

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES SOLUTIONS OPÉRATEUR (Services IP, LocFon,...)

Préambule

La Société HELIANTIS est une SAS au capital de 336 815 euros dont le siège social est situé Centre Ama Dablam, 20 rue Johannes Kepler 64000 Pau, inscrite au RCS de Pau sous le numéro SIREN 392 606 747.

Les « Solutions OPÉRATEUR » sont constituées d'un ensemble de solutions, préparées et proposées par HELIANTIS, fonctionnant au travers des réseaux de transport supportant le protocole IP (Internet Protocol), parmi lesquels :

- le réseau mis en œuvre par la Communauté d'Agglomération de Pau, appelé PBC (Pau Broadband Country)
- le réseau mis en œuvre par le Conseil Général des Pyrénées atlantiques, appelé IRIS64
- le réseau mis en œuvre par le Conseil Général des Hautes Pyrénées, appelé HPN
- le réseau mis en œuvre par la Communauté Urbaine de Bordeaux, appelé INOLIA
- le réseau mis en œuvre par la Communauté d'Agglomération de Saint Vincent de Tyrosse, appelé MACS
- le réseau mis en œuvre par la Le Conseil Général de la Gironde et 43 Communautés de communes appelé GIRONDE NUMERIQUE

- et les réseaux des opérateurs nationaux comme Orange, SFR, Bouygues Télécom, sans que cette liste soit exhaustive.

Le PRESTATAIRE, a été choisi par le CLIENT compte tenu de ses compétences professionnelles et de ses références dans le secteur de la fourniture d'accès à internet, c'est à dire la maîtrise du transport de flux d'informations sur réseaux Fibre et Cuivre.

Le CLIENT affirme qu'il est libre de conclure le présent contrat (tel que défini ci-après), et que celui-ci ne fait pas obstacle notamment à d'autres accords qui auraient pu être pris avec des tiers, notamment le F.A.I. précédent.

Ceci ayant été rappelé, le CLIENT et le PRESTATAIRE (ci-après « les Parties ») agissant l'une vis-à-vis de l'autre en qualité de professionnel, conviennent donc de ce qui suit :

Article 1 : Principales Définitions

Accès Internet

Service permettant aux Usagers d'accéder au réseau Internet et à ses différents services : courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau.

Adresse(s) e-mail

Adresse(s) électronique(s) mise(s) à la disposition du CLIENT, chacune étant composée à ce jour d'une part d'un pseudonyme choisi par le CLIENT sous sa responsabilité pour individualiser son adresse d'autre part d'un nom de domaine utilisé par le PRESTATAIRE.

Adresse IP

L'adresse Internet Protocole est une série de numéros permettant d'identifier de façon unique un ordinateur sur le réseau. Le PRESTATAIRE est habilité à affecter cette adresse IP au CLIENT.

Attaque en déni de service (DDoS)

Attaque visant à rendre inaccessible un serveur par l'envoi de multiples requêtes jusqu'à le saturer ou par l'exploitation d'une faille de sécurité afin de provoquer une panne ou un fonctionnement fortement dégradé du service.

Carte Ethernet ou USB

Interface de communication entre l'ordinateur et le réseau Internet, utilisant le standard Ethernet ou la norme USB pour l'échange d'informations entre l'ordinateur du CLIENT et le réseau.

CLIENT

Personne physique majeure ou morale signataire d'un contrat de service avec le PRESTATAIRE.

contrat

Engagement réciproque entre le PRESTATAIRE et le CLIENT formalisé par la signature d'un bon de commande ou l'acceptation d'un devis par le CLIENT entraînant l'acceptation des CGV et des CPV (conditions particulières de vente) du ou des produits et services concernés.

Convertisseur (Media-Converteur)

Boîtier assurant la conversion des signaux fibre optique en signaux cuivre.

Commutateur Ethernet (SWITCH)

Équipement permettant d'assurer la liaison entre le réseau du client et les services du PRESTATAIRE.

Données professionnelles

Toutes données professionnelles divulguées par le CLIENT telles que notamment, l'organisation, titre, adresses postales et électroniques, numéros de téléphone fixe et/ou mobile, numéro de fax, et personnelles telles que noms, prénoms,...

Fibre optique

Support de transmission constitué de fibres généralement en silice. La fibre optique permet d'utiliser des ondes lumineuses pour transmettre des informations à grande vitesse.

FON (Fiber to the home)

Fibre non-activée louée au CLIENT.

FTTB (Fibre Optique Noire)

Raccordement optique où la fibre est livrée jusqu'au bâtiment du CLIENT.

FTTE (Fiber to the enterprise)

Raccordement optique où la fibre est mutualisée. Cette solution propose un débit asymétrique et non garanti.

FTTH (Fiber to the home)

Type de réseau de télécommunication permettant l'accès à internet à très haut débit et dans lequel la fibre optique est livrée au domicile du CLIENT

FTTO (Fiber to the office)

Raccordement optique où la fibre est dédiée : des locaux de l'entreprise au point de raccordement (NRO) Elle propose un débit symétrique et garanti. Les Débits montant et descendant sont identiques.

Garde Barrière (appelé également « firewall »)

Équipement logiciel et/ou matériel permettant de protéger un réseau des tentatives d'intrusions et/ou de restreindre l'accès à certains services.

Identifiants

Terme qui désigne d'une manière générale tous codes confidentiels ou mots de passe, permettant au CLIENT de s'identifier et de se connecter à certaines Solutions OPÉRATEUR du PRESTATAIRE. Les identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie éventuelle, le mot de passe de messagerie éventuelle ainsi que le numéro CLIENT et tout autre éléments nécessaires pour la bonne utilisation du service concerné. Les identifiants sont personnels pour le CLIENT et sous sa responsabilité.

Internet

Réseaux de nombreux serveurs situés en divers lieux à travers le monde et reliés entre eux à l'aide de réseaux de télécommunications. Le CLIENT reconnaît que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, que la confidentialité de ces données reste relative et que certaines ressources matérielles ou logicielles peuvent faire l'objet de restrictions d'accès.



Raccordement

Travaux effectués par le PRESTATAIRE ou par un tiers qualifié en vue de permettre au CLIENT de bénéficier des services proposés par le PRESTATAIRE.

Réseau

Ensemble des moyens techniques mis en œuvre pour l'échange de données.

Routeur

Équipement permettant d'assurer la liaison entre le réseau du client et les services du PRESTATAIRE.

Services .IP

Différentes offres commercialisées par le PRESTATAIRE qui utilisent le protocole TCP/IP

Streaming

Technologie permettant la lecture de fichiers audio ou vidéo sans attendre qu'ils se téléchargent depuis le serveur.

