La responsabilité de CELESTE ne pourra être engagée au titre du présent Contrat que pour les dommages matériels directs dont le Client pourra apporter la preuve. Par conséquent, la responsabilité de CELESTE ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de dommages matériels ou indirects subis par le Client, tels que la perte de clientèle ou de chiffre d'affaires, le manque à gagner, la perte d'une chance, le résultat d'études erroné, ou encore la perte de données ;
- Au cas où CELESTE verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du présent Contrat, celle-ci ne pourra excéder la somme de vingt mille euros (20.000€) pour toute série de dommages résultant des mêmes faits pendant une durée de 12 mois ;
- La responsabilité de CELESTE ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment dans le cas d'interruption des réseaux, d'attaque malveillante liée à des intrusions de tiers ou de déni de service (DDOS), de changement de cadre réglementaire ou de contraintes administratives l'empêchant de délivrer le Service ;
- CELESTE décline toute responsabilité en cas d'utilisation du Service non conforme au Contrat ;
- CELESTE ne pourra être tenue pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage fait par ce dernier de l'abonnement CELESTE et de tout Service accessible via le réseau Internet ;
- CELESTE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du contenu consulté par le Client par le biais des Services ;

- Le Client est responsable de l'usage qui est fait par son personnel ou ses prestataires et sous-traitants des Services fournis par CELESTE ;

- Le Client s'engage à conserver secrets les mots de passe fournis par CELESTE, notamment pour les accès distants et les comptes mails, et à ne pas les divulguer à des tiers ;

- La consultation et la suppression des messages est de la responsabilité du Client ;

- Dans le cas de la souscription d'un accès « ADSL » ou « FTTH Pro », la bande passante et la disponibilité ne sont pas garantis. CELESTE n'est tenue qu'à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat. Si le Client estime qu'un arrêt du Service lui serait préjudiciable, il lui est conseillé de s'orienter vers des abonnements avec un temps de rétablissement garanti comme les accès « SDSL / EFM » ou « Fibre ».

ARTICLE 14 : Force Majeure

CELESTE ne sera pas tenue pour responsable vis-à-vis du Client de la non-exécution ou du retard dans l'exécution d'une de ses obligations au titre du présent Contrat qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence des cours françaises.

La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat par l'une ou l'autre des Parties, huit (8) jours après l'envoi à l'autre Partie d'une lettre recommandée avec avis de réception lui notifiant cette décision.

ARTICLE 15 : Confidentialité

Chaque Partie s'engage à garder confidentielle toute information de quelque nature que ce soit (technique, commerciale, financière, juridique ou autre), dont elle pourrait avoir connaissance ou qu'elle pourrait obtenir à l'occasion de la négociation et/ou de l'exécution du Contrat et se rapportant à l'activité ou à l'organisation de l'autre Partie ou de toute société de son groupe.

Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer ces informations sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie et à ne les utiliser que dans le cadre de l'exécution du Contrat. Les Parties s'engagent à faire respecter cette obligation de confidentialité par l'ensemble de leur personnel et leurs partenaires, y compris les sous-traitants éventuels.

Toutefois, la divulgation par une Partie des informations reçues de l'autre Partie aux termes d'une loi ou d'un règlement applicable, d'une injonction administrative ou judiciaire, ou à la demande de tout assureur, organe de contrôle ou de réglementation, ne pourra être interprétée comme une violation des dispositions du présent article.

ARTICLE 16 : Non sollicitation de personnel

Le Client s'interdit d'adresser une proposition d'embauche aux membres du personnel de CELESTE pendant toute la durée du Contrat et pendant les deux (2) années qui suivent son expiration ou sa résiliation effective.

ARTICLE 17 : Cession

Le présent Contrat est conclu intuitu personae. Par conséquent, aucune des Parties ne pourra le céder ou le transférer à un tiers sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Cependant, chaque Partie pourra librement céder le Contrat à toute société qui lui est liée au sens de l'article L233-3 du code de commerce, sans que cette cession ne modifie les droits et obligations des Parties tirés du Contrat.

