

1. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE ADSL
2. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE SDSL
3. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE FIBRE OPTIQUE

1. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE ADSL
Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture du Service ADSL au Client.

1.1. Définition du Service ADSL

Le Service ADSL permet au Client de se connecter par Internet par l'utilisation d'une des technologies xDSL. Le Client bénéficie de l'accès illimité à Internet haut débit sans aucun coût de communication téléphonique.

L'accès au Service ADSL est disponible 7j/7, 24h/24.

1.2. Conditions de fourniture du Service ADSL

Les conditions préalables et cumulatives suivantes doivent être satisfaites par le Client afin de permettre l'activation et la bonne fourniture du Service au Client par NETISSIME.

1.2.1. Conditions d'éligibilité

Le Service ADSL est disponible uniquement pour les Sites Client :

- situés sur le territoire de la France métropolitaine,
- et compris dans la zone de couverture ADSL.

Le Site Client doit disposer d'une ligne téléphonique analogique isolée - c'est-à-dire ne passant pas, notamment, par un PABX (standard)-, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique. Le Service ADSL ne pourra plus être fourni par NETISSIME en cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique, que ce soit par l'opérateur historique ou par le Client, ou en cas d'écrasement de la ligne téléphonique par un tiers.

Le Site Client doit répondre au critère d'éligibilité technique de la ligne : cette validation technique est effectuée par l'opérateur, étant entendu que NETISSIME ne pourra être tenu responsable de la non éligibilité d'un Site, cette décision relevant exclusivement des opérateurs de réseau.

1.2.2. Modalités de mise à disposition

Dès activation de la ligne déclarée éligible techniquement par l'opérateur, NETISSIME adressera au Client les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement du Service ADSL. La date de réception des équipements par le Client constitue la Date de Mise en service.

Lorsque le Client dispose de ses propres équipements, la Date de Mise en Service sera la date de réception par le Client de la notification - par courrier postal ou électronique - de NETISSIME l'informant de la mise en service de son compte d'accès à Internet et des instructions à suivre pour l'utiliser.

En cas de défaut bloquant empêchant le bon fonctionnement du Service, le Client dispose, à compter de la Date de Mise en Service, d'un délai de deux (2) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service. Le Client devra motiver sa contestation par écrit en indiquant précisément le(s) défaut(s) constaté(s).

A défaut de contestation dans les conditions ci avant exposées ou en cas d'utilisation du Service ADSL par le Client, la date de Mise à Disposition sera la date de réception de la notification.

Il appartient au Client de procéder, à ses frais et sous sa responsabilité, à l'installation des équipements terminaux, ainsi qu'au câblage de la desserte interne nécessaires à la Mise en Service du Service ADSL.

En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur, la Mise à Disposition du service ADSL en sera reportée d'autant. NETISSIME devra avertir le Client de ce report par tout moyen à sa disposition.

1.2.3. Dégroupage

Par la signature du Bon de commande, le Client donne mandat à NETISSIME pour effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'opérateur toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire.

Dans le cas où un Client présent dans la zone de couverture ADSL entrerait dans la zone de couverture du dégroupage, NETISSIME serait en droit, sans pour autant y être obligé, de migrer, à tout moment, le Client sur la technologie dégroupée.

L'opérateur, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder le Site Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. L'opérateur intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'opérateur, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder au(x) Site(s) où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'opérateur de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, des câbles, équipements terminaux et dispositifs applicatifs raccordés au réseau. Sur demande de l'opérateur, le Client prend toutes les

mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qu'il lui serait imputable.

Le Client renonce expressément à toute action directe à l'encontre de l'opérateur et/ou de NETISSIME du fait des éventuelles opérations de dégroupage visées ci dessus.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre NETISSIME et le Client puissent être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la Date de Mise en Service, sans responsabilité de la part de NETISSIME.

1.2.4. Licence concédée

L'utilisation du Service s'effectue au moyen d'un modem / routeur et d'un logiciel de connexion fournis par NETISSIME dont l'utilisation implique le respect des obligations correspondantes, définies ci-après :

(i) Le droit d'utiliser le logiciel de connexion et d'utilisation du Service est accordé au seul Client et cette licence est non exclusive et non transférable. Par conséquent, le Client s'interdit de céder, sous licence, transférer même à titre gratuit à quiconque la licence du logiciel fourni. Les obligations susmentionnées s'appliquent également aux mises à jour régulières du logiciel fourni.

(ii) En outre, toute copie du logiciel est interdite sauf copie de sauvegarde. Toute traduction, adaptation, arrangement ou toute autre modification du logiciel fourni est également interdite.

Dans des cas particuliers et en cas d'acceptation par NETISSIME, le Client dispose de la faculté d'utiliser un autre matériel ou logiciel si celui-ci est compatible, sous sa propre responsabilité, étant précisé que dans ce cas, le Client ne peut bénéficier du service d'assistance à la mise en œuvre ou à l'utilisation de l'accès Internet NETISSIME.

1.2.5. Débits Garantis

Le Service ADSL dispose d'un débit garanti entre le Site Client et l'accès au réseau Internet. Ce débit correspond à 100% du débit IP. Le débit IP est garanti à 95% du temps par période de 24Heures ou 100 % du temps selon l'offre fournie par NETISSIME.