Virus informatique

Automate autorépliquatif souvent additionné de code malveillant conçu pour se propager au sein d'un ordinateur ou d'un réseau afin d'en perturber son fonctionnement. (Ransomware, Malware, Spyware,...)

xDSL

Technologie de transport de données utilisant les liaisons téléphoniques en cuivre. La transmission est Asynchrone ADSL ou Synchrone SDSL.

Zone de couverture

Zone géographique desservie par un réseau compatible avec les Solutions OPERATEUR du PRESTATAIRE.

Article 2 : Raccordement au réseau.

Pour bénéficier des Solutions OPERATEUR proposées par le PRESTATAIRE, le lieu de l'installation doit se trouver dans la zone de couverture et présenter les caractéristiques techniques permettant un raccordement à un réseau de télécommunication compatible avec les Solutions OPERATEUR.

Ce raccordement peut faire l'objet d'un contrat distinct souscrit directement par le client auprès de l'opérateur du réseau et constitue un préalable obligatoire à la mise en œuvre du contrat d'abonnement signé avec le PRESTATAIRE dans le cadre duquel la réalisation de ce raccordement est une condition suspensive pour chacune des parties à défaut d'intervenir dans un délai maximum de quatre mois à compter de la signature des présentes.

Dans le cas où le PRESTATAIRE effectue la commercialisation d'un contrat de raccordement et son organisation pratique, il est expressément précisé que le PRESTATAIRE n'intervient qu'en qualité de mandataire du délégataire du réseau qui demeure directement responsable de son exécution vis-à-vis des souscripteurs (client final).

Article 3 : Acceptation des conditions de fourniture des services

Les Solutions OPERATEUR sont compatibles avec des matériels agréés par le PRESTATAIRE.

Sauf accord particulier écrit, le service est proposé au CLIENT à son usage professionnel interne, ce qui exclut formellement qu'il l'utilise pour procéder à la revente, en tout ou partie, de ce service au profit de tiers à des fins commerciales ou non. Par ailleurs, le CLIENT s'engage à ne pas faire bénéficier des tiers de l'accès au service qu'il a souscrit, même à titre gratuit ; sont exclus notamment les accès partagés de réseau sans fil.

La souscription à un service proposé par le PRESTATAIRE, sous forme d'abonnement, nécessite l'acceptation par le client des présentes conditions générales, des éventuelles conditions particulières du service concerné ainsi que des tarifs en vigueur, sans aucune restriction.

Article 4 : Configuration requise pour le matériel du CLIENT

Le client doit disposer d'un matériel adapté pour supporter les Solutions OPERATEUR. Le PRESTATAIRE est autorisé à vérifier cette compatibilité et le cas échéant, refuser le matériel inadéquat.

Le PRESTATAIRE peut proposer des équipements garantissant la disponibilité des services commercialisés.

L'utilisation des services sans respecter une configuration validée par le PRESTATAIRE se fera sous l'entière responsabilité du CLIENT et sans garantie de la part du PRESTATAIRE.

Article 5 : Mise en route du service de connexion.

Dans le cas où le CLIENT souhaite disposer d'un accès au réseau et en effectue la demande auprès du PRESTATAIRE, une mise en route du service est nécessaire. Elle comprend la connexion initiale du matériel informatique du CLIENT aux équipements préalablement installés par l'opérateur du réseau retenu par le CLIENT, la configuration dudit équipement ainsi que l'activation du service.

La mise en route est susceptible d'être réalisée par le PRESTATAIRE, par un tiers ou bien par le CLIENT lui-même. Quel que soit l'installateur, en cas d'échec de la procédure d'installation, le CLIENT ne pourra prétendre qu'au remplacement des matériels mis à sa disposition s'ils présentent un défaut avéré et après les avoir remis au PRESTATAIRE. En aucun cas, le PRESTATAIRE ne sera responsable vis à vis du CLIENT pour quelque dommage que ce soit, y compris les pertes de profits, d'économies ou les dommages et incidents directs ou indirects découlant de problèmes d'installation.

Le CLIENT s'engage à laisser le PRESTATAIRE accéder sur rendez-vous aux locaux désignés dans le contrat d'abonnement pour procéder notamment à la maintenance, la déconnexion ou la reprise des Matériels mis à la disposition du CLIENT.

Article 6 : Accès et utilisation des services

6.1 Conditions matérielles

Préalablement à la mise en service, puis ultérieurement en cas d'évolution des services, le CLIENT doit vérifier, sous sa propre responsabilité, si nécessaire auprès du prestataire informatique de son choix, que son matériel informatique dispose de la configuration minimum indispensable à la bonne utilisation des services, telle que décrite à l'article 4 ci-dessus.

Toute utilisation d'une configuration autre que celle préconisée par le PRESTATAIRE pourra entraîner la dégradation de la qualité des services dont le CLIENT serait seul responsable.

Si les futures évolutions des Solutions OPERATEUR exigeaient au CLIENT de disposer de configurations supérieures, ce dernier en serait informé et il lui appartiendrait d'effectuer la mise à niveau de son équipement à la date fixée par le PRESTATAIRE ;

Dans l'hypothèse où ce dernier ne souhaiterait finalement pas procéder à cette mise à niveau, son abonnement pourrait être dûment résilié pour cette même date.

6.2 Propriété Intellectuelle

Le CLIENT reconnaît que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété.



En conséquence, le CLIENT est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, met en ligne et diffuse sur Internet. Il est averti que toute reproduction de quelque œuvre de l'esprit que ce soit, sans les autorisations nécessaires, est susceptible de constituer une violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers et d'engager sa responsabilité personnelle devant les tribunaux civils ou répressifs.

6.3 Respect de la loi et des règles d'usage sur Internet

Le CLIENT s'engage à utiliser Internet dans le respect des lois et règlements en vigueur tant en France qu'à l'étranger, ainsi que des conventions internationales applicables.

Par ailleurs certains services mis à disposition par le PRESTATAIRE, tels que l'hébergement ou l'accès à des forums de discussion et d'échange, peuvent faire l'objet de règles d'utilisation particulières que le CLIENT devra consulter avant d'utiliser ces services.

6.4 Protection, conservation, contrôle des données

L'attention du CLIENT est attirée sur le fait qu'il lui incombe, sous sa seule responsabilité, et au besoin avec tout prestataire de son choix, de faire son affaire personnelle de la protection de ses propres données contre les risques de détournement, de divulgation, intrusion, contamination, modification ou altération par un virus informatique. Le PRESTATAIRE avertit le CLIENT que la connexion permanente à Internet est de nature à faciliter les risques d'intrusion ou de contamination précités.