ARTICLE 18 : Données à caractère personnel

Article 18.1 Définitions

Pour la pleine compréhension des stipulations suivantes, les termes « Responsable de traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Destinataire », « Violation de Données Personnelles » et « Traitement » auront le sens qui leur est donné dans les Lois applicables en matière de protection des données. De même, le terme « Données » ou « Données Personnelles » a le sens qui est donné au terme « Données à caractère personnel » dans ces mêmes Lois.

L'expression « Lois applicables en matière de protection des données » désigne :

- Jusqu'au 25 mai 2018 : la Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel et la libre circulation de ces données.

- A partir du 25 mai 2018 : le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données) abrogeant la directive 95/46/CE

Le cas échéant, les textes adoptés par l'Union Européenne et les lois locales pouvant s'appliquer aux Données Personnelles traitées dans le cadre du Contrat conclu entre CELESTE et son Client.

Article 18.2 Traitements en tant que Responsable de traitement

Article 18.2.1 Identité du Responsable de traitement

CELESTE agit en qualité de Responsable de traitement au sens des Lois applicables en matière de protection des données.

Article 18.2.2 Données collectées

CELESTE peut être amenée à traiter des Données Personnelles directement collectées auprès du Client mais aussi dans le cas où elle serait Destinataire de Données Personnelles qui auraient été collectées auprès du Client par un tiers, opérateur d'infrastructures utilisées par CELESTE.

Au moment de la souscription aux Services et pendant l'exécution de la prestation, CELESTE est susceptible de collecter les Données Personnelles suivantes :

- Données d'identification des clients (nom, prénom, adresse mail professionnelle, numéro de téléphone professionnel) ;
- Données relatives à la transaction et au suivi de la relation commerciale (numéro de transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du produit ou service souscrit, adresse de livraison, historique des achats...) ;
- Données relatives au support fourni dans le cadre des Services (Informations figurant sur les tickets d'incidents ou dans les enregistrements téléphoniques) ;
- Données relatives aux règlements des factures (moyens de paiement, données de facturation, modalités de règlement des factures, remises consenties, soldes et impayés) ;
- Données de connexion et d'usage des Services (logs de connexion, adresse IP et autres informations techniques sur les équipements utilisés, localisation...) ;
- Données de trafic et d'acheminement des communications ;
- Données liées aux services (nom, prénom, adresse IP, adresse email professionnelle, fonction, numéro de téléphone professionnel, adresse professionnelle, clé SSH public...).

Conditions Générales de Vente – Mai 2026

Article 18.2.3 Finalités du traitement

Conformément aux Lois applicables en matière de protection des données, CELESTE traite les Données collectées pour les finalités déterminées, explicites et légitimes ci-après :

- Traitements réalisés aux fins de vérification d'éligibilité ;
- Traitements réalisés aux fins d'exécution du contrat et de gestion de la relation contractuelle ;
- Traitements réalisés à des fins de promotion des services de CELESTE auprès de ses clients ;
- Traitements réalisés à des fins de promotion des services CELESTE auprès des prospects ;
- Traitements réalisés à des fins de respect des obligations légales et réglementaires de CELESTE ;
- Traitements réalisés à des fins statistiques.

Article 18.2.4 Destinataires des Données

Seule CELESTE est destinataire des Données Personnelles collectées. Celles-ci, que ce soit sous forme individuelle ou agrégée, ne sont jamais transmises à un tiers, mis à part les sous-traitants auxquels CELESTE fait appel. Ni CELESTE ni aucun de ses sous-traitants ne procède à la commercialisation des Données Personnelles de ses Clients, de ses visiteurs et des utilisateurs de son site internet. Toutefois, ces Données pourront être transmises à une autorité judiciaire sur réquisition de cette dernière précisant la demande et le contexte et dans la limite de ce que prévoit l'article L60-1 du code de procédure pénale.

Article 18.2.5 Durée de conservation

Les Données Personnelles sont conservées par CELESTE uniquement pour le temps correspondant à la finalité des Traitements tels qu'indiqués ci-dessus, qui ne saurait en tout état de cause excéder la durée légale autorisée de conservation des Données.

