Art. 1_ Engagements applicables

Les conditions seront constituées des documents contractuels suivants, cités dans l'ordre décroissant selon lequel ils prévalent les uns par rapport aux autres :

1. Le contrat validé par le client
2. Le bon de commande validée par le CLIENT ;
3. Les Conditions Spécifiques
4. Les Conditions Particulières ;
5. Les conditions générales de la société;

Les documents et informations commerciaux relatifs au service, aux logiciels et aux matériels sont exclus du champ contractuel et n'ont aucune valeur obligatoire.
En l'absence de dérogations, les prescriptions des présentes conditions sont seules applicables, quelles que soient les conditions générales et particulières d'achat du CLIENT ainsi que tous les autres documents similaires.
Les dispositions des conditions contiennent l'intégralité des conventions entre les parties. Elles annulent et remplacent toutes conventions et discussions, oraux ou écrits, antérieures. En cas de divergence entre le contenu desdits documents, les stipulations du document portant le numéro le moins élevé dans la liste ci-dessus primeront.
En cas de divergence entre le contenu de deux Commandes (ou de leurs annexes respectives), les documents les plus récents prévaudront sur les plus anciens.
Les Conditions concernent le Service lui-même ainsi que tout Service associé, ainsi que les droits et obligations des parties. Sauf disposition expresse contraire, toute nouvelle caractéristique qui améliore ou augmente un ou plusieurs Services existants ou tout nouveau Service seront soumis aux présentes Conditions. Des Conditions Particulières à certains Produits ou Services peuvent compléter les présentes conditions. Elles sont alors précisées lors de la présentation du Produit ou du Service.
La signature du bon de commande entraîne l'acceptation de l'ensemble des documents contractuels indiqués ci-dessus. Toute connexion au service est subordonnée à leur respect.
Les déclarations et garanties expressément contenues dans les conditions sont les seules acceptées par la SOCIETE et se substituent à toute autre déclaration et/ou garantie expresse ou tacite. Le Contrat ne pourra être modifié ou amendé que par un écrit signé par les représentants autorisés des deux Parties.

Art. 2_ Objet

Les conditions particulières Do'Telecoms définit les conditions techniques et commerciales de réalisation ainsi que les conditions tarifaires proposées par la société du ou des Services commandé(s) par le Client tel(s) que défini dans la commande et dans les conditions spécifiques suivantes :
- conditions spécifiques du service transit ip,
- conditions spécifiques du service adsl access,
- conditions spécifiques du service xdsl access,
- conditions spécifiques du service efm access,
- conditions spécifiques du service THD
- conditions spécifiques du service ethernet access,
- conditions spécifiques du service Trunk-Sip
- conditions spécifiques du service VGA et ses annexes
- conditions spécifiques du service Do'Fax

L'ensemble de ces documents constituant le contrat, (ci après « le Contrat »). Ces documents sont annexés aux présentes.
Toute commande du Service passée auprès de la société, préalablement à la signature du présent Contrat ou après celle-ci, s'effectue par un bon de commande qui sera soumis aux termes et conditions du présent contrat et en fera partie intégrante.

Art. 3_ Définitions

Toutes les définitions des termes utilisés dans les présentes sont décrites dans l'annexe « définitions applicables ». Le client reconnait en avoir pris connaissance et que tous les termes sont clairs et ne portent aucune ambiguïté.

Art. 4_ Durée

Le présent Contrat est conclu pour une durée initiale de 1 à 5 ans selon l'engagement notifié sur la commande et entre en vigueur au jour de sa signature par les Parties.
Au-delà de cette période, il sera tacitement reconduit à chaque date anniversaire pour une durée de un (1) an sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception expédiée au moins trois mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

Art. 5_ Gestion des commandes

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de la société de fournir les Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Les commandes acceptées par la société ne pourront être modifiées, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

Art. 6_ Installation du service

Sect. 6.01 **Installation**

La Société assure, par elle-même ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant l'installation dans les locaux du Client final les produits et services commandés par le Client et acceptés par la société. A cet égard la société communiquera au client la date d'installation prévue. Le Client pourra communiquer à la société la date d'installation souhaitée.
Le Client s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par la société incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par la société sur toute demande écrite du Client préalablement ou non à la commande.