Le Client pourra apporter la preuve, quatre (4) fois par an, sur un ou plusieurs Sites Client donnés, que NETISSIME ne respecte pas ces engagements. Dans ce cas, NETISSIME se réserve le droit de procéder à une contre expertise.

En cas de non-respect des débits garantis, la pénalité applicable sera de 5% du montant mensuel de l'abonnement pour les Sites considérés.

1.3. Responsabilité

Dans le cas où la responsabilité de NETISSIME serait rapportée dans le cadre du Service ADSL objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre des six (6) derniers mois d'accès au Service ADSL concerné précédents la date du fait générateur de la responsabilité de NETISSIME.

En cas de migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de sa ligne, le Client est informé que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. La responsabilité de NETISSIME ne pourra être mise en cause à ce titre.

1.4. Durée – Résiliation

La durée de l'Abonnement au Service ADSL est de douze mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement, le Client devra verser à NETISSIME des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

En cas de déménagement du Client, l'Abonnement sera transféré sur la nouvelle ligne téléphonique du Client, sous réserve que le Client ait informé NETISSIME dans un délai permettant l'ouverture du nouvel accès avant la date du transfert. Le transfert d'Abonnement est facturé par NETISSIME, conformément aux dispositions tarifaires en vigueur.

En cas de refus de transfert de la ligne, le déménagement donnera lieu à une résiliation aux torts du Client, aux conditions ci-dessus.

1.5. Prix – Modalités de paiement

Le prix du service ADSL est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés proportionnellement au nombre de jours à compter de la Date de Mise en Service.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par NETISSIME sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire).

À tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins une semaine avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors en droit de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans frais de résiliation anticipée, jusque dans un délai d'un mois après l'entrée en vigueur de la modification.

2. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE SDSL

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture du Service SDSL au Client.

2.1. Définition du Service SDSL

Le service SDSL offre au Client un accès à Internet exclusivement via un réseau de type Internet Protocole (IP).

2.2. Conditions de fourniture du Service SDSL

Les conditions préalables et cumulatives suivantes doivent être satisfaites par le Client afin de permettre l'activation et la bonne fourniture du Service au Client par NETISSIME.

2.2.1. Conditions d'éligibilité

Le Service SDSL est disponible uniquement pour les Sites Client :

- situés sur le territoire de la France métropolitaine,
- et compris dans une zone de couverture DSL.

Le Site Client doit disposer d'une ligne téléphonique de référence - c'est-à-dire ne passant pas, notamment, par un PABX (standard)-, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique. Le Service SDSL ne pourra plus être fourni par NETISSIME en cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique, que ce soit par l'opérateur historique ou par le Client.

Le Site Client doit répondre au critère d'éligibilité technique de la ligne, notamment en nombre de paires de cuivre suffisant: cette validation technique est effectuée par l'opérateur, étant entendu que NETISSIME ne pourra être tenu responsable de la non éligibilité d'un Site, cette décision relevant exclusivement des opérateurs de réseau.

Si le Client refuse d'entreprendre les démarches nécessaires à la livraison de sa ligne (desserte, désaturation,...), il restera redevable :

- de tous les frais encourus par NETISSIME (frais d'étude, ...) et/ou réclamés par l'opérateur de réseau,
- des frais de Mise en service prévus lors de la souscription de l'abonnement.

2.2.2. Modalités de Mise à disposition du Service

2.2.2.1. Conditions de raccordement

NETISSIME installera ou fera installer le Service sur le Site du Client.

Sur demande de NETISSIME, le Client devra communiquer à NETISSIME ou à tout tiers désigné un descriptif détaillé de son Site précisant notamment l'emplacement du routeur suffisant et aménagé pour recevoir le routeur, ainsi que la desserte interne. A défaut de communication, le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais et les Parties définiront une nouvelle Date de Mise en Service. Le Service sera facturé à compter de la Date de Mise en Service initialement prévue.

Le Client devra procéder ou faire procéder, à ses frais :

- (i) à l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions de NETISSIME ;
- (ii) à toutes les modifications de son Site nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés ;
- (iii) à tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par NETISSIME (NETISSIME communiquera ces normes techniques sur demande écrite du Client).

Le Client devra permettre aux personnes mandatées par l'opérateur ou NETISSIME d'accéder à son(ses) Site(s) durant les heures de travail habituelles, afin de permettre la réalisation de toute action utile dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Il n'appartient pas à NETISSIME de réaliser le câblage entre les équipements fournis par le Client et les interfaces de contrôle du Service SDSL de NETISSIME.

En cas d'impossibilité de raccordement à l'accès DSL souscrit, NETISSIME s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, aux prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution. Un nouveau Bon de Commande sera signé.

En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur, la Mise à Disposition du service SDSL en sera reportée d'autant. NETISSIME avertira le Client de ce report par tout moyen à sa disposition.

2.2.2.2. Modalités de Mise en service

Dès activation de la ligne déclarée éligible techniquement par l'opérateur, NETISSIME adressera au Client les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement du Service SDSL. La date de réception des équipements par le Client constitue la Date de Mise en Service.

Lorsque le Client dispose de ses propres équipements, la Date de Mise en Service sera la date de réception par le Client de la notification – par courrier postal ou électronique – de NETISSIME l'informant de la Mise en service.

