

# Conditions particulières de Services Opérateur Lien et Télécom

## 1. PRÉAMBULE

1.1. Après avoir étudié de manière détaillée l'offre présentée par le fournisseur et exprimé ses besoins, le client reconnaît expressément que l'offre du fournisseur correspond parfaitement à ses besoins à la date de ladite commande.

1.2. Le client déclare disposer pour ce faire de l'ensemble des informations et des conseils associés afin d'opérer les choix en cause.

1.3. Le client déclare disposer de la compétence technique pour évaluer les spécifications techniques et leurs limites associées correspondant aux produits et prestations proposés par le fournisseur.

1.4. Les présentes conditions particulières prévalent sur toutes les conditions particulières ou les conditions particulières d'achat utilisées par le client.

## 2. OBJET

2.1. Le présent document constitue les conditions particulières de prestations de service opérateurs. Elles sont précédées des Conditions générales de Vente et sont complétées le cas échéant par des conditions particulières en fonction de la prestation commandée :

- ADSL
- SDSL
- SDSL EFM
- THD
- Fibre optique
- IP CENTREX
- TRUNK SIP
- TELEPHONIE SUR LIGNE ANALOGIQUE ET NUMERIQUE (VGA)
- Téléphonie mobile

figurant en Annexe du présent contrat, l'ensemble de ces documents constituant le contrat, (ci-après « le Contrat »).

2.2. Le détail des prestations composant le Service, ainsi que leurs conditions tarifaires et techniques, sont précisés dans le tarif et dans chacun des bons de commandes établis à la demande du client.

2.3. Toute souscription au 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. DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :

- les bons de commande et/ou les propositions commerciales du fournisseur ;
- le cas échéant, une ou plusieurs conditions particulières ;
- les présentes conditions particulières de service ;
- les conditions générales de vente.

3.2. En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation. En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres.

3.3. Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il sera fait application de critères de rang selon les principes suivants :

- obligation par obligation ;
- ou, à défaut, alinéa par alinéa ;

## 4. DURÉE

4.1. Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :

- leur signature par le client ou leur acceptation en ligne ;
- la signature d'un bon de commande ou l'acceptation d'une proposition commerciale par le client ;

4.2. Les présentes sont en tout état de cause considérées comme valablement acceptées par le client au plus tard à compter de :

- un premier règlement au bénéfice du fournisseur ;
- l'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées ou usage de tout ou partie des matériels livrés.

4.3. Sauf mention particulière dans le bon de commande et/ou dans la proposition commerciale, les présentes ont une durée déterminée d'un an, tacitement reconductible par période d'un an sauf notification par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties d'une dénonciation de renouvellement respectant un préavis de 6 mois.

4.4. Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des présentes, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour.

4.5. Si le client refuse la livraison des prestations ou annule sa commande de manière anticipée avant la livraison des prestations, il sera redevable des frais d'accès au service et de l'intégralité des mensualités que MSI devait facturer au titre du Contrat.

## 5. EQUIPEMENT

5.1. 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 annexée au bon de commande. 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 trouvent au jour de la mise à disposition.

## 6. UTILISATION DU SERVICE

6.1. 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 qu'il est seul responsable de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux

6.2. Le Client s'engage contractuellement à ne jamais utiliser le Service à des fins illégales ou malveillantes, et à interdire à ses utilisateurs finaux de le faire.

6.3. 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 prononcés contre elle, dès lors que celles-ci auraient pour cause, fondement ou origine l'utilisation par le Client du Service.

6.4. 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.

## 7. SUSPENSION DU SERVICE

7.1. 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 du réseau du prestataire et de ses équipements, ce dont le Client sera, dans la mesure du possible, averti préalablement.

7.2. 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.

7.3. Hors cas d'urgences, 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 ses opérations de maintenance.

## 8. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

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

8.2. 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 :

1. Une interruption du Service motivée par le comportement

## Conditions particulières de Services Opérateur Lien et Télécom

du Client et/ou des utilisateurs ou par des opérations de maintenance,

2. 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,
3. L'utilisation ou le dysfonctionnement, imputable au Client, des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains Services Internet ou de les sélectionner,
4. 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 moyens.

8.3. Néanmoins, dans le cas où la responsabilité du Prestataire serait recherchée, celle-ci sera limitée à huit mille euros pour l'ensemble de tous faits dommageables, causant tout préjudice survenant à l'occasion de l'exécution du contrat par période de 12 mois ou en cas d'intervention de son assurance, aux limites couvertes par celle-ci.

8.4. 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.

8.5. 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.

### 9. INSTALLATION

9.1. Le client fait son affaire de l'installation des équipements commandés chez le fournisseur.

9.2. Selon les modalités définies sur le bon de commande, les terminaux en location ou en achat, seront livrés et accompagnés d'une procédure de mise en service, ou préconfigurés si le client a souscrit à l'option de configuration de postes.

9.3. Lors de l'installation un accompagnement téléphonique du client est prévu si nécessaire.

### 10. RESILIATION

10.1. 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 annuel de la période en cours, minoré du montant déjà facturé et majoré d'une pénalité de sortie de 15% du montant du Contrat, la première année et d'autre part aux coûts d'installations des liens à hauteur de 100% la première année.

10.2. En cas de résiliation de la part du client et ceux même après la période d'engagement, le prestataire pourra facturer des frais de gestion administratif forfaitaire, selon le type de lien opérateur souscrit

### 11. CONDITIONS FINANCIERES

11.1. Le prix du Service est détaillé en Annexe ainsi que dans les bons de souscription.

11.2. Le paiement des factures se fera par prélèvement automatique mensuel au terme à échoir. A cet effet, le Client s'engage à remettre dans les 15 jours de la signature du Contrat, un relevé d'identité bancaire ainsi qu'une autorisation de prélèvement automatique.

11.3. Le prix du Service est établi et facturé en euros.

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

11.5. Le paiement total et immédiat de toutes les sommes dues Au Prestataire est une obligation essentielle du Client, la facture

valant mise en demeure de payer sans nécessité d'acte supplémentaire conformément à l'article 1139 du code civil.

11.6. Le défaut de paiement partiel ou total de toute somme due à l'échéance entraîne de plein droit après mise en demeure écrite du Prestataire, la facturation, par jour de retard, d'un intérêt de retard calculé par application d'une fois et demi le taux d'intérêt légal.

11.7. 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 toutes pénalités, dommages et intérêts dont le Prestataire pourrait se prévaloir.

11.8. 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.

### 12. REGLEMENTATION

12.1. 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.

### 13. CONTESTATION DE FACTURATION

13.1. Toute contestation concernant le montant d'une facture doit être adressée Au Prestataire par courrier RAR au plus tard le 20 du mois suivant la date de facturation. Passé ce délai, la facture est définitivement acceptée par le Client. Le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut contester une facture une fois ce délai passé au motif qu'il ne l'aurait pas reçue car, en cas de non réception de la facture mensuelle, le Client reconnaît et accepte qu'il endosse seul et entièrement la responsabilité de se la procurer en demandant un duplicata Au Prestataire.

13.2. Le présent article s'applique également pour toute contestation au motif d'un éventuel dysfonctionnement ou arrêt des services IP Centrex et/ou au motif de droits à indemnités liés à la GTR.

13.3. La production du détail des communications téléphoniques et fax telles qu'enregistrées et détaillées sur le Data Center Du Prestataire fait foi entre les parties.