Sect. 6.02 **Accès aux locaux du client**

Sous réserve du respect par la société des exigences raisonnables du Client et du client final en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, le Client final permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société ou d'un sous-traitant aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à la société ou d'un sous-traitant d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux du Client final. Le Client final, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

Sect. 6.03 **Câblage**

La société assure, par lui-même ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant l'ensemble du câblage de la desserte interne de moins de 3 mètres pour les Produits et Services fournis. La société n'assurera pas le câblage entre les équipements fournis par le Client et les Produits et Services de la société, la société n'assurera pas le câblage de la desserte interne de plus de 3 mètres. Le câblage de la Desserte Interne ne peut être réalisé par le prestataire ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant que si le Client met à sa disposition les infrastructures de la Desserte Interne permettant ledit câblage, si les travaux sont situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve qu'il n'y ait pas de percement de murs, de passage de câble dans des goulottes, de passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, ni de déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant.

Art. 7_ Equipements

En cas de mise à disposition au Client par la société d'équipements sous une forme de location, cette mise à disposition se fera dans les conditions définies dans l'offre de prix annexé au présent Contrat. Il est ici rappelé que cette mise à disposition, n'entraîne pas de transfert de propriété des équipements, qui restent la propriété de la société pendant toute la durée du Contrat et devront être restitués par le Client à la société, dans l'état dans lequel ils se trouvaient au jour de la mise à disposition. En cas de tentative de saisie, de réquisition ou de confiscation du matériel, le Client devra faire respecter en toutes circonstances le droit de propriété de la société et l'en aviser immédiatement.
Selon le type de Service fourni, la société peut être amenée à mettre à disposition du Client du matériel sur le site du Client. Le Client utilisera le matériel conformément à l'article 1880 du Code civil et uniquement pour les besoins du Service souscrit auprès de la société. Le Client utilisera le matériel conformément à sa documentation associée et aux instructions de la société. Il s'interdit en outre de le déplacer sans l'accord exprès, préalable et écrit de la société.
Le Site du Client sur lequel sera installé le matériel devra être assuré par une police d'assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable et couvrir tous dommages et vols susceptibles d'intervenir sur le matériel. Le Client en justifiera sur simple demande de la société au moyen d'une attestation émanant de l'assureur. Toute modification du matériel est soumise à l'accord préalable de la société. Toute pièce incorporée au matériel en cours de Contrat devient immédiatement et de plein droit propriété de la société sans qu'aucun remboursement ni indemnité ne puissent lui être réclamés.

Art. 8_ Utilisation du Service

L'Internet est un réseau qui, par nature, véhicule des données susceptibles d'être protégées ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur. Le Client est informé de ces risques et reconnaît que le Service est nécessairement utilisé sous son seul contrôle.
Le Client s'engage contractuellement à ne jamais utiliser le Service à des fins illégales ou malveillantes, et à interdire à ses utilisateurs de le faire.
Le Client est seul responsable des dommages et préjudices matériels ou immatériels, causés à la société du fait de l'utilisation illégale du Service et s'engage à indemniser la société contre toute demande, réclamation et/ou condamnation à des dommages et intérêts, dont la société pourrait être menacé ou être objet, et/ou qui pourraient être prononcées contre lui, dès lors que celles-ci auraient pour cause, fondement ou origine l'utilisation par le Client du Service.
Le Client tiendra informé la société par écrit, de toute plainte, action judiciaire, directement ou indirectement liée à la fourniture du Service, exercée ou susceptible d'être exercée par tout tiers, ainsi que de toute infraction constatée.