En cas de résiliation de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, le CLIENT fera son affaire personnelle de la conservation des données stockées dans le cadre de l'utilisation dudit Service. Le PRESTATAIRE n'exerce aucun contrôle a priori sur les données reçues ou transmises par le CLIENT sur Internet ou sur les contenus des services accessibles sur Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès à Internet et le respect des textes en vigueur, le PRESTATAIRE se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du CLIENT susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet ou d'enfreindre les législations applicables, et ce sans préavis.

6.5 Hébergement de contenu illicite

Sans préjudice des dispositions de l'article 17.8 ci-après, le PRESTATAIRE agira avec la diligence requise, directement ou auprès de tout prestataire compétent, en vue notamment de supprimer ou faire supprimer tout contenu manifestement illicite, et ce, conformément aux lois et règlements applicables en la matière.

6.6 Recours et garanties

Le CLIENT reconnaît que le PRESTATAIRE ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur le contenu des services accessibles sur Internet. En conséquence, le CLIENT renonce à tout recours contre le PRESTATAIRE et s'engage à la garantir contre toute action, recours ou réclamation qui viendrait à être entrepris par un tiers contre le PRESTATAIRE du fait du contenu des données reçues ou transmises par le CLIENT ou des agissements de celui-ci sur Internet.

6.7 Dispositions particulières VoIP

Le service est destiné à un usage en dehors des activités des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux, envoi de fax en nombre. La revente ou la sous location de tout ou partie du service est interdite. Le réacheminement des communications est interdit.

Une consommation supérieure à 15 heures de communication par mois et pour un compte est considérée comme abusive, y compris dans l'offre forfaitaire fixe, et pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire du temps passé ou de la suspension du service.

Un compte pour un utilisateur correspond à un numéro de téléphone associé à un poste téléphonique. Un compte ne peut pas être mutualisé et utilisé sur un équipement matériel ou logiciel de type autocommutateur, pabx. Les minitels ne fonctionnent pas avec le service h²VOIP, l'envoi et la réception de fax ne sont pas garantis. En cas de non-respect de ces limites d'utilisation, HELIANTIS pourra résilier le contrat sans que cela donne droit au CLIENT de porter réclamations et sans le dispenser de procéder aux règlements dus.

Article 7 : Modalités de souscription aux services

L'offre commerciale du PRESTATAIRE est faite soit par relation directe, soit par sollicitation du CLIENT, soit par démarchage, soit sur point de vente, soit par téléphone ou Internet.

Les « Solutions OPERATEUR » sont commercialisées par téléphone, par Internet, par démarchage et par des points de vente agréés par le PRESTATAIRE.

7.1 Démarchage

Conformément à l'article L.221-11 du Code de la consommation, le contrat précise de manière lisible et compréhensible, les informations prévues à l'article L.221-5.

7.2 Vente à distance

Dans le cas où la commercialisation s'opère par une vente à distance, par téléphone ou par Internet, l'offre de contrat est faite en conformité avec l'article L.221-11 du Code de la consommation et mentionne les informations visées à l'article L.221-5.

7.3 Délai de rétractation pour le démarchage et la vente à distance.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-3 du Code de la consommation sur la vente à distance et le démarchage, le CLIENT dispose, dans les circonstances prévues à cet article, du délai de rétractation prévu à l'article L.221-18.

7.4 Documents contractuels

La relation contractuelle entre les Parties est régie par les Documents Contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- (1) Les présentes conditions générales de ventes et ses avenants
- (2) Devis de souscription établi par le PRESTATAIRE ou le(s) bon(s) de souscription établi(s) par le CLIENT
- (3) Conditions particulières de vente

Il est entendu que les stipulations des documents de rang inférieur, s'appliquent en complément des stipulations des documents de rang supérieur. Dans le cas où les dispositions d'une clause figurant dans un document de rang inférieur se révéleraient contraires aux dispositions de la clause figurant dans un document de rang supérieur, les dispositions de ce dernier document seront réputées prévaloir.

Il est expressément entendu qu'en cas de contradiction ou différence entre les Documents Contractuels et tous autres documents émanant de l'une des Parties, les Documents Contractuels prévaudront.

Ainsi, la validation d'un des précédents documents contractuels engage les parties. Il rend caduque toutes propositions et indications antérieures du prestataire, ainsi que toute demande du client ayant le même objet.

La signature du « bon de souscription » ou « devis de souscription » vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente

7.5 Réclamation

Pour toute réclamation, le CLIENT peut s'adresser directement au PRESTATAIRE.

7.6 Modification des Conditions de vente

Le PRESTATAIRE pourra, à tout moment, mettre à jour les présentes Conditions Générales et/ou les Conditions Particulières de vente, notamment afin de tenir compte de toute évolution législative, réglementaire ou technique sous réserve d'en informer le CLIENT. Le cas échéant ces nouvelles conditions seront portées à la connaissance du CLIENT.

Article 8 : Matériel nécessaire à l'exécution des services

Lors de la mise en route, conformément à l'article 6 ci-dessus, le matériel du CLIENT devra être conforme à la configuration minimum prévue à l'article 4.

Le cas échéant, à la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE pourra formuler les propositions indispensables, assorties d'un devis, afin de mettre en œuvre la connexion effective aux services dans de bonnes conditions, le CLIENT demeurant libre de faire réaliser la mise à niveau par un prestataire de son choix.

Toute dégradation des services causée par le refus de mettre en place la modification de cette configuration ne pourra être imputée au PRESTATAIRE, et sera facturée au CLIENT.

Article 9 : Services inclus

Les services disponibles dans le cadre du contrat d'abonnement sont précisés dans les conditions particulières de vente faisant partie intégrale du contrat.

Article 10 : Services optionnels

Les services optionnels disponibles dans le cadre du contrat d'abonnement sont précisés dans les conditions particulières de vente faisant partie intégrale du contrat.

10.1 Dispositions Particulières applicables aux services VoIP

Liste des pays compris dans les offres forfaitaire appels vers les fixes :

« 50 Pays » : France, Afrique du Sud, Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada (et mobiles), Chili, Chine (et mobiles), Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis (et mobiles), Finlande, Grèce, Hong-Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Macao, Macédoine, Malaisie, Malte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Portugal, Rép. Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Vatican
Hors numéro spéciaux, numéros surtaxés, audiotel.

« 30 Pays » : (France), Argentine, Australie, Belgique, Canada, Chine, Chypre, Corée du Sud, Danemark, Espagne, Etats Unis, Finlande, Grèce, Hong-Kong, Hongrie, Islande, Israël, Japon, Macao, Malaisie, Norvège, Pays-Bas, Portugal, République Tchèque, Singapour, Slovaquie, Suède, Taiwan, Thaïlande, Vietnam, Venezuela.

.Hors numéro spéciaux, numéros surtaxés, audiotel.

