

## Conditions Particulières – Accès Internet

### Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire ABERIA fournit à son Client les différents services d'accès Internet.

### Article 2. DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule sont définis dans les conditions générales de vente du Prestataire, les présentes conditions particulières ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par le Prestataire.

« **Classes De Services** » désignent un mécanisme de réservation d'un pourcentage de bande passante à certaines applications du Client en cas de saturation pour en maintenir le bon fonctionnement.

« **Date De Mise En Service** » signifie la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **Desserte Interne** » désigne le câblage et plus généralement les infrastructures techniques que doit fournir le Client ou qui peut être fourni par le Client, aux frais du Client, afin de relier le réseau public aux Equipements.

« **Eligibilité** » désigne la compatibilité technique du Site aux différents Services du Prestataire.

« **Equipement(s)** » désigne le matériel installé sur le Site et fourni par le Prestataire permettant l'accès au(x) Service(s).

« **Firewall** » ou « **Pare-Feu** » désigne un Service, un logiciel ou un Equipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.

« **Lien(s) d'Accès** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau du Prestataire et dont les différents types sont décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières. Le Lien d'Accès peut être :

- à *débit garanti* : il bénéficie d'un débit minimum garanti ;
- à *débit non garanti* : il ne bénéficie d'aucune garantie de débit ;
- à *débit symétrique* : le débit montant est égal au débit descendant ;
- à *débit asymétrique* : le débit montant est différent du débit descendant.

« **RMA** » (Restitution de Matériel Autorisée) : désigne la procédure de retour de matériel.

« **Routeur** » désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

« **Service(s)** » désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3.

« **Site(s)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **VPN MPLS** » ou « **Virtual Private Network Multi-Protocol Label Switching** » désigne l'interconnexion privée des différents Sites.

### Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

#### 3.1 SERVICE DE LIEN(S) D'ACCES

Ce Service permet au Client de souscrire à un Lien d'Accès permettant d'accéder à Internet depuis le ou les Site(s), au débit variable selon les différentes technologies d'accès proposées par le Prestataire, avec ou sans engagement selon le type de Lien d'Accès.

Selon l'Eligibilité du Site, différents types de Liens d'Accès sont disponibles :

- **ADSL/VDSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)** : Lien d'Accès s'appuyant sur une paire de cuivre, à débit asymétrique non garanti ;
- **SDSL (Symetric Digital Subscriber Line)** : Lien d'Accès s'appuyant sur 1 à 4 paires de cuivre, à débit symétrique garanti ;
- **FTTH (Fiber To The Home) / Fibre mutualisée** : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit asymétrique non garanti ;
- **Fibre dédiée (FTTE / FTTO)** : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit garanti symétrique ;
- **4G** : Lien d'Accès sur support radio, à débit asymétrique non garanti ;
- **Faisceau Hertzien** : Lien d'Accès sur support radio, à débit symétrique garanti.

Cette liste non exhaustive est susceptible d'évoluer selon les technologies d'accès.

#### Béziers

229 Rue Alphonse Beau  
de Rochas  
PAE de Mercorant  
34500 Béziers  
04 67 09 25 25

#### Montpellier

18 Rue Montels l'Eglise  
ZAC du Puech Radier  
34970 Lattes  
04 67 65 06 50

#### Toulouse

Parc Technologique du Canal  
3 Rue Ariane  
31520 Ramonville St Agne  
05 34 40 09 20

Siret 39342108600058

#### Castres

42 Avenue Charles de  
Gaulle  
81100 Castres  
05 63 71 54 30

#### abéria@abéria.fr

SARL au capital de 20.000 €  
NAF 3320D  
RCS Béziers 393421086  
TVA intracommunautaire :  
FR 56 393421086  
Siret 39342108600041

[www.aberia.fr](http://www.aberia.fr)

### 3.2 SERVICE DE SUPERVISION

Les Liens d'Accès bénéficient d'un Service de supervision, qui présente pour chaque Lien d'Accès les informations suivantes :

*(i) Monitoring*

Le « Monitoring » surveille l'état de connexion du Lien d'Accès ainsi que la consommation de bande passante (montante et descendante) et l'historique des changements d'états de connexion.

*(i) Performance*

Les indicateurs de performance sont les suivants :

- latence désigne le délai de transmission nécessaire à un paquet de données pour effectuer un aller/retour entre la source et la destination à travers un réseau ;
- gigue désigne la variation de la latence dans le temps ;
- perte de paquets désigne le pourcentage de paquets perdus lors de la transmission de données.