En cas de défaut bloquant empêchant le bon fonctionnement du Service, le Client dispose, à compter de la Date de Mise en Service, d'un délai de deux (2) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service. Le Client devra motiver sa contestation par écrit en indiquant précisément le(s) défaut(s) constaté(s).

A défaut de contestation dans les conditions ci avant exposées ou en cas d'utilisation du Service SDSL par le Client, la date de Mise à Disposition sera la date de réception de la notification.

Il appartient au Client de procéder, à ses frais et sous sa responsabilité, à l'installation des équipements terminaux, ainsi qu'au câblage de la desserte interne nécessaires à la Mise en Service du Service SDSL.

2.2.2.3. Câblage de la Desserte interne

Si le Client le souhaite, NETISSIME émettra un devis qui devra être accepté par le Client afin de fournir une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée « la Prestation » dans le présent article.

La Prestation réalisée par NETISSIME ou un tiers mandaté comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 200 mètres,

- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,

- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,

- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,

- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

Si deux Equipements Terminaux doivent être installés :

- l'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existant

- La distance séparant les deux Equipements Terminaux doit être inférieure à 10 mètres.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client.

La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client.

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Mise en Service prévisionnelle du Site concerné, le Client mettra à disposition de NETISSIME ou de tout tiers désigné, les emplacements suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. A défaut, NETISSIME négociera une nouvelle Date de Mise en Service et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. Le Service sera facturé à compter de la Date de Mise en Service initialement prévue.

Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, NETISSIME se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. Le Client s'engage à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. NETISSIME négociera une nouvelle Date de Mise en Service. Le Service sera facturé à compter de la Date de Mise en Service initialement prévue.

2.2.3. Dégroupage

Par la signature du Bon de commande, le Client donne, le cas échéant, mandat à NETISSIME pour effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'opérateur toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire.

L'opérateur, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder le Site Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. L'opérateur intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'opérateur, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder au(x) Site(s) Client où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'opérateur de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, des câbles, équipements terminaux et dispositifs applicatifs raccordés au réseau. Sur demande de l'opérateur, le Client prend toutes les

mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qu'il lui serait imputable.

Le Client renonce expressément à toute action directe à l'encontre de l'opérateur et/ou de NETISSIME du fait des éventuelles opérations de dégroupage visées ci dessus.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre NETISSIME et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la Date de Mise en Service, sans responsabilité de la part de NETISSIME.

Dans le cas où un Client présent dans la zone de couverture DSL entrerait dans la zone de couverture du dégroupage, NETISSIME serait en droit, sans pour autant y être obligé, de migrer à tout moment le Client sur la technologie dégroupée.

2.3. Modifications du Service objet de l'abonnement initial

Tout Client souhaitant procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement du Service SDSL devra, pour ce faire, obtenir l'accord préalable écrit de NETISSIME par la signature d'un nouveau Bon de commande. Les frais et la responsabilité afférents à une telle modification du service seront assumés exclusivement par le Client. NETISSIME ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus.

Tout Client de NETISSIME abonné au Service SDSL peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement proposée par NETISSIME. Les modalités financières de cette migration sont précisées sur le site Internet de NETISSIME et/ou sur le Bon de commande. En tout état de cause, NETISSIME n'est soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

Dans l'hypothèse où la Mise à disposition du Service est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les clients déjà raccordés, NETISSIME est en droit de ne pas donner suite ou de décaler la Mise à disposition du Service au Client. NETISSIME devra en informer le Client dans un délai maximum de six (6) semaines à compter de la réception de son Bon de commande. Le Client pourra annuler sa demande d'abonnement si le délai de report est supérieur à six (6) semaines.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, le Client conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de services définies ci-après engendrent l'engagement du Client pour une nouvelle période minimale de douze (12) mois à compter de : (i) la date du changement d'accès SDSL, (ii) la date de changement de débit sur une liaison, (iii) la date du changement de gamme (passage d'un Service SDSL vers un Service ADSL ou inversement), ou (iv) la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications sont effectuées durant les heures ouvrables. N'est pas garantie la continuité du Service pendant la durée des opérations de modification.

- Les modifications ayant pour objet le changement de débit sur une liaison nécessitent la réalisation préalable d'une étude de faisabilité. Si cette étude de faisabilité est positive, la modification est effectuée dans le délai standard de Mise à disposition des liens d'accès. Les modifications de débit au sein d'une même gamme font l'objet d'une facturation de « Frais de modification ». Les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

- Les modifications ayant pour objet le changement de Gamme nécessitent la réalisation préalable d'une étude de faisabilité. Si cette étude de faisabilité est positive, la modification est effectuée dans le délai standard de Mise à disposition des liens d'accès. Les changements de Gamme sont facturés comme des frais d'accès au service.

- Les modifications ayant pour objet le changement d'extrémité nécessitent la réalisation préalable d'une étude de faisabilité. Si cette étude de faisabilité est positive, le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. La demande de changement d'extrémité doit être effectuée par courrier postal ou télécopie adressé à NETISSIME. Dans le cas où la date de changement d'extrémité interviendrait avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, l'intégralité des redevances mensuelles du lien d'accès ou de l'option restant à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale d'un an restera due par le Client.

Les changements d'extrémité sont facturés comme des frais d'accès au service.

- Les modifications ayant pour objet le changement d'interface sur le site utilisateur sont facturées au titre de frais de changement d'interface.