Art. 9_ Suspension du service

La société se réserve la faculté d'immédiatement suspendre ou interrompre la fourniture de tout ou partie du Service dans l'hypothèse d'un acte ou d'une omission du Client affectant ou risquant d'affecter le bon fonctionnement ou la sécurité de réseau de la société et de ses équipements, ce dont le Client sera, dans la mesure du possible, averti préalablement.
La société se réserve la possibilité, en cas d'urgence, de suspendre partiellement ou complètement le Service pour conduire des opérations de maintenance de son réseau et/ou de ses composantes matérielles et logicielles, ce dont le Client sera, dans la mesure du possible, averti préalablement.
Hors cas d'urgence, la société s'oblige à prévenir le Client de la suspension du Service et les Parties s'engagent à s'accorder sur les horaires de ces opérations de maintenance.

Art. 10_ Responsabilités de la Société

La société, dans le cadre de l'obligation de moyens à laquelle il est soumis, est responsable de ses prestations. Cependant, la responsabilité de la société ne saurait être directement ou indirectement retenue, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit pour les dommages résultant de l'un des événements suivants :
(i) Une interruption du Service motivée par le comportement du Client et/ou des utilisateurs ou par des opérations de maintenance,
(ii) Tout incident ou interruption du Service dû à un incident/panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau de la société ou un mauvais fonctionnement des équipements, matériels et/ou logiciels et infrastructures du Client ou des utilisateurs,
(iii) L'utilisation ou le dysfonctionnement imputable au Client des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains Services Internet ou de les sélectionner,
(iv) En cas d'accès illicite, de maintien frauduleux ou de dégradation des serveurs, équipements et/ou bases de données du Client et/ou des utilisateurs. Le Client reconnaît que, en l'état de l'art, la mise en œuvre de moyens de protection au travers de logiciels de type « firewall » éventuellement associés au Service ne saurait être à elle seule une garantie absolue de protection et qu'en conséquence la prestation de protection éventuellement fournie par la société constitue strictement une obligation de moyen.
Néanmoins, dans le cas où la responsabilité de la société serait recherchée, le montant des dommages et intérêts sera limité au montant facturé au titre du dernier mois au moment de la survenance ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versé au cours d'une année civile ne pourra excéder le montant facturé au cours des trois(3) derniers mois.
La société ne saurait être tenu responsable de tous dommages indirects, les dommages indirects correspondant aux dommages ne résultant pas directement ou exclusivement de la défaillance du Service, non plus que des pertes d'exploitation et des préjudices commerciaux ni des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du Contrat.
Chacune des parties déclare avoir souscrit, au jour de la signature du contrat, une police d'assurance responsabilité civile à l'égard des tiers auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable. Elle s'acquittera des primes relatives pendant toute la durée du présent contrat et en justifiera à l'autre partie, sur simple demande de celle-ci.

Art. 11_ Obligation du client

Le client utilise les services conformément aux recommandations de la société et aux indications des documents d'utilisation. Le client collabore avec la société en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, toutes les informations jugées utiles et sollicitées, afin de réaliser une prestation réussie.
Le client reconnait que le service est nécessairement utilisé sous son seul contrôle.
Le client s'engage contractuellement à ne pas :

- utiliser le service d'une quelconque façon qui puisse être considérée comme illégale au regard de la loi ou de la règlementation nationale ou internationale applicable, ou dans un but pouvant être considéré comme illégal ;
- donner de fausses informations le concernant, ni se faire passer pour une autre personne ;
- essayer d'accéder à un compte, à des ordinateurs ou à des réseaux associés au service sans autorisation ;
- utiliser le service afin de participer à des chaînes de courrier électronique ;
- utiliser le service dans le but d'envoyer, directement ou non, des courriers électroniques indésirables ou des communications électroniques non sollicitées ;
- utiliser le service à des fins de dénonciation calomnieuse, de harcèlement, de menace ou de tout comportement ne respectant pas les droits des tiers ;
- utiliser le service dans le but d'envoyer ou mettre à disposition des éléments protégés par les lois applicables en matière de propriété intellectuelle à moins que le client ne détienne l'ensemble des droits nécessaires ou ait obtenu les autorisations nécessaires ;
- utiliser le service dans le but d'envoyer ou mettre à disposition des éléments contenant des virus, des fichiers corrompus ou des programmes informatiques malveillants susceptibles d'endommager la propriété d'un tiers ou de causer préjudice à ce dernier.