Article 18.2.6 Exercice des droits

Conformément aux Lois applicables en matière de protection des données, le Client a le droit d'accéder à tout moment aux Données Personnelles le concernant, de demander leur rectification ou leur effacement. Il dispose également du droit à la portabilité de ses Données, du droit de s'opposer à un Traitement de ses Données ou d'en demander la limitation.

Toute Personne concernée souhaitant exercer ces droits devra adresser sa demande par écrit au Délégué à la Protection des Données de CELESTE, dont les coordonnées figurent à l'article 18.4 ci-après.

La demande d'exercice des droits doit être accompagnée d'une photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident, carte de séjour...). Cette demande peut être faite sur la base des modèles élaborés par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), disponibles sur le lien ci-après : <https://www.cnil.fr/fr/modeles/courrier>.

CELESTE s'engage à répondre à toute demande d'accès, de rectification ou d'opposition, ainsi qu'à toute autre demande complémentaire d'informations dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de réception de la demande. Toutefois, ce délai peut être prolongé de deux (2) mois supplémentaires si la demande est complexe ou si CELESTE fait face à un nombre important de demandes.

Si une Personne concernée estime la réponse de CELESTE insatisfaisante, elle peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Article 18.2.7 Sous-traitants habilités

CELESTE peut avoir recours à des sous-traitants notamment pour l'envoi de messages à caractère publicitaire. Dans ce cas, CELESTE s'est préalablement assurée de la mise en œuvre par ses sous-traitants de garanties adéquates et du respect de conditions strictes en matière de confidentialité, d'usage et de protection des Données conformément aux Lois applicables en matière de protection des Données.

Article 18.2.8 Sécurité des Données

La sécurité des Données Personnelles est une des préoccupations de CELESTE, qui s'efforcera de prendre les mesures techniques raisonnables en vue de prévenir d'éventuelles pertes ou détournements lors d'une collecte ou d'un stockage des Données collectées. En cas de brèche de sécurité, toutes les opérations de notification définies par les Lois applicables en matière de protection des Données seront mises en œuvre.

Toutes les conditions applicables à la protection des Données Personnelles sont décrites dans notre « Politique de Confidentialité » accessible sur notre site web : <http://www.celeste.fr/politique-de-confidentialite/>.

Article 18.3 Traitements en tant que Sous-Traitant

Article 18.3.1 Principe

Dans le cadre de l'exécution des Services, CELESTE, en sa qualité de Sous-traitant, peut être amenée à traiter des Données à caractère personnel pour le compte du Client, lequel agit alors en qualité de Responsable de traitement, conformément aux Lois applicables en matière de protection des données.

Les Traitements des Données à caractère personnel du Client confiés à CELESTE sont réalisés dans le cadre des prestations souscrites par le Client dans le cadre de son Contrat. L'exécution des Services constitue donc l'un des moyens choisis par le Client pour la mise en œuvre des Traitements ainsi confiés.

Article 18.3.2 Obligations du Client

Dans ce cadre, le Client s'engage à :

- Fournir à CELESTE, par tous moyens et sous sa diligence, les informations portant sur la nature et la finalité des Traitements confiés, ainsi que les types de données et les catégories de Personnes concernées par le Traitement ;

- Communiquer à CELESTE dans les meilleurs délais tout ajout ou modification de la nature ou de la finalité des Traitements, des types de Données à Caractère Personnel et des catégories des Personnes concernées afin que les Parties puissent préalablement convenir des modalités de mise en œuvre d'éventuelles mesures de sécurité techniques et organisationnelles complémentaires.

CELESTE ne pourra pas être tenue pour responsable d'un défaut d'information de la part du Client.