*(iii) Usage*

Il s'agit des informations sur le type de trafic qui circule sur le Lien d'Accès, telle que les IP sources, les IP destinations, ports et protocoles utilisés.

### 3.3 MAINTENANCE

Afin de pouvoir procéder aux mises à jour de ses infrastructures et assurer un fonctionnement optimal des Services, le Client est informé que le Prestataire peut suspendre le Service dans le cadre d'une maintenance préventive, corrective ou évolutive. La durée de cette maintenance ne peut excéder six (6) heures et sera réalisée préférentiellement en jours ou heures non ouvré(e)s. En cas de maintenance pouvant engendrer des perturbations d'une durée prévisionnelle inférieure à deux (2) heures, le Prestataire procédera aux opérations de maintenance sans en informer le Client. Pour toutes opérations de maintenance pouvant engendrer des perturbations d'une durée prévisionnelle supérieure à deux heures, le Prestataire informera le Client par mail, cinq (5) jours ouvrés à l'avance.

### 3.4 ECRASEMENT DE LIGNE

Une situation d'écrasement (raccordement injustifié de la ligne du client vers un autre opérateur, sans le consentement d'Abéria) de la ligne ADSL/VDSL/FTTH peut exceptionnellement survenir.

ABERIA déclenchera les opérations de rétablissement de la liaison auprès du fournisseur de la boucle locale concerné.

Cette opération est assimilée à une nouvelle création de lien.

Si le client est à l'origine de la demande d'écrasement, les frais de rétablissement seront facturés.

### 3.5 DEMENAGEMENT

Dans le cas d'un déménagement d'un Site client, chaque service et lien opérationnel sur le site d'origine seront déployés sur le site de destination, parallèlement au site d'origine selon l'éligibilité du nouveau site.

Après déménagement effectif du client, les services et liens sont alors désactivés sur le site d'origine. Cette opération fait l'objet d'un devis de la part d'ABERIA et des frais de résiliations de l'ancien site peuvent être imputés au client.

### 3.6 TEMPS DE RETABLISSEMENT

Le temps est lancé à compter de l'ouverture du ticket d'incident par le client au support technique d'ABERIA (Garantie de Temps de Rétablissement ou « GTR »). Les pénalités prévues par la GTR en cas de non-respect seront communiquées sur demande du client et sont définies selon l'opérateur de boucle locale. Le client peut souscrire une option de service garantissant le temps de rétablissement en heure non ouvrées 24h/24, 365 jours par an ou « GTR HNO » sur les liens ne disposant pas de garantie de temps de rétablissement.

### 3.7 ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

#### LIVRAISON DU SERVICE

En cas de Difficultés de Construction, les engagements de délai de livraison indiqué dans la proposition ne sont pas applicables.

Dans le cas où les travaux nécessitent une autorisation du client, ce dernier fait son affaire de l'obtention de l'autorisation à la date qui lui sera communiquée par ABERIA. A défaut, ABERIA ne sera pas tenu des délais indiqués et dans le bon de commande / proposition validés

## GESTION DES PANNES

ABERIA s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) lorsque des pannes affectent le Service. Les GTR sont clairement exprimées selon les offres sur demande ou sur le devis. Le temps de rétablissement est la période qui court du moment du moment où la panne signalée est enregistrée (création d'un ticket d'incident) jusqu'à la résolution de la panne. En cas de non-respect de la GTR pour les pannes affectant un Service particulier, des pénalités peuvent être réclamées, telle que définies dans le tableau C ci-dessous.

### Pénalités prévues par la GTR

Nombre d'heures au-delà de la GTR	Pénalités exprimées en pourcentage des Frais Mensuels Récurrents du Service affecté
> 0 & ≤ 3	5 %
> 3 & ≤ 4	10 %
> 4 & ≤ 6	15 %
> 6	25 %

Les pénalités indiquées concernant la GTR seront libératoires et constitueront la seule indemnisation due par ABERIA et l'unique compensation et recours de l'abonné (client), au titre de la qualité des services garantis et autres services rattachés souscrits par l'abonné (client) pour la ligne faisant l'objet d'une anomalie majeure après installation.