2.4. Engagement de Qualité de Service

2.4.1. Débits Garantis

Le Service SDSL dispose d'un débit garanti entre le Site Client et l'accès au réseau Internet. Ce débit correspond à 100% du débit IP. Le débit IP est garanti à 95% du temps par période de 24Heures ou 100 % du temps selon l'offre fournie par NETISSIME.

Le Client pourra apporter la preuve, quatre (4) fois par an, sur un ou plusieurs Sites Client donnés, que NETISSIME ne

respecte pas ces engagements. Dans ce cas, NETISSIME se réserve le droit de procéder à une contre expertise.

En cas de non-respect des débits garantis, la pénalité applicable sera de 5% du montant mensuel de l'abonnement pour les Sites Client considérés.

2.4.2. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

NETISSIME s'efforcera de corriger une interruption de Service et de rétablir le Service dans un délai maximum de quatre (4) heures les Jours et heures ouvrés à compter du moment où le Client contacte pour la première fois le Service après-vente de NETISSIME afin d'établir un ticket d'incident en raison de ladite interruption.

Le Client pourra souscrire une GTR avancée lui permettant de bénéficier d'une garantie de rétablissement dans les 4heures 24h/24, 7j/7.

En cas de non-respect du délai de 4heures défini ci-avant, le Client a droit au versement d'une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

4h < temps de rétablissement < 5 heures	20 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
5h < temps de rétablissement < 6 Heures	30 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
6h < temps de rétablissement < 7 heures	40 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
temps de rétablissement > 7 heures	50 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.

Lorsque les conditions en seront réunies conformément aux conditions exposées au présent article, il appartiendra au Client de demander à NETISSIME le montant des pénalités correspondantes. Le montant dû sera déduit de la prochaine facture du Client afférente au Service.

En tout état de cause, il est expressément convenu que le cumul des pénalités relatives à la Garantie de Temps de Rétablissement est plafonné à une redevance mensuelle par prestation concernée.

Les pénalités dues par NETISSIME conformément aux conditions ci-avant exposées constitueront la seule indemnisation due par NETISSIME et l'unique compensation et recours du Client au titre de la Qualité du service.

2.4.3. Garantie du Taux de Disponibilité (GTD)

NETISSIME affiche un taux de disponibilité annuel du Service fourni au Client de 99,8 %, ce taux de disponibilité étant calculé de la façon suivante :

Taux de disponibilité (%) = Temps de référence – Temps d'Interruption x 100

Le temps de référence est l'année et débute à la Date de Mise en Service du Site. Le temps d'Interruption est calculé pendant la période couverte par la GTR définie ci-dessus.

2.4.4. Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à NETISSIME conformément aux conditions définies à l'article 2.4.5., pendant les heures couvertes par la GTR, et l'heure à laquelle NETISSIME notifie au Client le rétablissement du Service sur le Site concerné.

2.4.5. Modalités de notification des Interruptions

Préalablement à tout signalement, le Client devra s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur un équipement ou un Site Client sous sa responsabilité ou sous celle d'un Utilisateur.

Les interruptions de Service doivent être signalées par les interlocuteurs désignés par le Client au Service après-vente de NETISSIME. Le SAV est accessible les heures et jours Ouvrables, ou 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée.

Tout appel du Client au SAV est qualifié 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 la qualification de l'appel effectuée, un ticket d'incident est enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption.

Le Client devra fournir à NETISSIME toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront notamment et sans que ce soit limitatif :

- le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;

- le type de service impacté ;

- la description, la localisation et les conséquences de l'Interruption ;

- si besoin, les coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

Dans l'hypothèse où le Service aurait été livré sans équipement terminal, NETISSIME pourra demander au Client d'intervenir sur l'équipement concerné sans délai et selon ses directives afin de procéder à la localisation de l'incident.

A l'ouverture d'un ticket, NETISSIME procédera à l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Il est expressément convenu que pourra être facturé au Client un ticket d'incident ayant donné lieu à enregistrement alors qu'après vérifications, il s'avère ne pas relever de la responsabilité de NETISSIME et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs.

Après avoir identifié la cause de l'interruption, NETISSIME procédera au rétablissement du Service, et ce pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription à la GTR Avancée.

Le décompte du temps d'Interruption est gelé à compter du moment où NETISSIME a demandé au Client l'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, et ce jusqu'à ce que NETISSIME obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

NETISSIME informera le Client de la clôture d'un incident par téléphone ou courrier électronique. Le Client peut contester la clôture de l'incident dans un délai de 48 heures à compter de la notification de clôture.

2.4.6. Interruptions de Service programmées

Le Client est informé que NETISSIME est susceptible de réaliser des travaux sur son réseau pouvant affecter, de manière temporaire, le fonctionnement des Services, et ce afin d'assurer le maintien de la qualité de son réseau. NETISSIME devra en informer préalablement le Client au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue, par courrier électronique ou télécopie indiquant notamment la date et heure de début, ainsi que la durée des travaux prévus.

Les interruptions de Service programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service définis ci-avant.

2.5. Responsabilité

Dans le cas où la responsabilité de NETISSIME serait rapportée dans le cadre du Service SDSL objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre des six (6) derniers mois de son abonnement au Service SDSL jusqu'à la date du fait générateur de la responsabilité de NETISSIME.