Article 18.3.3 Obligations du Sous-traitant

CELESTE s'engage à :

- Traiter les Données pour les seules finalités définies par le Client ;
- Traiter les Données conformément aux instructions documentées du Client, tel qu'elles lui seront communiquées. Si CELESTE considère qu'une instruction constitue une violation des Lois applicables en matière de protection des données, elle en informe immédiatement le Client ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel soient soumises à une obligation légale ou contractuelle de confidentialité ;
- Garantir la mise en place des mesures techniques et organisationnelles conformément à l'article 32 du RGPD. Ces mesures techniques et organisationnelles sont détaillées dans l'Accord sur le Traitement des Données à Caractère Personnel (DPA) de CELESTE ;
- Notifier au Client toute violation de Données à caractère personnel en lien avec les Traitements qui lui sont confiés et ce, dans un délai de quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance. La notification est accompagnée de toute information utile en possession de CELESTE afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier la violation des Données à l'autorité de contrôle et aux Personnes concernées le cas échéant ;
- À la fin de la prestation de services, selon le choix du Client, soit supprimer toutes les Données à caractère personnel, soit les renvoyer au Client, sauf disposition légale imposant la conservation desdites Données ;
- Aider le Client en lui communiquant les informations nécessaires à la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des Données conformément à l'article 35 du RGPD ;
- Mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues dans la présente clause et permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il aura mandaté moyennant un préavis d'un (1) mois minimum.

Article 18.3.4 Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise CELESTE à recourir à des sous-traitants ultérieurs intervenant sous sa responsabilité et auprès desquels ses propres obligations en matière de protection des Données à caractère personnel sont répercutées. A cet égard, CELESTE met à la disposition du Client, dans son Accord sur le Traitement des Données à Caractère Personnel (DPA), une liste exhaustive des sous-traitants ultérieurs qui pourraient être impliqués dans l'exécution des prestations.

CELESTE s'engage à notifier par écrit, au minimum quinze (15) jours ouvrés avant, le Client du remplacement ou de l'ajout d'un sous-traitant ultérieur. CELESTE fournit alors au Client les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition.

L'absence de refus motivé de la part du Client dans les quinze (15) jours ouvrés qui suivent son information vaudra acceptation.

Article 18.3.5 Transferts de Données vers un Pays Tiers

Le Client reconnaît et accepte que dans le cadre de l'exécution des Services, CELESTE puisse être amenée à transférer les Données personnelles traitées pour le compte du Client vers un sous-traitant situé dans un pays en dehors de l'Union Européenne disposant d'un niveau de protection adéquat ou présentant des garanties appropriées. Le cas échéant, CELESTE s'engage à souscrire avec ce sous-traitant un engagement contractuel en conformité avec les Lois applicables en matière de protection des données (ex. Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne).

Article 18.3.6 Demande d'exercice des droits des Personnes concernées

Le Client est seul responsable de s'acquitter de ses obligations de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées, à savoir le droit d'accès, le droit de rectification, le droit à l'effacement, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité des Données à caractère personnel et le droit d'opposition ainsi que de notifier les Personnes concernées de la rectification, de l'effacement des Données à caractère personnel ou de la limitation du traitement de ces Données.

Dans l'hypothèse où la Personne concernée exercerait ses droits directement auprès de CELESTE en sa qualité de Sous-traitant, CELESTE s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais afin que ce dernier puisse, en sa qualité de Responsable de Traitement, répondre aux demandes des Personnes concernées en ce qui concerne l'exercice de leurs droits.

Pour plus de détails sur les obligations de CELESTE en tant que Sous-traitant, se référer à l'Accord sur le Traitement des Données à Caractère Personnel (DPA) de CELESTE.

Article 18.4 Délégué à la Protection des Données

Pour toute question relative aux Données à caractère personnel ou à l'exercice de ses droits, le Client peut adresser une demande au Délégué à la Protection des Données de CELESTE, aux coordonnées suivantes :

Par lettre recommandée à :

CELESTE
A l'attention du Délégué à la Protection des Données
20 rue Albert Einstein
77420 CHAMPS-SUR MARNE

Par e-mail à :

dpo@celeste.fr

ARTICLE 19 : Droit applicable – Attribution de compétence

Le présent Contrat est soumis au droit français.

En cas de contestation portant sur la conclusion, la validité, l'interprétation, l'exécution de l'une quelconque des stipulations du présent Contrat ou sa résiliation, et à défaut d'accord amiable des Parties, les tribunaux de Paris, France, seront les seuls compétents pour connaître du litige.

Date, Signature, Cachet