ABERIA ne versera pas les pénalités prévues par la GTR dans les cas suivants :

- ✓ Interruption de service planifiée
- ✓ Panne générique ou dérangement collectif affectant plusieurs liens
- ✓ Impossibilité technique résultant de la configuration client, comme entre autres :
  - Alimentation électrique inappropriée ou panne d'alimentation sur votre site ;
  - Défectuosité de l'Infrastructure du client ;
  - Inaccessibilité du Site aux employés d'Abéria ou à ces agents et sous-traitants ;
  - Panne résultant des actions ou omissions du client ou de ces agents et sous-traitants ;
  - Etc

## DISPONIBILITE DU SERVICES

ABERIA s'engage sur la disponibilité du service de bout en bout. La disponibilité du Service se mesure se mesure par le taux résultant de la division de la durée des Pannes affectant le Service, calculées en heures puis converties en jours, enregistrées par chaque Service particulier pendant la Période de Mesure par 365 jours. Si le Taux de disponibilité du Service descend sous les seuils définis dans le Tableau D ci-dessous, vous êtes en droit de réclamer une contrepartie sous forme de pénalités pour le Service affecté dont la valeur est définie dans le Tableau E ci-dessous.

Tableau D : Objectifs de disponibilité du Service

Service	Engagement de Taux de disponibilité du Service (%)
Broadband 4/5G	Non applicable
Opérateur de Boucle Locale ADSL/FTTH	Non applicable
Opérateur de Boucle Locale SDSL	99,9 %
Opérateur de Boucle Locale Fibre optique Entreprise (FTTO)	99,9 %

Tableau E : Pénalités prévues pour l'engagement de Disponibilité du Service

Pourcentage en-dessous de L'engagement de Disponibilité du Service	Pénalités exprimées en pourcentage des Frais Mensuel Récurrent du Service affecté
> 0,0 & ≤ 0,5	50 %
> 0,5 & ≤ 1,0	100 %
> 1.0 & ≤ 1,5	150 %
> 1,5	200 %

## PERFORMANCES ETHERNET

Les chiffres cités dans la présente section fournissent une indication des performances des services Ethernet d'ABERIA dans des conditions normales et avec un profil de trafic mixte, tant en termes de débit que de taille de paquet.

## CONDITIONS SUSPENSIVES A L'ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE

ABERIA ne pourra pas prendre d'engagement de qualité de service dans les cas suivants :

- ✓ Interruption de service planifiée
- ✓ Panne générique ou dérangement collectif affectant plusieurs liens
- ✓ Impossibilité technique résultant de la configuration client, comme entre autres :
  - Alimentation électrique inappropriée ou panne d'alimentation sur votre site ;
  - Défectuosité de l'Infrastructure du client ;
  - Inaccessibilité du site aux employés d'Abéria ou à ces agents et sous-traitants ;
  - Panne résultant des actions ou omissions du CLIENT ou de ces agents et sous-traitants ;
  - Etc.

L'engagement de qualité de service se mesure pour chaque site. Les engagements sont évalués pour chaque accès au service et sur chaque site.

Le montant total de l'ensemble des pénalités attribuables par an dans le cadre du présent engagement de qualité de service est plafonné à 100 % des Frais Mensuels Récurrents

## Article 4. OPTIONS DU SERVICE

### 4.1 SERVICE VPN MPLS

Le Service VPN MPLS permet l'interconnexion privée et la priorisation des échanges de données entre les différents Sites s'appuyant sur des Liens d'Accès fournis par le Prestataire. Le Service VPN MPLS peut être souscrit en complément du Service de Liens d'Accès. La gestion technique des interconnexions privées inter-Sites est effectuée par les ingénieurs et techniciens du Prestataire en s'appuyant sur le protocole **MPLS** (Multi Protocol Label Switching) mis en place par le Prestataire sur son cœur de réseau.

Par défaut, l'ensemble des Sites du Client sont interconnectés entre eux dans le même réseau privé virtuel (VPN), sans restriction de port ou de protocole. Le Prestataire peut mettre en place, à la demande du Client et sur étude technique et financière, des restrictions sur les échanges entre les Sites ou bien des VPN différents.

Une fois raccordé au réseau de l'Opérateur, les fonctionnalités VPN/MPLS permettent à tous les sites d'échanger des données entre eux via du routage IP (« Layer 3 »), sans passer par Internet : il s'agit d'un réseau privatif étanche et sécurisé.

Pour optimiser la disponibilité de l'interconnexion des sites critiques, ceux-ci peuvent disposer d'un second lien, dit de secours raccordé par un lien empruntant une boucle locale différente.

Le service VPN MPLS peut être couplé avec un service d'Accès Internet sur le même lien.