Le client tient informé la société par écrit de toute plainte, action judiciaire, directement ou indirectement liées à la fourniture du service exercée ou susceptible d'être exercée par tous tiers, ainsi que toute infraction constatée. La société se réserve le droit de suspendre le service en cas de mauvaise utilisation de celui-ci par le client, ainsi que d'engager la responsabilité du client pour toute mauvaise utilisation qui lui cause un préjudice.
Le client s'engage en outre à garantir la société de toutes sommes ou indemnités que la société sera amené à payer à des tiers au regard de la mauvaise utilisation du service par le client.

Art. 12_ Suspension des obligations

La survenance d'un cas de force majeure pourra suspendre, en tout ou partie, ou limiter, l'exécution du Contrat jusqu'au rétablissement des conditions normales de fourniture du Service. La Partie affectée par le cas de force majeure s'engage à aviser l'autre dans les meilleurs délais de la survenance et de la fin du cas de force majeure.
Lorsque la société est mise dans l'obligation d'interrompre le Service, le Client est informé, dans les meilleurs délais, par tous moyens, de la suspension pour les deux contractants des obligations issues du Contrat.
De manière générale, les Parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour mettre fin aux perturbations ayant eu pour effet d'interrompre temporairement le Service. Elles s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.
De convention expresse, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence tels que, notamment les conditions météorologiques extrêmes, inondations, foudre ou incendies, actions syndicales ou lock-out, guerres, opérations militaires ou troubles civils, les perturbations exceptionnelles d'origine électrique affectant le réseau ainsi que les restrictions légales à la fourniture des services de télécommunications et, de façon générale, tout événement ayant nécessité l'application par l'autorité publique de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.
Lorsque les événements à l'origine de la suspension se prolongent pendant plus de 1 (un) mois le Contrat peut être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties, sans indemnité de part et d'autre à quelque titre que ce soit. Si la suspension n'excède pas 1 (un) mois, ou si, ayant duré plus de 1 (un) mois, elle n'a pas entrainé de résiliation, le Client est informé par courrier ou télécopie, de la reprise du Contrat dans les conditions existant avant ladite suspension.
En cas de force majeure, l'exécution par les parties des obligations essentielles du contrat est suspendue de plein droit.
De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, savoir, notamment : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage des télécommunications et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.
La suspension des obligations ne peut en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties font tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertit par l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Art. 13_ Propriété

La société reste de plein droit propriétaire de tous les équipements mis à disposition du client pendant toute la durée du contrat et ceux-ci devront être restitués par le client à la société, dans l'état dans lequel ils se trouvent au jour de la mise à disposition, y compris les éléments d'accès au service, les logiciels, les documentations et les instructions fournis au client.
La société reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle mis en œuvre en vue de la fourniture du service au client. Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits droits sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de la société qui peut la conditionner à une contrepartie financière.
La société, titulaire des droits, garanti, indemnise et exonère le client de toute responsabilité dans le cas de toutes plaintes et procédures résultant de toutes allégation de contrefaçon des droits de propriété intellectuelle d'un tiers en conséquence de la fourniture du service par la société.
Comme condition de cette garantie, le client doit :

- informer la société par écrit dans les meilleurs délais de toute allégation de contrefaçon ;
- ne reconnaître aucune contrefaçon ;
- permettre à la société de conduire toutes les négociations et procédures ;
- permettre à la société de modifier ou de remplacer le service ou tout élément fourni dans le cadre du service, afin de corriger la contrefaçon, à condition que la modification ou le remplacement n'affecte pas les performances du service.

