



Convention Cadre

1 Définitions

Les termes suivants, utilisés dans la présente convention cadre, auront la signification qui suit :

« **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre LE PRESTATAIRE et le Client et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h30 à 18h les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h30-12h à 14h-18h les Jours Ouvrés.

« **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par le Client, selon les procédures de notification définies à l'Article 8 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements du PRESTATAIRE. Une dégradation d'un Lien d'Accès, signalée par le Client, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption et n'entre pas dans le calcul des GTR et IMS.

« **Interruption Maximum du Service** » ou « **IMS** » correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

« **Interruption Programmée** » désigne une Interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont le Client a été préalablement avisé.

« **Jours Ouvrables** » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

« **Jours Ouvrés** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

« **Point de Terminaison** » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'Equipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par LE PRESTATAIRE au Client.

« **Point d'Entrée** » désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de l'opérateur historique et l'Utilisateur Final.

« **Porte de Livraison** » Interface physique sur laquelle LE PRESTATAIRE livre le Service au Client et qui matérialise la limite de responsabilité du Service fourni par LE PRESTATAIRE

« **Site d'extrémité** » désigne le site du client final sur lequel est raccordé l'accès.

« **Site Utilisateur** » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'Equipement Terminal sera installé.

« **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » désigne l'utilisateur final du Client.

2 OBJET

Le contrat cadre définit les conditions techniques et commerciales de réalisation ainsi que les conditions tarifaires proposées par le Prestataire du ou des Services commandé(s) par le Client tel(s) que défini dans la commande et dans les conditions particulières suivantes :

- CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE TRANSIT IP,
- CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE ADSL ACCESS,
- CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE XDSL ACCESS,
- CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE EFM ACCESS,
- CONDITIONS PARTICULIERES ETHERNET ACCESS,
- CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE Plateforme VISIP,
- CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE DE MESSAGERIE,

L'ensemble de ces documents constituant le contrat, (ci après « le Contrat »). Ces documents sont annexés au présent contrat cadre.

Toute commande du Service passée auprès du Prestataire, 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.

3 DUREE

Le présent Contrat est conclu pour une durée initiale de 1 à 3 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 pour une durée indéterminée 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.



4 EQUIPEMENT

En cas de mise à disposition au Client par le Prestataire 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 du Prestataire pendant toute la durée du Contrat et devront être restitués par le Client au Prestataire, dans l'état dans lequel ils se trouvaient au jour de la mise à disposition.

5 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 au Prestataire du fait de l'utilisation illégale du Service et s'engage à indemniser le Prestataire contre toute demande, réclamation et/ou condamnation à des dommages et intérêts, dont le Prestataire 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 le Prestataire 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.

6 SUSPENSION DU SERVICE

Le Prestataire 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 du Prestataire et de ses équipements, ce dont le Client sera, dans la mesure du possible, averti préalablement.

Le Prestataire 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, le Prestataire 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.

7 RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

Le Prestataire, dans le cadre de l'obligation de moyens à laquelle il est soumis, est responsable de ses prestations.

Cependant, la responsabilité du Prestataire 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 du prestataire 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 le Prestataire constitue strictement une obligation de moyen.

Néanmoins, dans le cas où la responsabilité du Prestataire 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.

Le Prestataire 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.

8 PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

LE PRESTATAIRE 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 Ouvrables, 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.

Dès réception d'un appel du Client, le prestataire 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, le prestataire 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 au prestataire 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 EFM livré sans Equipement Terminal à la demande du Client, le prestataire 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.

8.1 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, le prestataire 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 le prestataire, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du prestataire 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, le prestataire réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que le prestataire 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 le prestataire obtienne l'accès physique auxdits Sites et à ses Equipements.

8.2 CLOTURE DE L'INCIDENT

La clôture d'une signalisation sera faite par le prestataire 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 le prestataire, pour envoyer au prestataire sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par le prestataire de cette contestation, le prestataire 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 par le prestataire au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

8.3 GESTION DE TRAVAUX PROGRAMMES

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, le prestataire peut être amené 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.

Le prestataire devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son Service.

La notification de travaux programmés par le prestataire 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, le prestataire s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

8.4 PROCEDURE D'ESCALADE HIERARCHIQUE

L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une Interruption n'est pas réparée selon les engagements de Niveau de Service définis ci-dessus.

Dans ce cas, le Client peut activer la hiérarchie du prestataire pour escalader l'incident aux contacts ci-après selon les délais indiqués :

Déclencheur	le prestataire
5 H*	Responsable Support
9 H*	Responsable d'Exploitation
12 H*	Direction Générale

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



9 OBLIGATIONS DES PARTIES

Les Parties conviennent expressément que le prestataire ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements du prestataire 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 du prestataire et ses fournisseurs. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par l'Utilisateur Final des Equipements du prestataire, 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 du prestataire 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 du prestataire, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le prestataire 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 le prestataire.

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 le prestataire 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 du prestataire ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

La responsabilité du prestataire 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 du prestataire.

A tout moment et sans devoir indemniser le Client, le prestataire pourra modifier le Réseau du prestataire :

- (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 le prestataire 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, le prestataire 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 réglementaires 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.



Le prestataire ne pourra être tenu 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 au prestataire, aucun lien de droit ne pouvant être créé directement entre les Utilisateurs Finaux et le prestataire.