Le Prestataire informe expressément le Client que seul le trafic IP peut être acheminé via le Service VPN MPLS. Le Service VPN MPLS proposé par le Prestataire est un Service VPN MPLS IP c'est-à-dire que seul le protocole IP est transporté. Il appartient donc au Client de s'assurer que les plans d'adressage de ses différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP. Le trafic IP peut être réparti en plusieurs Classes de Services différentes et sont définies et modifiables par le Prestataire. Chaque Site doit disposer d'une plage de réseau distincte des autres Sites. Le transport de VLANs (Virtual Local Area Network ou réseau local virtuel) (et plus généralement des protocoles de niveau 2) entre les différents Sites ne peut être effectué.

Afin d'optimiser le fonctionnement des applications en temps réel et/ou critique, le Prestataire propose la mise en place de Classes de Services sur les Liens d'Accès à débit garanti (SDSL et Fibre optique) des VPN MPLS.

Les Sites reliés au VPN MPLS au travers d'une liaison internet sont raccordés par un tunnel sécurisé VPN-IPsec. Ce Lien d'Accès doit disposer d'une adresse IP fixe.

Le Prestataire peut fournir et configurer à distance l'équipement VPN pour le Site concerné. Si le Client dispose de ses propres équipements permettant d'implémenter le service VPN IPsec, le Prestataire fournira l'ensemble des éléments d'authentification nécessaires à son paramétrage.

Les Classes de Services proposées sont détaillées sur le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou sur demande du Client.

## 4.2 SERVICE DE FIREWALL

Le Service Firewall consiste à fournir une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise du Client Final en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet. Aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service Firewall éliminera tout type de menace ou d'accès non autorisé. Il appartient au Client de fournir des mesures de sécurité supplémentaires si nécessaire et appropriées, et en particulier, de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants. Il appartient au Client de choisir entre les deux (2) options suivantes :

- L'option « **firewall standard** »
- L'option « **firewall avancé** »

## 4.3 ADRESSES IP PUBLIQUES

Pour chaque Lien d'Accès, le Prestataire attribue une adresse IPv4 publique fixe et une adresse IPv6.

En option, le Prestataire peut fournir au Client un bloc d'adresses IP fixes et publiques supplémentaires.

Sur demande du client, ABERIA peut affecter des adresses IP publiques supplémentaires. L'affectation de ces adresses est conditionnée à une justification sur l'utilisation de celles-ci, et sera éventuellement soumise à l'approbation du RIPE qui gère l'utilisation des ressources rares pour une grande région d'Internet, dont l'Union Européenne.

Toutes les adresses IP affectées par Abéria restent attribuées à Abéria par le RIPE et ne peuvent donc pas être re-routées vers un autre opérateur.

Par lien d'accès, est affecté une ou plusieurs adresses IP (dynamique ou fixe selon la commande).

## 4.4 ROUTEURS

Pour chaque Lien d'Accès, le Prestataire pourra fournir, configurer et superviser à distance le Routeur via son support technique. Le choix du modèle des Routeurs est déterminé par le Prestataire en fonction des caractéristiques de la boucle locale et du Site. Seuls les ingénieurs et techniciens certifiés du Prestataire sont habilités à intervenir sur les Routeurs vendus par le Prestataire. Le Client indiquera, lors de la phase d'installation l'adresse IP prévue pour le Routeur ainsi que le masque de sous-réseau, et éventuellement les routes à paramétrer. L'ajout de routes ou de réseaux supplémentaires peut être demandé au support technique du Prestataire lequel précisera au Client les éventuelles implications financières et/ou de calendrier de ces ajouts.

## Article 5. CONDITIONS A LA FOURNITURE DU SERVICE

### 5.1 ÉLIGIBILITE DU SITE

L'Éligibilité du Site dépend du type et du dimensionnement des infrastructures de télécommunication installées à proximité du Site. L'étude d'éligibilité théorique est réalisée avant la Commande de Service. Ainsi, l'Éligibilité réelle peut être différente de l'éligibilité théorique et pourra conduire le Prestataire à proposer le Service avec une technologie autre que celle initialement prévue, impliquant éventuellement un surplus de facturation soumis à accord du Client.