Art. 14_ Procédure de notification des interruptions

La société fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures ouvrées, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client. Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.
Dès réception d'un appel du Client, la société qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, la société ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit, par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.
Le Client fournira à la société toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption,
- type de service impacté,
- description, localisation et conséquences de l'Interruption,
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès livré sans Equipement Terminal à la demande du Client, la société peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

Sect. 14.01 Gestion des interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.
A l'ouverture d'un ticket, la société réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.
Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par la société, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de la société et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.
Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, la société réalisera, pendant les Jours et Heures ouvrées, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que la société a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que la société obtienne l'accès physique auxdits Sites et à ses Equipements.
Si le Client rencontre des problèmes avec l'un des liens livrés par la société et que les différentes escalades n'ont pas abouti, le client peut demander à la société de lancer une expertise auprès de l'Opérateur historique. En cas de demande d'intervention à tort, le Client s'engage à payer le montant indiqué dans la grille tarifaire.

Sect. 14.02 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par la société comme suit :

- Information du Client (par téléphone ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures à compter du signalement de sa clôture par la société, pour envoyer à la société sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par la société de cette contestation, la société devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket.
En l'absence de contestation du Client passé le délai de vingt-quatre (24) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie, mail ou courrier par la société au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

Sect. 14.03 Gestion de travaux programmes

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, la société peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services délivrés à ses Clients.
Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.
La société devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son Service.
La notification de travaux programmés par la société devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, la société s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.
Dans le cas exceptionnel où, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrable, les frais supplémentaires engagés par la société sont à la charge du Client.

Sect. 14.04 Procédure d'escalade hiérarchique

L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une Interruption n'est pas réparée selon les engagements de Niveau de Service définis dans les conditions spécifiques.
Dans ce cas, le Client peut activer la hiérarchie de la société pour escalader l'incident aux contacts ci-après selon les délais indiqués :

Déclencheur	***la société***
5 H*	Responsable Support
9 H*	Directeur technique
12 H*	Direction Générale

*A partir de l'heure indiquée sur le ticket.

Art. 15_ Obligations des parties

Les Parties conviennent expressément que la société ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements de la société et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentations, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ce que ni lui-même ni un Utilisateur Final ne procède à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de la société et ses fournisseurs. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par l'Utilisateur Final des Equipements de la société, cette dernière concède à l'Utilisateur Final un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande.
Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de la société et/ou de ses fournisseurs. La non-restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.
En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de la société, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement la société afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client avisera immédiatement la société.
Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande.
De même, le Client et la société se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties a connaissance susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements de la société ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.
La responsabilité de la société ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur, aux Equipements du Client ou de l'Utilisateur Final, aux restrictions d'accès aux Sites Utilisateur ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle de la société.
A tout moment et sans devoir indemniser le Client, la société pourra modifier le Réseau de la société :
(i) pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente,
(ii) si la modification n'affecte pas les niveaux de Service,
(iii) pour remplacer en lieu et place d'un Lien d'Accès XDSL par un lien d'accès DSL supporté par une paire de cuivre dégroupée par la société pour une qualité de service, des débits et un tarif au minima équivalent à ceux des offres Liens d'Accès XDSL.
En cas de réalisation d'une hypothèse prévue en (i) ci-avant, la société informera le Client aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités règlementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.
Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients finaux et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Il est seul responsable de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux.
La société ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur au moyen du Service.
Par ailleurs, le Client est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs Finaux.
Le Client reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Utilisateurs Finaux, considérés comme des tiers aux Commandes.
Le contrat conclu entre le Client et ses Utilisateurs Finaux ne sera pas opposable à la société, aucun lien de droit ne pouvant être créé directement entre les Utilisateurs Finaux et la société.

Le Client défendra, indemnisera et tiendra la société indemne de toute réclamation, plainte, revendication ou attaque de quelque nature que ce soit émanant de tiers résultant de, ou liée à, l'utilisation du Service par les Utilisateurs Finaux et/ou lui. Enfin, le Client autorise la société à interrompre la fourniture de tout ou partie du Service rendu par le Client à un ou plusieurs Utilisateurs Finaux, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de règlementation compétente, en vue de préserver ses intérêts. La société déclare que les informations relatives aux clients, qui lui sont communiquées dans le cadre des présentes lui sont transmises aux seules fins de réalisation des Services, aussi la société s'engage à ne pas les réutiliser à d'autres fins.