Article 11 : Durée

Sous réserve de l'exercice par le souscripteur du droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose en application éventuelle des dispositions des articles L.221-3 du Code de la consommation, le contrat prend effet au jour de l'activation de la ligne.

Cette durée court à compter de la date effective d'activation du ou des services faisant l'objet de l'abonnement, pour une durée initiale de douze, vingt-quatre ou trente-six mois (« Période Initiale »).

Conformément aux dispositions de l'article 1215 du code civil, lorsqu'à l'expiration du terme du contrat signé pour une durée déterminée, les parties continuent d'en exécuter les obligations, ledit contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée.

Article 12 : Matériels et dépôt de garantie

12.1 Location et mise à disposition de matériels

Le CLIENT est responsable de la garde des matériels mis à sa disposition qui lui est (sont) loué(s) par le PRESTATAIRE qui en demeure propriétaire, le CLIENT s'interdisant tout acte de disposition tels que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification sur le matériel.

En cas de disparition, notamment par perte ou vol, et/ou de détérioration (non imputable à un vice caché ou à l'usure normale), le PRESTATAIRE sera en droit de facturer le(s) dit(s) matériel(s) au CLIENT, soit pour le montant de l'indemnité forfaitaire indiqué dans les conditions particulières (en cas de disparition), soit sur devis (en cas de détérioration), sauf si le CLIENT démontre qu'il n'est pas responsable de ladite détérioration ; dans ce dernier cas, le CLIENT devra informer le PRESTATAIRE par écrit, sous huit (8) jours, de la survenance de la détérioration et des motifs pour lesquels elle ne lui sont pas imputables, faute de quoi il ne pourra s'exonérer de sa responsabilité. Le PRESTATAIRE recommande au CLIENT d'assurer le matériel mis à sa disposition auprès de sa compagnie d'assurance dans le cadre de sa police multirisques habitations.

12.2 Dépôt de garantie

Dans certains cas des équipements peuvent être mis à la disposition du CLIENT après le règlement d'une caution dont le montant est précisé dans les conditions particulières de vente, elle est facturée sur la première facture d'abonnement.

Le dépôt de garantie est non productif d'intérêts et il est encaissé immédiatement ; il sera remboursé au plus tard dans le mois suivant la restitution du matériel après vérification de l'état de celui-ci, du coût éventuel de sa remise en état ou de remplacement des éléments manquants (cordon, télécommande, etc.) et après déduction éventuelle des impayés.

12.3 Restitution du matériel

Dans les huit (8) jours suivant la date de résiliation des services ou du contrat, le CLIENT doit restituer au PRESTATAIRE tout matériel pris en location ou mis à sa disposition à l'adresse indiquée par le PRESTATAIRE. Toutefois, et à la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE peut venir rechercher le matériel à l'adresse du CLIENT, moyennant facturation du déplacement au tarif en vigueur au jour de la demande. A défaut de restitution dans le délai précité de huit (8) jours, et à moins que le CLIENT ne démontre qu'il n'est en rien responsable de ce défaut de restitution, le CLIENT sera redevable du montant de la valeur de remplacement au tarif en vigueur à cette date, déduction faite du montant du dépôt de garantie.

12.4 Vente de matériel

Dans le cadre de la vente au CLIENT, par le PRESTATAIRE, de biens (équipements) nécessaires pour l'accès aux Solutions OPERATEUR souscrites, le PRESTATAIRE conserve l'entière propriété de ces biens jusqu'à complet règlement des factures correspondantes (loi du 13/7/67 modifiée par la loi 80-335 du 12/5/80). Ces biens ne pourront faire l'objet d'aucune constitution de gage ou de nantissement avant le paiement intégral du prix. Néanmoins le CLIENT, détenteur de ces biens, en supportera personnellement tous les risques en cas de disparition ou de destruction totale ou partielle, il restera débiteur du prix convenu.

Article 13 : Prix et conditions de paiement

13.1 Prix

Les prix sont exprimés exclusivement en euros et correspondent aux services souscrits par le CLIENT et aux prestations annexes, conformément aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande, tels qu'indiqués sur les bons de commande, devis ou Conditions Particulières de Vente.

Les conditions de détermination du coût de certains services du PRESTATAIRE dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude à l'avance, pourront faire l'objet d'un devis détaillé, à la demande du CLIENT, conformément aux dispositions de l'article L 441-1, III du Code de commerce.

13.2 Taxes

Les prix indiqués s'entendent hors taxes. Les taxes et en particulier la TVA sont indiquées avec les taux en vigueur.

13.3 Facturation

Le PRESTATAIRE communique les factures au CLIENT par courrier électronique ou postal. Les factures indiquent, de façon distincte, les frais de mise en route et d'activation des services, le prix de l'abonnement, le prix de la location ou de l'achat de matériel, les consommations hors forfaits, la fourniture éventuelle par le PRESTATAIRE de services complémentaires et les prestations afférentes au contrat et à son évolution.

- La facturation de l'abonnement et, le cas échéant, de la location de matériel, est forfaitaire. La périodicité de cette facturation est prévue dans un des documents contractuels prévus à l'article 7.4. Cette facturation débute à compter de la date d'activation des services.

- Des frais d'ouverture ou modification de compte sont perçus forfaitairement, selon le tarif en vigueur, lors de la souscription de l'abonnement initial et, éventuellement, lors de chaque souscription postérieure d'autre(s) service(s), quel qu'en soit le nombre et la durée ; ils sont portés sur la première facture suivant la souscription ou la modification de l'abonnement.

- Les sommes correspondant à la mise en route, à l'activation des services, au dépôt de garantie des matériels et, le cas échéant, au prix de vente de ces derniers, sont portées sur la première facture suivant la réalisation des prestations, de la mise à disposition du matériel ou de sa date d'achat.

- La facturation des éventuelles consommations hors forfaits est mensuelle et à terme échu.

Toute prestation supplémentaire demandée par le CLIENT ou rendue nécessaire de son fait, notamment en cas de perte, vol, détérioration de matériel, fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 alinéa 1^{er} du Code civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et le CLIENT procéderait à un règlement partiel, le PRESTATAIRE sera libre d'imputer/ affecter ledit règlement selon ses convenances.

13.4 Modalités, retard ou défaut de paiement

Toute facture est immédiatement et intégralement exigible à l'émission de celle-ci, dans les conditions et modalités convenues contractuellement. En cas de retard de paiement, les sommes dues porteront intérêt de plein droit à compter de cette échéance à un taux égal à une fois-et-demi (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de ladite échéance et ce sans formalité préalable, sans préjudice de toute autre action de la part du PRESTATAIRE, y compris celles définies aux articles 17.7 et 17.8 ci-après ou d'une des clauses résolutoires.