Le type et les caractéristiques du Lien d'Accès portent la mention « sous réserve technique » (ST). Le Client est informé que, lors de l'étude technique terrain menée par l'opérateur en vue de l'installation d'un Lien d'Accès, il est possible que les caractéristiques techniques du Site concerné rendent impossible l'Installation du Lien d'Accès aux caractéristiques initialement prévues dans le Bon de Commande. Ce cas étant assimilé à un cas de force majeure, le Prestataire en informera le Client et lui proposera des solutions alternatives. Dans l'hypothèse où les solutions alternatives ne peuvent être installées ou sont refusées par le Client, le Prestataire ne saurait en être tenu responsable et le Bon de Commande sera annulé sans facturation à l'exception des frais engagés par le Prestataire, l'opérateur ou ses sous-traitants le cas échéant.

## 5.2 DESSERTE INTERNE

La réalisation de la Desserte Interne préalablement à l'installation des Services est sous la responsabilité technique et financière du Client. La Desserte Interne reste la propriété du Client selon les termes de leurs engagements, et son maintien en conditions opérationnelles de bon fonctionnement est également sous sa responsabilité. En outre, le Client doit, si nécessaire, obtenir l'autorisation du propriétaire pour que le Prestataire ou ses sous-traitants puissent installer les installations de télécommunication nécessaires à l'accès sur la propriété et/ou utiliser les installations existantes. Le raccordement du réseau privé au Routeur d'accès fourni par le Prestataire est à la charge du Client.

Dans l'hypothèse où la Desserte Interne ne serait pas opérationnelle au jour convenu d'installation du Lien d'Accès, le Prestataire se réserve le droit de facturer des interventions à tort et sera également en droit de déclencher la facturation de l'abonnement mensuel du Lien d'Accès.

Le prestataire ABERIA peut prendre en charge le câblage entre la tête de ligne sur le Site du client et la localisation choisie du Point de terminaison suivant une ou plusieurs des configurations techniques suivantes :

- Distance de 3 mètres maximum entre la tête de ligne et le Point de Terminaison, toute distance supérieure est soumise à étude spécifique et établissement d'un devis.
- Pose d'un câble cuivre en apparent collé ou agrafé, sans perçement, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plancher ou faux plafond, sans déplacement de mobilier et autres éléments.
- Travaux en parties privatives du site CLIENT, hors des parties communes, à l'exception des points de coupures se trouvant sur le palier du local CLIENT.

Lors de la mise en place d'un lien Fibre Optique sur un bâtiment non raccordé ou raccordé au fournisseur de fibre optique, la distance maximum prévue entre le point de terminaison (point de pénétration du câble à l'intérieur du bâtiment) et le point de terminaison est de 30 mètres linéaires, sans difficultés exceptionnelles de construction. Si la situation du site ne rentre pas dans ces conditions, les surcoûts seront devisés sur mesure et à la charge du client.

## 5.3 DESATURATION

L'opération consistant à libérer des paires dans le répartiteur de l'opérateur pour améliorer la disponibilité des ressources sur la boucle locale vers les Sites (ci-après la « **Désaturation** ») peut être nécessaire dans certains cas. Il est indiqué au Client que la Désaturation entraîne des délais supplémentaires dans la livraison du Lien d'Accès. Le Prestataire avertira le Client de la nécessité d'une opération de Désaturation sur le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou par envoi d'un courrier ou courriel.

Ce délai étant lié à une opération sous la responsabilité et l'initiative du fournisseur de boucle locale, ABERIA ne pourra agir sur le délai et le suivi de la réalisation. Les frais éventuels de désaturation seront refacturés au client.

Dans certaines hypothèses, des travaux de Désaturation concernant la fibre sur le Site du Client peuvent également entraîner des coûts supplémentaires, qui seront établis sur devis.

## 5.4 INSTALLATION

Le Client doit permettre l'accès du Prestataire ou de ses éventuels sous-traitants aux Sites.

A défaut, les interventions sur Site avec déplacement du Prestataire ou ses sous-traitants seront qualifiées d'intervention à tort et donneront lieu à facturation.

Dans le cas où la fourniture du Service nécessite l'installation d'Équipement(s) sur le Site, le Client met, à ses frais, à la disposition du Prestataire, les emplacements conformes aux prérequis techniques et doit notamment s'assurer :

- De l'existence d'une infrastructure permettant l'hébergement physique des Équipements (ci-après la « **BAIE** ») ou d'une étagère pour poser l'Équipement,
- De la disponibilité d'une alimentation 220 V à proximité. Le Client fait notamment son affaire de fournir une alimentation sécurisée et secourue, prérequis pour assurer le fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et prévenir les dommages à l'Équipement qui pourraient être causés par des surtensions électriques.