Art. 16_ Modifications du contrat

Toute modification au présent Contrat ne pourra être prise en compte qu'après la signature d'un avenant par les deux parties. Cet avenant devra déterminer notamment les modifications causées au contrat d'origine, tant pour ce qui concerne la partie financière que la partie technique ou les délais d'intervention. Toutefois, lorsqu'une semblable modification, extension ou diminution apparaîtra nécessaire à la société en raison d'une insuffisance ou d'une inexactitude des renseignements fournis par le Client avant la signature du contrat et en rendant impossible ou plus onéreuse l'exécution, la société fera connaître cette modification : par lettre recommandée avec accusé de réception, ou à l'occasion des comptes rendus de réunion. Sauf refus du Client signifié par lettre recommandée, la modification ainsi notifiée pourra être mise en œuvre de plein droit par la société.
En cas de refus du Client des modifications apparues nécessaires, il sera loisible à la société de résilier le contrat et d'obtenir un dédommagement pour les travaux effectués jusqu'à la date de résiliation.
Pour maintenir les critères de qualité de Service ou assurer leur évolution, la société sera libre d'adapter et/ou modifier certaines modalités opérationnelles de fourniture du Service et/ou certains équipements, dès lors que ces changements ne remettent pas en cause les fonctionnalités du Service.

Art. 17_ Cession / Transfert du contrat

Le bénéfice du présent contrat ne pourra être cédé ou transféré à un tiers sans accord préalable et écrit de l'autre Partie, cet accord ne devant pas être déraisonnablement refusé ou retardé. A titre dérogatoire, chacune des Parties pourra, sous réserve d'en aviser préalablement l'autre Partie, librement céder et/ou transférer le bénéfice du présent contrat à tout tiers dont elle détient, directement ou indirectement, la majorité du capital social, qui détient, directement ou indirectement, la majorité de son capital social ou dont le capital social est détenu majoritairement par une entité identique à celle qui détient la majorité de son capital social.

Art. 18_ Résiliation

Chaque Partie est habilitée à résilier de plein droit le contrat :
- En cas de force majeure, si les effets de celle-ci conduisent à la suspension de l'exécution des obligations essentielles de l'une des Parties pendant plus de trois (3) mois consécutifs, sans indemnité de part ni d'autre.
  De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, parmi lesquels : grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts de eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage des télécommunications et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des Parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.
- En cas d'inexécution substantielle par l'autre Partie de ses obligations à laquelle elle n'aurait pas remédiée après mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, lui demandant de remédier aux causes de l'inexécution et restée sans effet trente (30) jours après sa notification.

Le Contrat pourra être résilié à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties en cas de liquidation, mise en règlement judiciaire, placement sous administration provisoire de l'une ou l'autre des parties, dans le respect des dispositions légales en vigueur. Le contrat pourra également être résilié à l'initiative de la société en cas de défaut de paiement par le Client dans les conditions décrites à l'Article Sect. 19.06 Conséquences du défaut de paiement des factures ci-dessous. Dans le cas où le présent Contrat se trouverait résilié, les sommes facturées ou facturables par la société lui restent dues.
En cas de non reconduction du contrat à échéance, des frais de clôture de lien seront facturés au client selon la grille tarif en vigueur le jour de cette clôture. En cas de résiliation anticipée de la part du Client, une indemnité de rupture anticipée sera due par le Client. Cette indemnité correspond d'une part au montant total du contrat, sur la durée contractuelle, minoré du montant déjà facturé et majoré d'une pénalité de sortie de 20% du montant du Contrat, la première année et les années suivantes, et d'autre part aux frais d'accès au service d'installation des liens à hauteur de 100% la première année, de 50% la deuxième année et 25 % la troisième année. En tout état de cause, chaque mois commencé sera dû par le client. En cas de défaut de paiement définit à l'article Sect. 19.06 Conséquences du défaut de paiement des factures ci-dessous et/ou en cas de liquidation, mise en règlement judiciaire, placement sous administration provisoire, le Client autorise la société à contracter directement auprès de son client à des conditions équivalentes. La société informera le Client par courrier recommandé de l'activation de la clause avec un préavis de 8 jours. Le client renonce alors à la suite des engagements contractuels auprès de ses clients. Le Client renonce à toutes poursuites ou dommages et intérêts auprès de la société. La société pourra demander au Client la résiliation amiable du Contrat dans le cas où il rencontrerait, au cours de l'exécution de la prestation, des difficultés imprévisibles, dont la résolution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du Contrat.