Outre cette pénalité de retard, le défaut de paiement de toute somme, y compris un acompte, à leur date d'exigibilité entraînera de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40€ en guise de frais de recouvrement. (Articles 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 Code de commerce). Si le règlement de l'impayé n'est pas réglé dans les 15 jours suivant la mise en application de la pénalité de retard, une résolution de plein droit de l'abonnement sera effectuée pouvant ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit du PRESTATAIRE, conformément aux dispositions de l'article 17.6.

13.5 Tiers-payeur

Le PRESTATAIRE accepte que les factures soient payées par un tiers payeur dont l'accord, l'identité et les coordonnées doivent dans ce cas être spécifiés dans le contrat.

Toutefois, il est expressément convenu que le CLIENT reste seul responsable à l'égard du PRESTATAIRE du paiement des sommes dues au titre de ce contrat et de l'entier respect de ses obligations contractuelles.

13.6 Modifications de prix

Le PRESTATAIRE peut modifier les prix des services à tout moment, sous réserve d'en informer le CLIENT par tout moyen trois (3) mois avant la date d'application de la modification. Dans l'hypothèse où le CLIENT n'accepte pas le nouveau tarif, ce dernier bénéficiera de la faculté, à compter de cette information et au plus tard deux (2) mois après l'avis de modification, de résilier le service correspondant et/ou le contrat. Cette résiliation devra être impérativement notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant celui de l'envoi de la demande de résiliation du CLIENT. A défaut d'exercer cette faculté, les modifications de prix seront réputées acceptées par le CLIENT.

13.7 Révision du prix – indexation

Le PRESTATAIRE pourra, une fois par année civile, réviser les prix des Contrats dans la limite de six (6) %. Au-delà de la durée initiale des Services, pendant les périodes de prorogation, Le PRESTATAIRE pourra modifier, une fois par année civile, les prix des Contrats, dans la limite de six (6) %. En cas de refus par



le Client de l'augmentation des montants facturés, celui-ci sera en droit de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture comportant les nouveaux montants facturés. Les Contrats resteront alors en vigueur, aux conditions tarifaires de la facture précédente, jusqu'à la fin du sixième (6ème) mois suivant celui durant lequel la facture en cause aura été émise. Les prix des prestations restent fermes à condition que l'intégralité des livraisons commandées ait lieu dans les 12 mois suivant la commande

Article 14 : Modifications des services

14.1 Modification à l'initiative du PRESTATAIRE

En cours de contrat, le PRESTATAIRE pourra modifier le contenu ou les caractéristiques des services à tout moment, sous réserve d'en informer le CLIENT par tout moyen.

Si le CLIENT n'accepte pas les nouveaux contenus ou caractéristiques des services, il dispose alors, dans les mêmes termes qu'à l'article 13.6, de la faculté, pendant les deux (2) mois suivant la date de modification, de résilier le(s) service(s) concerné(s) par cette modification. Ladite résiliation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et prendra effet le dernier jour du mois suivant celui de l'envoi de la demande de résiliation du CLIENT. A défaut d'exercer cette faculté, les modifications en question seront réputées acceptées par le CLIENT.

14.2 Modification à l'initiative du CLIENT

Le CLIENT peut modifier les services initialement prévus à son contrat en souscrivant aux offres proposées par le PRESTATAIRE. Cette modification peut être soumise à des frais de modification d'abonnement facturés au tarif en vigueur à la date de la demande de modification et, le cas échéant, elle peut également nécessiter un réengagement pour une nouvelle période minimum d'abonnement. Le cas échéant, le matériel du CLIENT devra correspondre à la configuration minimum préconisée par le PRESTATAIRE pour l'utilisation de ces services.

Article 15 : Responsabilité du PRESTATAIRE – Service Abonné

15.1 Responsabilité

Le PRESTATAIRE s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des services. Le CLIENT reconnaît que les obligations du PRESTATAIRE demeurent des obligations de moyens.

Le PRESTATAIRE ne peut donc être tenue pour responsable de l'inexécution de son obligation de fournir la prestation commandée, qu'en cas de faute ou de négligence prouvée. Ainsi, si par l'action d'un tiers malveillant (par ex : suite à une attaque par déni de service), les services venaient à être partiellement ou totalement inaccessibles, indisponibles, interrompus ou de mauvaise qualité, le PRESTATAIRE ne saurait être tenue responsable de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Il en sera de même lorsque cette dernière résulte d'un cas de force majeure.

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenue à garantie des dommages indirects tels que, notamment, les pertes de profits, de données ou toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir lors de la fourniture ou de l'utilisation des services et/ou de l'impossibilité d'accéder aux services et/ou suite à un accès non autorisé par un tiers et/ou suite à la conduite d'un tiers, ainsi que toute autre question en rapport avec les services.

En tout état de cause, la responsabilité du PRESTATAIRE au titre du contrat ne pourra pas excéder, pour toute cause ou tout sinistre, un plafond correspondant aux sommes versées par le CLIENT au titre de l'utilisation des services au cours du mois précédant la réalisation du dommage.

15.2 Service Abonné

En cas de problème, le CLIENT peut faire appel au Service CLIENT du PRESTATAIRE pour intervention de sa part. Toute demande d'annulation ou de report de rendez vous doit être effectuée en respectant un préavis minimum de vingt-quatre heures (24) prenant en compte les heures d'ouverture du Service CLIENT.

En cas de non-respect du délai précité, la partie défaillante devra payer à l'autre partie des frais d'annulation visés au tarif en vigueur, sauf cas de force majeure ou événement indépendant de la volonté de l'une ou de l'autre des parties.

15.3 Continuité des services - support technique

Le PRESTATAIRE assure la continuité de la diffusion des services conformément aux normes techniques en vigueur et s'engage à apporter tout son savoir-faire et ses capacités techniques pour assurer, dans les règles de l'art et selon les usages, cette continuité dans les meilleures conditions possibles. Le support technique porte uniquement sur les problèmes techniques liés directement à la fourniture ou à la qualité des services, à l'exclusion de ceux relatifs aux équipements du CLIENT qui ne pourra en aucun cas solliciter son intervention à défaut d'utiliser un équipement conforme à la configuration minimum et aux conditions prévues aux articles 4 et 6.1.

Préalablement à toute mise en route des services fournis par le PRESTATAIRE, le CLIENT devra avoir sauvegardé l'intégralité de ses fichiers. A défaut, en cas de perte de fichiers, le PRESTATAIRE décline toute responsabilité. Par ailleurs, en cas de défaillance du réseau pour une cause imputable au CLIENT ou à l'exploitant, le PRESTATAIRE ne saurait en aucun cas en être tenue pour responsable, en particulier, dans le cadre de la maintenance par l'exploitant des différents matériels et réseaux utilisés directement ou non par le CLIENT.