Dans l'hypothèse où deux Équipements doivent être installés :

- L'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants et
- La distance séparant les deux Équipements doit être inférieure à 10 mètres.

## 5.5 MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Prestataire peut également fournir au Client, à sa demande, divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

Pour permettre la connexion d'un site CLIENT au cœur de réseau, l'Opérateur met en place un équipement sur chacun des Sites CLIENT. Cet équipement permet :

- D'assurer le routage privé entre les Sites du CLIENT
- D'assurer le routage et éventuellement la translation d'adresses pour l'accès Internet
- De surveiller et superviser les liens

Pour chacun de ces équipements, un emplacement de 30cm x 10cm x 30cm (L x H x l) doit être réservé à proximité immédiate de l'arrivée télécom du client.

L'équipement pourra également prendre place dans une baie télécom et occupera au maximum 5U.

Les équipements doivent être placés dans un local ventilé, dégagé de toute poussière et maintenu à une température comprise entre 10 et 25°C.

Chacun des équipements nécessaires au fonctionnement du ou des liens requièrent la disponibilité d'une prise électrique 230V 50Hz à proximité de l'endroit de mise en place des équipements.

Cela correspond à 2 prises électriques pour les équipements d'un lien DSL simple, ou 4 prises pour les équipements d'un lien DSL redondant.

Dans le cas d'un lien DSL redondant, Abéria recommande au client de raccorder les deux paires d'équipements (modem + équipement de démarcation) sur des arrivées électriques différentes, si cela est possible.

La consommation électrique est de l'ordre de 80W pour une paire d'équipements (modem + équipement de démarcation).

### 5.5.1 Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie Constructeur de douze (12) mois. Le Prestataire se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

### 5.5.2 Location

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le catalogue de Services. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.

Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

### 5.5.3 Procédure « RMA »

Le Prestataire garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le Support Technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestataire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

### 5.5.4 Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du catalogue de Service en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au prix du catalogue en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

## Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

L'utilisation du Service Accès Internet doit être faite dans le respect de lois et règlements applicables. En aucun cas, le Client ne doit utiliser le Service pour des pratiques frauduleuses, illégales, abusives et/ ou illicites.

## Article 7. SUSPENSION ET RESILIATION

### 7.1 RESILIATION DES SERVICES

Le Service, en tout ou partie, est résiliable par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de six (6) mois.

Toutefois, certains types de liens d'accès (selon le fournisseur du Prestataire), peuvent nécessiter le respect d'un délai de prévenance supérieur. Dans ce cas, les délais sont indiqués dans le Bon de Commande.

Si la résiliation prend effet pendant la Période Initiale, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Le changement de titulaire (cession ou reprise de la Société par un Tiers) n'est pas une clause de résiliation anticipée. Il permet au repreneur de bénéficier des tarifs négociés au moment du renouvellement. En cas de résiliation anticipée, le repreneur s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

### 7.2 SUSPENSION DES SERVICES

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution des Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

## Article 8. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie dans le Bon de Commande ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire. Il est précisé que tout mois entamé est dû. Pour le premier mois, la tarification sera calculée au *pro rata temporis* à partir de la Date de Mise en Service.

Au cas où, après avoir arrêté, d'un commun accord avec le Prestataire, le calendrier des installations, le Client devait décider, pour toute raison relevant de son ressort, de décaler une ou plusieurs dates d'installation prévues, le Client accepte expressément que le Service soit facturé comme indiqué à compter de la date d'installation opérateur et ce même en l'absence de Services effectifs.

Dans le cas d'une Désaturation, cette dernière fera l'objet d'un devis spécifique émis par le Prestataire. Dans l'hypothèse d'une intervention à tort, cette dernière sera facturée au tarif en vigueur.

## Article 9. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Du non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Mauvaise utilisation et/ou utilisation frauduleuse ou à des fins illégales des Equipements mis en place par le Prestataire par le Client ;
- Utilisation illégale du Service notamment le détournement des Adresses IPv4 ;
- Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s) ;
- Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout Equipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents ;
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire par le Client, dans l'utilisation des Services ;
- Non-respect par le Client des consignes s'agissant de la mise en place des Equipements nécessaires à la fourniture du Service ;
- De l'absence de souscription du Service Firewall, le Client fera son affaire de la sécurité de son réseau;
- D'une l'Eligibilité réelle du Site différente de l'Eligibilité théorique ;
- D'une surtension électrique entraînant des dysfonctionnements du Service ;
- Du vol ou la perte des paramètres de connexion au Lien d'Accès.