En cas de réclamation d'un tiers auprès du Client fondée sur le fait que tout ou partie du Service porterait atteinte à un droit de propriété intellectuelle, NETISSIME assurera à ses frais la défense de cette action et paiera tous dommages et intérêts accordés audit tiers, sous réserve d'avoir été informé par écrit par le Client dans les 48 heures suivant cette réclamation.

Dans l'hypothèse où le Client serait condamné à cesser d'utiliser tout ou partie du Service en raison de l'atteinte portée à un droit de propriété intellectuelle, NETISSIME devra obtenir à ses frais pour le Client le droit de continuer à utiliser le Service litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

NETISSIME ne pourra voir sa responsabilité engagée et ne devra aucune pénalité en cas de non respect des Engagements de Qualité de Service résultant :

- du non-respect par le Client des spécifications indiquées par NETISSIME pour la mise en œuvre du Service,
- d'un Dysfonctionnement dû à la mauvaise utilisation d'un équipement installé par NETISSIME,
- d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par NETISSIME,
- d'une modification du Service demandé par le Client,
- du fait d'un tiers,
- de difficultés exceptionnelles, notamment de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputables à NETISSIME,
- d'une perturbation du réseau de l'opérateur historique,
- de modifications dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) ou de tout autre organisme réglementaire.

En cas de migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de sa ligne, le Client est informé que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. La responsabilité de NETISSIME ne pourra être mise en cause à ce titre.

2.6. Durée – Résiliation

La durée minimale d'Abonnement au Service SDSL est de douze (12) mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement, le Client devra verser à NETISSIME des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

010916 CP - NETISSIME GROUPE MAGIC ONLINE - Services Internet

En cas de déménagement du Client, l'Abonnement sera transféré sur la nouvelle ligne téléphonique du Client, sous réserve que le Client ait informé NETISSIME dans un délai permettant l'ouverture du nouvel accès avant la date du transfert. Le transfert d'Abonnement est facturé par NETISSIME, conformément aux dispositions tarifaires en vigueur.

En cas de refus de transfert de la ligne, le déménagement donnera lieu à une résiliation aux torts du Client, aux conditions ci-dessus.

2.7. Prix – Modalités de paiement

Le prix du service SDSL est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés proportionnellement au nombre de jours à compter de la Date de Mise en service.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par NETISSIME sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire).

À tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins une semaine avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors en droit de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans frais de résiliation anticipée, jusque dans un délai d'un mois après l'entrée en vigueur de la modification.

3. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE FIBRE OPTIQUE

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Fibre Optique au Client.

3.1. Définition du Service Fibre Optique

Le Service Fibre Optique offre au Client un accès à Internet à très haut débit par utilisation d'une technologies FTTH.

3.2. Conditions de fourniture du Service Fibre Optique

3.2.1. Modalités de Mise à disposition du Service Fibre Optique

3.2.1.1. Etude de Faisabilité

Une fois le Bon de commande signé, une étude de faisabilité sera réalisée par NETISSIME ou l'un de ses mandataires.

A l'issue de cette étude de faisabilité, NETISSIME indiquera au Client le délai de mise à disposition.

3.2.1.2. Installation

L'installation s'entend de la mise en place jusqu'au Point d'Accès au Service (PAS) – s'entendant comme l'extrémité des équipements actifs installés chez le Client et connectés à ceux que le Client détient en quelque qualité que ce soit - des installations nécessaires au raccordement du Client au réseau de l'opérateur.

En collaboration étroite avec les personnes intervenant pour la compte du Client, NETISSIME met en œuvre les moyens nécessaires pour procéder à l'installation du Service, sauf difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus. En cas de difficultés exceptionnelles ou d'obstacles (tels que l'existence de contraintes géographiques particulières, l'absence de local pour abriter le point de terminaison, ...), les frais supplémentaires à engager seront à la charge du Client, après acceptation d'un devis présenté par NETISSIME. Si le Client refuse le devis, il restera redevable des frais éventuellement réclamés par l'opérateur.

Sur demande de NETISSIME, le Client devra communiquer à NETISSIME ou à tout tiers désigné un descriptif détaillé de son Site. A défaut de communication, les Parties définiront une nouvelle Date de Mise en Service, mais le Service sera facturé à compter de la Date de Mise en Service initialement prévue.

Le Client devra procéder ou faire procéder, à ses frais :

- à l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions de NETISSIME ;
- à toutes les modifications de son Site nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés ;
- à tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par NETISSIME (NETISSIME communiquera ces normes techniques sur demande écrite du Client).

A la demande du Client, NETISSIME peut procéder, à titre gratuit, à une visite de pré-installation visant à contrôler la conformité du Site aux spécifications techniques d'accès aux services. En cas de non conformité du Site, NETISSIME indiquera au Client, par télécopie ou courrier électronique, les aménagements complémentaires requis. Dans l'hypothèse où le Client serait dans l'impossibilité de procéder à ces aménagements, NETISSIME pourra accepter le Site en l'état : NETISSIME inscrira ses réserves sur la notification de mise à disposition du Service adressée par tout moyen et ne pourra être tenue pour responsable en cas de défaillance du Service résultant de cette non conformité.