Le Client défendra, indemnisera et tiendra le prestataire 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 le prestataire 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 réglementation compétente, en vue de préserver ses intérêts.

Le prestataire 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 le prestataire s'engage à ne pas les réutiliser à d'autres fins.

10 CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage à considérer comme confidentiel le contrat, tous documents et informations échangés en cours d'exécution du contrat, ainsi que les techniques, méthodes propres au Prestataire et autres procédés et/ou Services, objet du contrat. Chaque partie s'interdit en conséquence de communiquer ou de divulguer ces informations à tout tiers sans accord préalable et écrit de l'autre partie.

11 NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client s'interdit de solliciter, un collaborateur ou un salarié du Prestataire, et ce pendant toute la durée du contrat et pendant les douze mois suivant sa rupture, quelle que soit la cause et l'origine de celle-ci, sauf autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette disposition, il s'engage à dédommager le Prestataire en lui versant une indemnité au moins égale au double du montant du salaire brut annuel du collaborateur.

12 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 au Prestataire 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, le Prestataire 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 le Prestataire.

En cas de refus du Client des modifications apparues nécessaires, il sera loisible au Prestataire 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, le Prestataire 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.

13 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.

14 RESILIATION

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 du Prestataire en cas de défaut de paiement par le Client dans les conditions décrites à l'Article 13 ci -après.

Dans le cas où le présent Contrat se trouverait résilié, les sommes facturées ou facturables par le Prestataire 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 cas de défaut de paiement définit à l'article 13 et/ou en cas de liquidation, mise en règlement judiciaire, placement sous administration provisoire, le Client autorise le Prestataire à contracter directement auprès de son client à des conditions équivalentes. Le Prestataire 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 du Prestataire.

Le Prestataire 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.



15 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué des présentes, des Annexes dont la commande et de leurs annexes éventuelles, le tout formant un ensemble indissociable.

En cas de nullité d'une clause, celle-ci n'entraînera pas la nullité du Contrat mais la seule annulation de la clause visée.

Le Contrat et ses Annexes constituent l'accord entier des Parties. Tous accords et documents relatifs à son objet et à la fourniture du Service, notamment toutes offres commerciales et autres documents de présentation du Service échangés entre les Parties avant et après sa signature sont sans valeur contractuelle. Toute modification éventuelle du Contrat devra être constatée par écrit au travers d'un avenant dûment signé par le Prestataire et le Client.

Le présent document constitue l'ensemble des obligations des Parties. Toutefois, en fonction du Service commandé par le Client, il est prévu dans les Annexes jointes constituant l'objet même du Service, certaines dispositions particulières qui, dans cette hypothèse, complètent les dispositions des présentes.

En cas de contradiction des dispositions, notamment financières, les dispositions particulières figurant dans les offres de service en Annexe prévalent sur les dispositions du présent document.

16 CONDITIONS FINANCIERES

16.1 Prix

Le prix du Service est détaillé en Annexe ainsi que dans la commande.

Le prix du Service est établi et facturé en euros.

Le Service est facturé à compter de sa date de mise à disposition.

16.2 Révision des prix

Les prix indiqués peuvent être révisés au cours de l'exécution d'une Commande. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client dès que possible. En cas de hausse de prix, le Client peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de un (1) mois après la date effective de la hausse des prix.

16.3 Facturation.

Les sommes dues au titre du présent contrat font l'objet de factures spécifiques adressées par le Prestataire 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.

16.4 Termes de facturation

Chaque mois M-1, le prestataire 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.

16.5 Modalités de paiement

Le client s'engage à fournir au prestataire les autorisations de prélèvement ainsi qu'un relevé d'identité bancaire sous un délai de 5 jours. Le Prestataire 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.

16.6 Conséquences du défaut de paiement des factures.

16.6.1 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 le Prestataire des articles du présent contrat.

En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, le Prestataire 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 le Prestataire 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 le Prestataire aux torts exclusifs du Client qui en supportera toutes les conséquences.

16.6.2 – 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 une fois et demi le taux de l'intérêt légal, est calculé sur le montant des sommes dues par Le Client au prestataire.

16.7 Réclamations sur facture.

16.7.1 Principe.

Pendant les douze mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le Prestataire 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 le Prestataire, que dans le strict respect des conditions ci-dessous décrites.

16.7.2 Modalités de mise en œuvre.

Toute contestation, pour être recevable, est transmise au prestataire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximal de trente jours calendaires, suivant la date de facture, à l'adresse du guichet unique de facturation dont les coordonnées sont mentionnées sur la facture.

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 16.516.5 ci-dessus, les sommes correspondant aux montants non contestés.

Le Prestataire s'engage à répondre à la contestation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

En cas de rejet de la contestation, le Prestataire 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 16.5 ci-dessus, des pénalités sont applicables par le Prestataire dans les conditions



définies du présent contrat.

17 REGLEMENTATION

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.

18 DISPOSITIONS GENERALES

Le Prestataire 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.

Fait, en 2 exemplaires, à _____, le _____

Pour le Client,
Monsieur
Fonction :
Signature :

Pour le Prestataire,
Monsieur
Directeur infogérance
Signature :

Et tampon commercial + paraphe de chaque page