## Article 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

### 10.1 TRANSMISSION ET/OU UTILISATION DE DONNEES SUR INTERNET

Le Client s'interdit de transmettre et/ou utiliser sur Internet toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. De manière générale, il est expressément indiqué au Client que les présentes Conditions Particulières ne portent pas sur le contenu des Services ou autres informations que le Client pourrait consulter ou transmettre *via* Internet.

### 10.2 UTILISATION DES PARAMETRES DE CONNEXION DU LIEN D'ACCES

Le Client sera exclusivement responsable des paramètres de connexion du Lien d'Accès (lesdits paramètres comprennent notamment ses identifiants radius et adresses IP) et de toute utilisation du Service avec lesdits paramètres.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un ou de plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un ou plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ont été découverts. Si elle estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement lesdits paramètres de connexion (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

## Conditions Générales de Vente

### Article 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales de Vente** ») constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont complétées par le bon de commande, lequel formalise la commande de Service(s) (ci- après le « **bon de commande** »), les Conditions Particulières et l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles.

En cas de conflit entre un ou plusieurs documents contractuels, lesquels constituent ensemble le **Contrat**, les Parties conviennent d'adopter l'ordre de préséance suivant :

- bon de Commande ;
- les Conditions Particulières ;
- les Conditions Générales de Vente ;
- l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles.

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...).

### Article 2. OBJET

Les Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la Société ABERIA (ci-après le « **Prestataire** ») fournit aux Clients professionnels (ci-après le(s) « **Client(s)** ») (ensemble désignés les « **Parties** ») qui lui en font la demande, les services de télécommunications proposés (ci-après les « **Services** »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès du Client, sans distinction de catégorie, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et le cas échéant, des conditions générales d'utilisation du site internet du Prestataire pour les commandes électroniques.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont modifiables à tout moment. Le Prestataire est en effet en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles. Le Client est informé que seul le prix figurant sur le Bon de Commande fait foi. Les descriptions des Services sont indiquées dans les Conditions Particulières.

### Article 3. FOURNITURE DU SERVICE - COMMANDE

3.1. Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après établissement d'un bon de Commande et acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par le Prestataire, matérialisée par un accusé de réception émanant du Prestataire et acceptation du bon de Commande.

Le Prestataire dispose de moyens de commande (y compris d'acceptation et de confirmation) écrits (voire écrits électroniques) permettant aux Clients de commander les Services dans les meilleures conditions de commodité et de rapidité.

Pour les commandes passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constituent une preuve du contrat de vente.

La prise en compte de la commande et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un mail.

Les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

3.2. Le Prestataire s'engage à fournir le Service conformément au bon de Commande, aux objectifs de qualité de niveaux de services et aux autres dispositions décrites dans les Conditions Particulières.

3.3. Le Prestataire pourra modifier un Service à la condition que cette modification n'affecte pas substantiellement l'utilisation et les caractéristiques techniques du Service par le Client.

3.4. Le Prestataire reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, et moyennant la collaboration du Client, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

### Article 4. DUREE DE L'ENGAGEMENT

Sauf accord entre les Parties et/ou dispositions contraires dans les Conditions Particulières, le bon de Commande prend effet à compter de l'activation d(u)es Service(s) fourni(s), pour la durée indiquée dans le bon de Commande. La durée indiquée dans le bon de Commande correspondant à la période minimale d'engagement (ci-après désignée la « **Période Initiale** »).

A l'issue de la Période Initiale, le bon de Commande sera tacitement reconduit pour des durées successives identiques, sauf dénonciation par l'une des Parties dans les conditions de l'article « Résiliation ».

## Article 5. NOTIFICATIONS

Les différentes notifications mentionnées aux présentes et aux Conditions Particulières (ci-après les « **Notifications** ») devront être adressées au siège social de l'autre Partie. Les Notifications seront réputées effectuées :

- le jour de sa transmission en cas de Notification réalisée par courriel avec accusé de réception ;
- à la date de première présentation en cas de Notification réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire ; et à la date à laquelle le destinataire aura signé le récépissé de remise en mains propres en cas de lettre remise en mains propres.