Le Client devra permettre aux personnes mandatées par l'opérateur, NETISSIME ou tout tiers dont l'intervention est nécessaire, d'accéder à son(s) Site(s) durant les heures de

travail habituelles, afin de permettre la réalisation de toute action utile dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Lorsque le Client a souscrit à l'option de maintenance avancée (GTR Avancée), NETISSIME doit pouvoir intervenir vingt quatre heures sur vingt quatre et sept jours sur sept.

NETISSIME fait son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires aux opérations de mise à disposition jusqu'au Point d'Entrée, c'est-à dire le point où le réseau quitte le domaine public pour pénétrer sur la propriété du Client, la propriété d'un tiers ou la partie du domaine public concédée au Client ou à un tiers et située sur le parcours que doivent emprunter les installations nécessaires au raccordement du Client.

Il appartient au Client, avec l'assistance de NETISSIME, d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées de son côté du Point d'Entrée, les autorisations nécessaires au raccordement de ses équipements avec le réseau de l'opérateur. NETISSIME reste néanmoins étrangère à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes.

3.2.1.3. Mise en service

Pour chaque Service, les Parties conviennent d'une Date de Mise en Service prévisionnelle.

Une fois les opérations d'installation effectuées, NETISSIME procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du Service. A l'issue des tests, le Client recevra en mains propres, par télécopie, courrier postal ou électronique, une notification de Mise à Disposition du Service.

A compter de la réception de cette notification de mise à disposition, le Client dispose alors d'un délai de trois(3) Jours ouvrés pour contester par écrit le bon fonctionnement du Service ; le(s) défaut(s) constaté(s) devront être précisés.

A défaut de contestation dans les conditions ci-avant exposées, le Service est considéré comme accepté par le Client à la date de la notification de mise à disposition. L'acceptation du Service emporte de manière irréfragable la délivrance conforme du Service. La date de cette acceptation vaut Date de Mise en Service du Service et marque le début de la facturation.

S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non respect par le Client d'une des conditions techniques, NETISSIME facturera le Service à partir du début des tests.

Dans l'hypothèse où la Date de Mise en Service est retardée du fait du Client, le Client doit en avertir NETISSIME par courrier électronique, postal ou par télécopie au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue.

Dans ce cas :

- soit les parties conviennent d'une nouvelle date, ne pouvant excéder d'un (1) mois la Date de Mise en service prévisionnelle convenue,
- soit le Client annulera sa commande et devra payer à NETISSIME les frais de résiliation anticipée.

En cas de non-respect de la nouvelle Date de Mise en Service convenue, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires suivant la nouvelle date de mise à disposition convenue expressément entre les Parties. A défaut d'avoir averti NETISSIME de son retard dans les délais définis ci-avant, le Client sera tenu de payer la redevance mensuelle d'abonnement, dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la Date de Mise en Service initialement convenue.

3.2.2. Equipements

3.2.2.1. Equipements fournis par NETISSIME

NETISSIME ne prend pas à sa charge la partie privative du câblage située entre le Point d'Accès au Service (PAS) et le (ou les) équipements du Client ou desservant les équipements Client entre eux, sauf accord écrit contraire des Parties convenu dans le Bon de commande.

En tout état de cause, la responsabilité de NETISSIME ne pourra être engagée qu'au titre de la mise à disposition et de la fourniture du Service jusqu'au Point d'Accès au Service (PAS).

La desserte interne n'est pas fournie par NETISSIME au-delà d'une distance de 3 mètres.

La fourniture d'un câble supérieur à 3 mètres fera l'objet d'un devis.

La configuration et le dimensionnement des équipements mis à disposition relatif au PAS sont fonction des informations fournies par le Client. NETISSIME ne pourra être tenu responsable d'une erreur ou d'une mauvaise évaluation de la configuration et/ou du dimensionnement nécessaire si celle(s)-ci résulte(nt) de la fourniture par le Client d'une information inexacte ou incomplète.

Pendant toute la durée du Contrat, les équipements, propriété exclusive de l'opérateur, situés de son côté du PAS sont entretenus par NETISSIME. Ces Equipements ne peuvent être déplacés ou faire l'objet d'une intervention sans l'accord préalable de NETISSIME.

3.2.2.2. Obligations du Client quant aux équipements

Le Client s'engage à permettre l'accès du personnel de NETISSIME aux équipements 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le Client devra maintenir les équipements en conformité avec la réglementation en vigueur et notamment avec les normes environnementales et de sécurité ainsi qu'avec les exigences techniques et les instructions d'utilisation des Services.

Le Client fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation, le contrôle d'accès des locaux et l'espace nécessaire à l'installation des équipements. Le Client s'engage en outre à n'utiliser que des équipements terminaux agréés et des équipements informatiques compatibles avec les normes et standards télécoms. Il s'assure que ses équipements sont parfaitement configurés et dimensionnés.

Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage en outre, en qualité de gardien, à assumer les risques que pourraient subir les équipements installés dans ses locaux et à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une assurance couvrant à hauteur minimum de quinze mille (15 000) Euros l'ensemble de ces risques de telle sorte que NETISSIME soit subrogée dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurance.

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur les équipements, le Client s'engage à s'y opposer, à en avertir immédiatement NETISSIME et à faire le nécessaire pour que lesdits équipements puissent être récupérés par NETISSIME.

De même en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement NETISSIME et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel qu'il n'est pas propriétaire de ces équipements.