Art. 19_ Conditions financières

Sect. 19.01 **Prix**

Le prix du Service est détaillé dans la commande.
Le prix du Service est établi et facturé en euros.
Le Service est facturé à compter de sa mise en service par l'opérateur.

Sect. 19.02 **Révision des prix**

Les prix indiqués peuvent être révisés au cours de l'exécution d'une Commande. La Société est libre de modifier ce tarif moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois, excepté en cas de force majeure ou de forte hausse des tarifs de ces propres prestataires. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client dès que possible.

Sect. 19.03 **Augmentation tarifaire :**

En cas de survenance de l'un des évènements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau plan de numérotation d'interconnexion de l'ARCEP ;
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion de France Télécom ;
- modifications des tarifs publics de France Télécom ;
- variation de la contribution de la société au coût du Service universel.

La société pourra augmenter les tarifs des Services en conséquence. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations tarifaires qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives.

Sect. 19.04 **Facturation**

Les sommes dues au titre du présent contrat font l'objet de factures spécifiques adressées par la société au Client.

Les Frais d'Accès au Service sont dus à la Date de Mise à Disposition Effective du Service.

Les factures d'abonnements sont mensuelles. Le montant de l'abonnement est payable d'avance, à l'exception de la période comprise entre la Date de Livraison Effective et le début de la période de facturation qui est facturé à terme échu. Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés au prorata du nombre de jours.

Sect. 19.05 **Termes de facturation**

Chaque mois M-1, la société adressera au client une facture correspondant au mois M et reprenant les différentes redevances, les prix des options et les prix d'accès spécifiés au devis annexé au présent contrat.

(a) Modalités de paiement

Le client s'engage à fournir à la société les autorisations de prélèvement (mandat SEPA) ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (IBAN) sous un délai maximum de 5 jours après la date de signature du bon de commande. La société ne pratique pas d'escompte sur le paiement anticipé de ses factures.
Le paiement des factures se fera par prélèvement automatique mensuel au terme à échoir, à date d'émission de facture.
Le Client procédera au paiement des factures envoyées à la fin du mois M-1, par prélèvement automatique le dernier jour ouvré du mois M-1. En cas de rejet injustifié à un prélèvement effectué par la société, cette dernière facturera au Client des frais de rejet d'un montant unitaire de soixante-quinze euros Hors Taxe (75 € HT).

Sect. 19.06 **Conséquences du défaut de paiement des factures**

(a) Principe.

Tout défaut de paiement, c'est à dire tout retard de paiement ou paiement partiel d'une facture à la date de l'échéance, pourra entraîner l'application par la société des articles du présent contrat.
En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, la société est habilité à suspendre de plein droit la fourniture du Service sans autre formalité que la mise en demeure qui aura été adressée au Client pour son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever le Client de son obligation de paiement et nonobstant toute pénalité, dommages et intérêts dont la société pourrait se prévaloir.
A défaut pour le Client de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, le contrat pourra être résilié par la société aux torts exclusifs du Client qui en supportera toutes les conséquences.

(b) – Intérêts de retard.

En cas de défaut de paiement, c'est à dire de retard de paiement, de paiement partiel d'une facture à la date de l'échéance, des intérêts sont dus, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard.
Cet intérêt de retard, égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal, est calculé sur le montant des sommes dues par Le Client à la société.