15.4 Maintenance du réseau

Si des opérations de maintenance s'avéraient nécessaires sur les équipements et logiciels relevant de la société le PRESTATAIRE, celle-ci se réserve la possibilité de suspendre l'accès aux services après information préalable du CLIENT, sauf cas d'urgence ou autres cas de circonstances exceptionnelles.

15.5 Maintenance du matériel

La maintenance du matériel éventuellement mis à disposition ou loué par le PRESTATAIRE au CLIENT est réalisée exclusivement par le PRESTATAIRE qui peut procéder librement au remplacement du matériel défectueux.

Le CLIENT s'interdit d'intervenir lui-même, ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel, sous peine, en cas de détérioration, d'être redevable envers le PRESTATAIRE d'un montant égal à la valeur de remplacement de ce matériel. Toute demande d'intervention du PRESTATAIRE consécutive à une mauvaise manipulation du matériel par le CLIENT, ou à des conditions anormales d'utilisation, fera l'objet d'une facturation sur devis.

15.6 Prestations hors maintenance

En cas de déplacement d'un technicien le PRESTATAIRE ou de son prestataire, n'entrant pas dans le cadre des dispositions prévues aux articles 15.1 à 15.3, le PRESTATAIRE facturera au CLIENT, au tarif en vigueur au jour de l'intervention, le dit



déplacement ainsi que les réparations effectuées, et notamment celles dues :

- à une défaillance du matériel dont le CLIENT est propriétaire ;
- à une utilisation de l'installation ou de matériels non conformes à leur destination, à des chocs inhabituels, aux dégâts des eaux, aux dommages électriques, aux incendies, aux débranchements ou modifications de branchement de cordons, etc....
- à l'intervention d'un tiers.

Article 16 : Responsabilité du CLIENT

16.1 Restriction d'accès

Le CLIENT est averti qu'il reste de son ressort de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir que l'utilisation qui pourrait être faite par une personne mineure de son matériel informatique, ne lui permette pas d'accéder à des contenus inappropriés sur internet au travers du service d'accès Internet proposé par le PRESTATAIRE.

16.2 Authentification et confidentialité

Dans le cadre de l'utilisation des services, le CLIENT peut être amené à s'identifier auprès du PRESTATAIRE au moyen d'un ou plusieurs code(s) confidentiel(s). Le CLIENT est seul responsable du maintien de la confidentialité du ou des code(s) confidentiels et mot(s) de passe choisis par lui.

16.3 Dommages

Le CLIENT est seul responsable des conséquences de tout dommage :

- subi du fait de l'utilisation par un tiers du mot de passe de son adresse e-mail ou de(s) code(s) confidentiel(s) et de la communication de toute information qu'il aura rendue accessible, sauf à démontrer que cette utilisation ou communication résulte directement d'une défectuosité technique imputable exclusivement au PRESTATAIRE
- qu'il aura occasionné au PRESTATAIRE ou à tout tiers du fait de l'utilisation qu'il aura faite de sa connexion à Internet,
- lié à l'exploitation et/ou l'utilisation des données et informations que le CLIENT aura introduites sur Internet,
- lié à la perte éventuelle de fichiers, données et autres contenus accessibles via le service d'accès à Internet, sauf à démontrer que cette utilisation ou communication résulte directement d'une défectuosité technique imputable exclusivement au PRESTATAIRE,
- en rapport avec les éventuels contrats conclus en ligne avec des tiers au travers des services.

16.4 Fraude

Le CLIENT est averti que le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser des matériels non conformes, permettant d'accéder à des services qui ne correspondent pas à l'abonnement souscrit auprès du PRESTATAIRE, sont susceptibles de constituer des infractions pénales.

Le CLIENT s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un matériel ou un logiciel mis à sa disposition.

16.5 Marque

En aucun cas le contrat n'emporte le droit pour le CLIENT d'utiliser à quelque titre que ce soit, la marque « le

PRESTATAIRE » ou tout autre signe distinctif du PRESTATAIRE.

Article 17 : Reconduction – Résiliation – Suspension

17.1 Tacite reconduction à l'échéance du contrat

Conformément à l'article 1215 du code civil, lorsqu'à l'expiration du terme du contrat conclu à durée déterminée, les parties poursuivent l'exécution de leurs obligations, le contrat est reconduit tacitement. Par cet effet, le contrat se poursuit à durée indéterminée.

Les Parties s'obligent à exécuter leurs obligations jusqu'au terme du contrat. Le présent contrat et sa commande associée ne peuvent être résiliés avant l'échéance de ce terme à l'initiative de l'une des Parties sauf cas de résiliation prévu au contrat.

17.2 Résiliation par le CLIENT

Lorsque le contrat est conclu, entre les parties, pour une durée indéterminée, chaque partie détient la faculté d'y mettre fin à tout moment sous réserve de respecter un préavis de 3 mois, conformément aux dispositions de l'article 1211 du Code civil.

17.3 Résolution pour modification substantielle de la prestation ou du prix

Le CLIENT dispose également d'une faculté de résolution du contrat en cas de modification des conditions générales et/ou des conditions particulières, sous réserve que ladite modification concerne une obligation substantielle du contrat, telle qu'une modification des tarifs ou des services, visée respectivement aux articles 14.6 et 15.1, la résolution éventuelle intervenant alors dans les formes et délais prévus auxdits articles. En dehors de ces cas, le CLIENT (ou son ayant droit) ne peut rompre le contrat de manière anticipée avant l'expiration de la période minimale d'engagement afférente à chaque service.

En dehors de ces hypothèses, le CLIENT s'engage à payer au PRESTATAIRE les sommes correspondantes aux mensualités de l'abonnement (incluant, le cas échéant, les frais de location de matériel, les frais d'installation et d'activation correspondant au(x) service(s) résilié(s) jusqu'à l'expiration de la période pour laquelle le contrat avait été souscrit.

17.4 Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La Partie victime de la défaillance pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie Défaillante, la résolution fautive des présentes, 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

17.5 Résolution pour révision excessive du prix

La résolution pour prix révisé excessif ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-avant, intervenir que 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Toute demande de résolution doit être notifiée par le CLIENT par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avec un préavis de 3 mois, sauf si la durée de ce préavis est différente sur le devis accepté par le CLIENT et par le PRESTATAIRE.

Elle ne saurait résulter de la seule restitution du matériel au PRESTATAIRE ou de sa déconnexion. En cas de résiliation d'un service optionnel (article 10), ou complémentaire, la lettre doit préciser le service résilié.