3.3. Conditions d'utilisation du Service

Le Client utilise le Service pour son usage personnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit de NETISSIME. Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit NETISSIME contre toutes les conséquences financières pouvant en découler. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangés par l'intermédiaire des Services (le "Contenu"), ou de toute autre utilisation des Services de NETISSIME par le Client et/ou les Utilisateurs ou par toute autre personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les équipements de ce dernier. Il garantit NETISSIME contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

3.4. Modifications du Service objet de l'abonnement initial

Tout Client souhaitant procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement du Service Fibre Optique devra, pour ce faire, obtenir l'accord préalable écrit de NETISSIME par la signature d'un nouveau Bon de commande. Les frais et la responsabilité afférents à une telle modification du service seront assumés exclusivement par le Client. NETISSIME ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus.

Tout Client de NETISSIME abonné au Service Fibre Optique peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement proposée par NETISSIME. Les modalités financières de cette migration sont précisées sur le site Internet de NETISSIME et/ou sur le Bon de commande. En tout état de cause, NETISSIME n'est soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

Dans l'hypothèse où la Mise à disposition du Service est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les clients déjà raccordés, NETISSIME est en droit de ne pas donner suite ou de décaler la Mise à disposition du Service au Client. NETISSIME devra en informer le Client dans un délai maximum de six (6) semaines à compter de la réception de son Bon de commande. Le Client pourra annuler sa demande d'abonnement si le délai de report est supérieur à six (6) semaines.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, le Client conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de services définies ci-après engendrent l'engagement du Client pour une nouvelle période minimale de douze (12) mois à compter de : (i) la date de changement de débit sur une liaison ou (ii) la date du déplacement d'extrémité d'un lien Fibre Optique d'un Site utilisateur vers un autre Site utilisateur.

Les modifications sont effectuées durant les heures ouvrables. N'est pas garantie la continuité du Service pendant la durée des opérations de modification.

Sur demande du Client et après vérifications techniques, NETISSIME peut procéder à une augmentation ou une diminution de débit d'une liaison Fibre Optique. Une telle modification de débit d'une liaison donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la liaison.

Pour toute demande de modification du débit d'une liaison:

(i) au cours des six premiers mois d'abonnement : le Client doit demander la création d'une nouvelle liaison, résilier la liaison initiale et s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la liaison initiale dont le montant sera égal à 25% du montant du

au titre de la fraction non échue de la période minimale prévue pour la liaison initiale ;

(ii) à l'expiration des six premiers mois : le Client doit solliciter la création d'une nouvelle liaison, résilier la liaison initiale et s'acquitter des frais d'accès au Service de la liaison.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle liaison sera modifié en fonction du nouveau débit choisi par le Client.

Pour toute demande de changement d'extrémité du Site utilisateur intervenant à l'expiration des six premiers mois d'abonnement, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle liaison, résilier ensuite la liaison initiale et s'acquitter des frais d'accès au Service de la liaison. Le montant de l'abonnement de la nouvelle liaison est modifié en fonction du débit choisi.

3.5. Engagement de Qualité de Service

3.5.1. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

NETISSIME s'efforcera de corriger une interruption de Service et de rétablir le Service dans un délai maximum de quatre (4) heures Les Jours et heures ouvrés à compter du moment où le Client contacte pour la première fois le Service après-vente de NETISSIME afin d'établir un ticket d'incident en raison de ladite interruption.

Le Client pourra souscrire une GTR avancée lui permettant de bénéficier d'une garantie de rétablissement dans les 4heures 24h/24, 7j/7.

En cas de non-respect du délai de 4heures défini ci-avant, le Client a droit au versement d'une indemnité libératoire calculée comme suit :

4h < temps de rétablissement < 5 heures	20 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
5h < temps de rétablissement < 6 Heures	30 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
6h < temps de rétablissement < 7 heures	40 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.
temps de rétablissement > 7 heures	50 % du montant mensuel facturé au titre de la prestation interrompue pour le mois concerné par l'interruption.

Lorsque les conditions en seront réunies conformément aux conditions exposées au présent article, il appartiendra au Client de demander à NETISSIME le montant des pénalités correspondantes. Le montant dû sera déduit de la prochaine facture du Client afférente au Service.

En tout état de cause, il est expressément convenu que le cumul des pénalités relatives à la Garantie de Temps de Rétablissement est plafonné à une redevance mensuelle par prestation concernée.

Les pénalités dues par NETISSIME conformément aux conditions ci-avant exposées constitueront la seule indemnisation due par NETISSIME et l'unique compensation et recours du Client au titre de la Qualité du service.

3.5.2. Garantie du Taux de Disponibilité (GTD)

NETISSIME affiche un taux de disponibilité annuel du Service fourni au Client de 99,8 %, ce taux de disponibilité étant calculé de la façon suivante :

Taux de disponibilité (%) = Temps de référence – Temps d'Interruption x 100

Le temps de référence est l'année et débute à la Date de Mise en Service du Site. Le temps d'Interruption est calculé pendant la période couverte par la GTR définie ci-dessus.

3.5.3. Modalités de calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à NETISSIME conformément aux conditions définies à l'article 3.5.4., pendant les heures couvertes par la GTR, et l'heure à laquelle NETISSIME notifie au Client le rétablissement du Service sur le Site concerné.

3.5.4. Modalités de notification des Interruptions

Préalablement à tout signalement, le Client devra s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur un équipement ou un Site sous sa responsabilité.