Sect. 19.07 **Réclamations sur facture.**

(a) Principe.

Pendant les douze mois qui suivent la date d'établissement de la facture, la société tient à la disposition du Client les éléments d'information établissant, en l'état des techniques actuellement utilisées, un justificatif de la facture.
Les contestations sur factures ne seront prises en compte par la société, que dans le strict respect des conditions ci-dessous décrites.

(b) Modalités de mise en œuvre.

Toute contestation, pour être recevable, est transmise à la société par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximal de dix (10) jours calendaires, suivant la date de facture, à l'adresse du guichet unique de facturation dont les coordonnées sont mentionnées sur la facture. La non-contestation d'une facture dans le dit délai de dix (10) jours rendra la facture valide et exacte à tous égards
Ce courrier précise la portée et les motifs de la contestation, mentionne les références précises - date et numéro - de la facture litigieuse et fournit tous documents justificatifs.
Nonobstant l'émission d'une réclamation éventuelle, Le Client s'engage, en tout état de cause, à régler, dans le délai visé à l'article Sect. 19.05(a) ci-dessus, les sommes correspondant aux montants non contestés.
La société s'engage à répondre à la contestation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.
En cas de rejet de la contestation, la société fournit au Client une réponse motivée comportant tout justificatif nécessaire. Les montants deviennent immédiatement exigibles à compter de la réception de la décision de rejet qui vaut mise en demeure.
Dans l'hypothèse où les montants contestés, devenus exigibles, ne seraient pas réglés dans le délai visé à l'article Sect. 19.05(a) ci-dessus, des pénalités sont applicables par la société dans les conditions définies du présent contrat.

(c) Dépôt de garantie :

Afin de garantir le paiement des Services, la société peut demander un dépôt de garantie au Client à la date de signature du Contrat ou à tout moment après la date de début des Services, pour parer à tout incident ou retard de paiement qui pourrait survenir ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière ou juridique du Client.
Le Client remettra alors à la société, à titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à quatre (4) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de souscriptions fournies par le Client ou, si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la souscription des Services, aux quatre (4) derniers mois de facturation effective.
En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant sept (7) jours à compter de sa réception, la société pourra déduire le montant correspondant de la Garantie. La société informera le Client de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et le Client devra reconstituer la Garantie au plus tard quinze (15) jours après réception de ladite lettre, à défaut de quoi le Client sera réputé en retard de paiement.
En l'absence de retards de paiement du Client et/ou de différends entre les Parties, la société restituera ou prononcera la mainlevée de la Garantie deux (2) mois après la fin du Contrat de Services. Cette règle s'applique en cas de défaut de paiement.

Art. 20_ Règlementation

Le Client devra disposer de toutes autorisations légales, réglementaires ou administratives nécessaires à l'utilisation du Service et s'engage à respecter les dispositions applicables aux traitements informatisés de données nominatives, aux créations de Services audiovisuels, aux procédés de cryptologie et effectuer toutes déclarations en découlant.

Art. 21_ Disposition générale

La société peut sous-traiter tout ou partie du Service.
Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'application de l'une quelconque des clauses du contrat ne saurait être interprété, pour l'avenir, comme une renonciation à se prévaloir de ladite clause.
Les entêtes des articles et paragraphes du Contrat visent exclusivement à faciliter l'organisation du texte desdits articles et paragraphes, et il ne saurait en être inféré une quelconque interprétation du contrat ou de son contenu.
La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité du contrat. Les parties se rapprocheront pour substituer à cette clause une nouvelle clause respectant l'esprit de la clause annulée.
Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige relatif à l'interprétation, à l'exécution ou à l'adaptation du présent contrat et ceci dans un délai maximum de 30 jours à compter de la survenance du litige signifié à l'autre partie. Si le désaccord persiste, après constat formalisé de celui-ci, la partie la plus diligente pourra saisir le tribunal de commerce de Nantes.