Toute résiliation d'un service optionnel ou complémentaire en cours de contrat entraîne automatiquement la perte de l'éventuel avantage tarifaire ou de délai de résiliation qui aurait été consenti du fait de la souscription de ce service. La résiliation de tous les services entraîne la résiliation automatique du contrat.

17.6 Clause résolutoire particulières

En cas de non-respect par le CLIENT d'une quelconque des clauses et conditions du contrat ou à défaut de paiement intégral des sommes dues par lui, passé un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure du CLIENT d'avoir à remplir ses obligations, adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, lui indiquant que le PRESTATAIRE entend faire application de la présente clause résolutoire et lui en rappelant les termes, le contrat sera rompu immédiatement, de plein droit, sans formalité judiciaire et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts.

17.7 Suspension des services par le PRESTATAIRE

Un manquement grave ou persistant à l'une des obligations du CLIENT ou un défaut de paiement total d'une facture pour la date limite figurant sur celle-ci, peut entraîner la suspension des services sans préavis, qui sera maintenue jusqu'à ce que le CLIENT ait totalement remédié au manquement ou procédé au paiement complet des sommes dues, sous réserve de la clause résolutoire ci-après, dont le PRESTATAIRE pourra se prévaloir à tout moment.

17.8 Dommages et intérêts

Le CLIENT serait tenu de verser des dommages et intérêts au PRESTATAIRE, notamment pour avoir :

- introduit sur Internet des perturbations de toute nature, par des virus informatiques ou autres éléments logiques, par des envois en masse de données, etc.
- détérioré tout matériel mis à sa disposition,
- connecté directement ou indirectement des matériels susceptibles de provoquer des perturbations,
- gêné ou paralysé les échanges et le fonctionnement d'Internet, en particulier, en ayant utilisé une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée,
- enfreint les législations applicables, notamment en matière de respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, diffamation, injure, discrimination de toute sorte, protection des droits de la personnalité dont la vie privée, et protection des droits de propriété intellectuelle,
- effectué une intervention technique sur la ligne de branchement ou sur toute autre installation du réseau, ou effectué toute action visant à permettre la réception par des tiers du PRESTATAIRE,
- détérioré ou modifié des installations de raccordement en amont de la première prise,
- harcelé ou cherché à nuire à d'autres usagers dans les forums de discussion auxquels il a accès par le service d'accès Internet et plus globalement enfreint les règles d'usage visées à l'article 6.3.

17.9 Désactivation

En cas de résiliation, le PRESTATAIRE procède à la désactivation du Service résilié au prix forfaitaire en vigueur au jour de l'intervention.

Ces frais de désactivation seront dus par le CLIENT, sauf résiliation imputable à un manquement par le PRESTATAIRE à ses obligations ou à un cas de force majeure. En outre, le CLIENT peut demander dans les quinze (15) jours suivant la date de résiliation, le rétablissement de l'installation antérieure (à l'exception de la dépose des câbles et des prises dans son logement), qui lui sera alors facturé au tarif en vigueur au jour de la demande.

Article 18 : Pénalités en cas de non-respect des indicateurs de qualité de Service

18.1 Pénalités due au titre de la Garantie de Temps de Rétablissement

Certaines Solutions OPERATEUR peuvent faire l'objet d'une garantie de temps de rétablissement.

Les conditions d'applications de cette garantie sont indiquées dans les Conditions Particulières du service concerné.

18.2 Pénalités due au titre de la Disponibilité du Service

Certaines Solutions OPERATEUR peuvent faire l'objet d'une garantie de disponibilité du service.

Les conditions d'applications de cette garantie sont indiquées dans les Conditions Particulières du service concerné.

Article 19 : Données à caractère personnel (DCP)

19.1 Lois applicables

Le PRESTATAIRE prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi 2018-493 du 20 juin 2018, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'aux dispositions de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

19.2 Contact

Le responsable du traitement des DCP est le PRESTATAIRE, dont le siège est sis 20, avenue Johannes KEPLER – 64000 PAU, représentée par son Directeur Général. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : referent-dpd@heliantis.fr

19.3 Nature des données

Des DCP peuvent être collectées par le PRESTATAIRE dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par le CLIENT.

19.4 Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du CLIENT y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, ainsi que le paiement sur facture de services de tiers, l'identification et l'authentification du CLIENT, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le fonctionnement du Service, la réalisation d'études statistiques, la communication avec le client, et dans le cadre de l'assistance technique le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et le respect par le PRESTATAIRE de ses obligations légales et réglementaires.

La souscription à d'autres services auprès du PRESTATAIRE, notamment ceux d'intégration ou de Data Center, peuvent donner lieu au transfert d'un traitement de DCP sur du matériel appartenant au PRESTATAIRE. Dans cette hypothèse, le CLIENT, conservant sa qualité de responsable de traitement, s'engage à fournir, au plus tard le premier jour de la prestation, toute information utile (fiche du registre des activités de traitement de DCP) permettant au PRESTATAIRE de s'acquitter de ses obligations légales et réglementaires, en qualité de sous-traitant.

19.5 Durées de conservation

Les DCP sont conservées pour la durée de la fourniture des Services et/ou pour la durée des traitements spécifiques auxquels le client a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.



19.6 Mesures de sécurité

Le PRESTATAIRE s'engage à prendre toutes les mesures pour empêcher l'accès par des tiers aux informations et données qui lui seront confiées pendant l'exécution du CONTRAT, en effectuant la protection ou le verrouillage électronique ou informatique des documents, fichiers, ou système contenant ces informations et ces données et a minima dans le respect des mesures convenues entre les Parties.

Le PRESTATAIRE prendra les mesures nécessaires dans la limite de son périmètre et des prestations de sécurité souscrites par le CLIENT pour protéger les Applications, Systèmes d'Information et les données contre les agressions et intrusions, atteintes et/ou attaques de tiers, conformément aux règles de l'art, applicables et en fonction du niveau de sécurité et de disponibilité de services retenu par le CLIENT.

Le PRESTATAIRE s'engage à avertir le CLIENT dans les meilleurs délais de tout événement dont il aurait connaissance constituant une atteinte effective ou potentielle aux règles de sécurité logique du service, de la survenance de tout virus et de toute intrusion ou tentative d'intrusion non autorisée sur le réseau ou de toute attaque ou tentative d'attaque.

Le PRESTATAIRE met en œuvre toutes les mesures requises afin de restreindre l'accès au service et aux données du CLIENT aux seules personnes autorisées ou habilitées à cet effet.

Le PRESTATAIRE s'engage en outre à ce que les données du CLIENT soient isolées des données de ses autres clients.