Les interruptions de Service doivent être signalées par les interlocuteurs désignés par le Client Service après-vente (SAV) de NETISSIME. Le SAV est accessible les heures et jours Ouvrables, ou 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée.

Tout appel du Client au SAV est qualifié 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 la qualification de l'appel effectuée, un ticket d'incident est enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption.

Le Client devra fournir à NETISSIME toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'interruption. Ces informations comprendront notamment et sans que ce soit limitatif :

- le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'interruption ;
- le type de service impacté ;

- la description, la localisation et les conséquences de l'interruption ;

- les coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

Dans l'hypothèse où le Service aurait été livré sans équipement terminal, NETISSIME pourra demander au Client d'intervenir sur l'équipement concerné sans délai et selon ses directives afin de procéder à la localisation de l'incident.

A l'ouverture d'un ticket, NETISSIME procédera à l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Il est expressément convenu que pourra être facturé au Client un ticket d'incident ayant donné lieu à enregistrement alors qu'après vérifications, il s'avère ne pas relever de la responsabilité de NETISSIME et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs.

Après avoir identifié la cause de l'interruption, NETISSIME procédera au rétablissement du Service, et ce pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription du Client à la GTR Avancée.

Le décompte du temps d'Interruption est gelé à compter du moment où NETISSIME a demandé au Client l'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, et ce jusqu'à ce que NETISSIME obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

NETISSIME informera le Client de la clôture d'un incident par téléphone ou courrier électronique. Le Client peut contester la clôture de l'incident dans les 48 heures à compter de la notification de clôture.

3.5.5. Interruptions de Service programmées

Le Client est informé que NETISSIME est susceptible de réaliser des travaux sur son réseau pouvant affecter, de manière temporaire, le fonctionnement des Services, et ce afin d'assurer le maintien de la qualité de son réseau. NETISSIME devra en informer préalablement le Client au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue, par courrier électronique ou télécopie indiquant notamment la date et heure de début, ainsi que la durée des travaux prévus.

Les interruptions de Service programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service définis ci-avant.

3.6. Responsabilité

Dans le cas où la responsabilité de NETISSIME serait rapportée dans le cadre du Service objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre des six (6) derniers mois d'accès au Service concerné jusqu'à la date du fait générateur de la responsabilité de NETISSIME.

En cas de réclamation d'un tiers auprès du Client fondée sur le fait que tout ou partie du Service porterait atteinte à un droit de propriété intellectuelle, NETISSIME assurera à ses frais la défense de cette action et paiera tous dommages et intérêts accordés audit tiers, sous réserve d'avoir été informé par écrit par le Client dans les 48 heures suivant cette réclamation. Dans l'hypothèse où le Client serait condamné à cesser d'utiliser tout ou partie du Service en raison de l'atteinte portée à un droit de propriété intellectuelle, NETISSIME devra obtenir à ses frais le droit pour le Client de continuer à utiliser le Service litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

NETISSIME ne pourra voir sa responsabilité engagée et ne devra aucune pénalité en cas de non respect des Engagements de Qualité de Service résultant :

- du non-respect par le Client des spécifications indiquées par NETISSIME pour la mise en œuvre du Service,
- d'un Dysfonctionnement dû à la mauvaise utilisation d'un équipement installé par NETISSIME,
- d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé par NETISSIME,
- d'une modification du Service demandé par le Client,
- du fait d'un tiers,
- de difficultés exceptionnelles, notamment de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputables à NETISSIME,
- d'une perturbation du réseau de l'opérateur,
- de modifications dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) ou de tout autre organisme réglementaire.

En cas de migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de sa ligne, le Client est informé que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. La responsabilité de NETISSIME ne pourra être mise en cause à ce titre.

3.7. Durée – Résiliation

La durée minimale d'Abonnement au Service Fibre Optique est de douze (12) mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement, le Client devra verser à NETISSIME des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

En cas de déménagement du Client, l'Abonnement sera transféré sur le nouveau Site Client, sous réserve que le Client ait informé NETISSIME dans un délai permettant l'ouverture du nouvel accès avant la date du transfert. Le transfert d'Abonnement est facturé par NETISSIME, conformément aux dispositions tarifaires en vigueur.

En cas de refus de transfert, le déménagement donnera lieu à une résiliation aux torts du Client, aux conditions ci-dessus.

3.8. Retrait des Equipements – Déconnexion

A la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à permettre l'accès de NETISSIME à son Site, aux jours et heures ouvrables, afin que NETISSIME puisse récupérer les équipements.

NETISSIME laisse les locaux ayant servi à l'hébergement de ses Equipements en bon état d'entretien (hors vétusté), sans être pour autant tenue de les remettre dans le même état qu'ils étaient avant la Mise à Disposition du Service.

Si le Client ne permet pas l'accès à ses locaux, le Client paiera à NETISSIME, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à deux cent cinquante (250) Euros.

3.9. Prix – Modalités de paiement

Le prix du Service est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés proportionnellement au nombre de jours.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par NETISSIME sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire).

A tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins une semaine avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors en droit de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans frais de résiliation anticipée, jusque dans un délai d'un mois après l'entrée en vigueur de la modification.

(fin des Conditions Particulières Services Internet)

©NETISSIME - Toute reproduction est interdite