Article 20 : Sous-traitance - Cession – Déménagement

20.1 Sous-traitance

Le CLIENT autorise le PRESTATAIRE à faire appel à des sous-traitants sous réserve de le notifier préalablement au CLIENT et de conclure un accord écrit avec ses sous-traitants.

Le PRESTATAIRE s'engage à reporter dans les engagements qu'il contractera avec des sous-traitants, les obligations qui lui incombent au titre du présent contrat. Le PRESTATAIRE restera seul responsable vis-à-vis du CLIENT de l'exécution de ses obligations contractuelles résultant du présent contrat.

Le CLIENT agréé formellement, par la manifestation de son consentement aux présentes, les sous-traitants du PRESTATAIRE tels que mentionnés dans les documents contractuels et notamment le cas échéant, les fournisseurs de Datacenter et/ou les fournisseurs d'outils externalisés, ainsi que toute Société Affiliée.

En cas de changement de sous-traitant extérieur aux Sociétés Affiliées du PRESTATAIRE, le PRESTATAIRE devra en informer préalablement le CLIENT.

Le CLIENT aura la faculté de refuser ce changement, par écrit, sous la forme d'un courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de changement effectuée par le PRESTATAIRE. En cas de refus ainsi notifié du CLIENT, le PRESTATAIRE aura la faculté de résilier le contrat et notifiant ladite résiliation sous la forme d'un courrier recommandé avec accusé de réception et respectant un préavis de trois (3) mois.

20.2 Cession

Le contrat bénéficie au seul CLIENT qui l'a souscrit et ne peut le céder à un éventuel tiers payeur ni à son successeur dans les

locaux occupés par lui, ni à quelque autre tiers que ce soit, sauf accord préalable, express et écrit du PRESTATAIRE. En revanche, le PRESTATAIRE pourra transférer ses droits et obligations issus du contrat à tout tiers de son choix, ce que le CLIENT accepte dès à présent aux seules conditions d'en être informé le cas échéant et que ce transfert n'entraîne pas de diminution des garanties qui lui sont offertes.

20.3 Déménagement

Si le CLIENT déménage dans un local déjà raccordé au même réseau que celui utilisé initialement, son contrat peut être transféré à sa nouvelle adresse, sous réserve de disponibilité du service, de la faisabilité technique et du coût raisonnable des travaux que ce transfert nécessiterait. La demande doit en être adressée au PRESTATAIRE dans le mois précédant la date souhaitée du transfert d'adresse.

Les opérations d'installation des matériels seraient alors soumises aux conditions prévues à l'article 5 ci-dessus et au tarif en vigueur à la date de la demande de transfert.

Article 21 : Non sollicitation de personnel

Chacune des Parties s'interdit d'engager tout salarié de l'autre Partie qui aurait participé de manière spécifique et/ou dédiée à l'exécution d'une prestation particulière contractuelle. L'interdiction, qui a pour objectif de préserver le savoir-faire des Parties, vaut pour une proposition de fonctions similaires à celles que le salarié exerce. La présente disposition produira effet pendant toute l'exécution du présent contrat, et poursuivra douze (12) mois suivants la fin, pour quelque raison que ce soit.

Article 22 : Réclamations - Règlement des différends

Le contrat est régi par la loi française et toute réclamation de la part du CLIENT à l'encontre du PRESTATAIRE au titre de ce contrat est à adresser au service-clients du PRESTATAIRE.

En cas de réclamation, le PRESTATAIRE s'efforcera, de parvenir à un règlement amiable. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence juridictionnelle, étant précisé que les tribunaux compétents seront ceux du siège du PRESTATAIRE.

Article 23 : Force Majeure

En cas de force majeure telle que définie par les dispositions du Code civil et la jurisprudence, rendant impossible l'exécution par l'une des Parties de ses obligations, la Partie impactée s'engage à en informer l'autre dans les meilleurs délais.

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable, vis-à-vis de l'autre Partie, de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations au titre du présent contrat, qui serait due à la survenance d'un cas de force majeure. On entend par cas de force majeure, ceux retenus par la jurisprudence française.

De plus, les Parties conviennent expressément que seront considérés par elles comme des cas de force majeure, ayant pour effet l'exonération de toute responsabilité, les événements imprévisibles et irrésistibles suivants affectant la fourniture du service : les intempéries, attentats, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à l'exécution des prestations, agitations, rébellions, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, grèves totale ou partielle, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres



catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur de télécommunication, perturbations ou interruptions des moyens de télécommunications gérés par les opérateurs de télécommunication, actes de tiers (ex : DDoS).

Les obligations respectives des Parties seront, dans un premier temps, suspendues pendant la durée de l'existence de la force majeure, à l'exception des obligations pouvant survivre, telles que celle visée à l'article « Confidentialité ».

Si le cas de force majeure persiste au-delà d'une durée de quarante-cinq (45) jours, le présent contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties par la présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 24 : Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

Article 25 : Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance. Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Article 26 : Exécution forcée en nature

En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance dispose du droit de requérir l'exécution forcée en nature des obligations découlant des présentes. Conformément aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, le créancier de l'obligation pourra poursuivre cette exécution forcée après une simple mise en demeure, adressée au débiteur de l'obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception demeurée infructueuse, sauf si celle-ci s'avère impossible ou s'il existe une disproportion

manifeste entre son coût pour le débiteur et son intérêt pour le créancier.

Article 27 : Résolution du contrat

27.1 Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La Partie victime de la défaillance pourra, nonobstant la clause de « Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations » figurant ci-après, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie Défaillante, la résolution fautive des présentes, 45 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

27.2 Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations suivantes : le non-paiement à l'échéance des services commandés par le CLIENT, le non-respect des dispositions civiles et pénales dans l'utilisation des services, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 45 jours après l'envoi réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

Article 28 : Tolérances

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent contrat, ni générer un droit quelconque.

Article 29 : Assurance

Chacune des Parties reconnaît et déclare être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité civile garantissant les dommages pouvant survenir à l'occasion du présent contrat, et s'engage à maintenir ledit contrat d'assurance.

Article 30 : Dispositions diverses

Dans toute la mesure permise par la loi, toute clause des présentes qui se révélerait illégale ou non valable ou dont l'exécution ne pourrait être exigée, n'affecterait pas le caractère exécutoire de toutes les autres clauses du contrat.

Le fait pour le PRESTATAIRE de ne pas se prévaloir d'une clause quelconque du contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme valant renonciation à cette clause.



Paraphe du CLIENT sur toutes les pages.

Signature du CLIENT dans les conditions ci-dessous :

Le CLIENT

Je reconnais avoir lu les présentes conditions et les accepter sans aucune réserve.

Le _____ **à** _____

Nom du CLIENT :

Nom du représentant :

Signature :
(cachet)