## Article 6. DECLARATION PREALABLE DU PRESTATAIRE AUPRES DE L'ARCEP

Le Prestataire est déclaré auprès de l'ARCEP dans les conditions prévues à l'article L. 33-1 du Code des postes et des communications électroniques ou titulaire de l'autorisation d'exercer une activité d'opérateur délivrée avant l'entrée en vigueur de la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004.

## Article 7. SUPPORT TECHNIQUE

Le Prestataire prendra en charge de 8h00 à 18h00 les jours ouvrés, les notifications de défaillances du Service sur incident détecté par le Prestataire ou, le cas échéant, signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance »).

Il est précisé que la défaillance d'un Service correspond à l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

Le Client devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance devra se faire uniquement via la procédure permettant la déclaration d'une Défaillance ou d'une demande technique quelconque à savoir l'ouverture d'un ticket, chacun ayant un numéro unique afin d'en faciliter le suivi.

Le Client peut, sur option, bénéficier d'un service 24/7 afin que le Prestataire prenne en charge les Notifications de Défaillance. Le Prestataire lui communiquera, le cas échéant, les modalités pratiques et tarifaires dudit Service.

## Article 8. TARIFS

8.1. Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire indiqués dans le Bon de Commande en vigueur à la date de signature de ce dernier.

8.2. Les prix de vente des Services pourront être révisés à tout moment, moyennant l'information préalable écrite du Client. Si le Client conteste la révision proposée, il pourra résilier le Service concerné en envoyant une Notification par lettre recommandée avec accusé de réception pendant un délai de trente (30) jours calendaires suivant l'information de la révision des prix. Le cas échéant, le Service continuera à être fourni pendant une période de trente (30) jours calendaires maximum suivant ladite Notification, afin d'en permettre la réversibilité des Services, étant précisé que celle-ci ne peut pas bénéficier au Client en cas de défaut de paiement de ce dernier. Cette révision s'appliquera automatiquement et de plein droit pour tout bon de commande passée ultérieurement à la révision des prix, à compter du premier jour du mois suivant l'annonce de cette modification ou sans délai si cette révision est motivée par une évolution réglementaire ou une décision d'une autorité administrative.

8.3. Le Prestataire peut également modifier ses prix (i) en cas d'augmentation des prix par ses fournisseurs (ii) en cas de modification de la réglementation ou de son interprétation.

8.4 : Clause d'indexation :

ABERIA peut modifier, chaque année, au 1er janvier, le prix du ou des Service(s) par application de la « Formule d'Indexation » prévue ci-après, qui est basée sur l'indice ICHTrev-TS publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation (ci-après l'« Indice »). L'Indice est publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité et peut être consulté sur le site de l'INSEE ([www.insee.fr](http://www.insee.fr)) dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ».

Ainsi, le Prestataire pourra indexer annuellement le Prix des Services sur la base du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHTrev-TS [Identifiant 001565192] selon la formule suivante :

1. Variation Indice en % = (indice nouveau - indice ancien)/indice ancien. Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision. Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.
2. Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

En cas de disparition de l'indice, le Prestataire communiquera préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee

8.5. Pour les hypothèses de révision du prix visées au 8.3, le Partenaire n'a le droit de résilier ni le Service concerné par la révision du prix. Ces révisions de prix entreront en vigueur après un préavis d'un mois donné au Client.

## Article 9. MODALITES DE PAIEMENT

9.1. Sauf précision contraire, les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client.

La facturation du Service commence à compter de son activation. Sauf disposition contraire, les abonnements sont facturés à terme à échoir.

9.2. Quels que soient les montants facturés, ceux-ci devront être payés dans un délai maximal de dix (10) jours calendaires suivant la date d'établissement de la facture.

9.3. Le paiement de toutes les sommes dues devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que le Prestataire pourra raisonnablement demander.

9.4. Tout paiement devra correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelconque déduction, compensation, annulation ou autre.

## Article 10. DEFAUT DE PAIEMENT

10.1. En cas de non-respect du délai de paiement prévu ci-dessus et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension ou de résiliation des Services, le Prestataire pourra exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront dus de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus où toutes les sommes dues auront été payées. Ces intérêts de retard seront calculés à un taux annuel égal au taux de l'intérêt applicable par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour ses opérations de refinancement les plus récentes, majoré de dix (10) points. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du ou des Services pour quelque cause que ce soit.

10.2. Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :

- (a) Paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;
- (b) Adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
- (c) Coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation ; et
- (d) S'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours calendaires à compter de la résolution de la contestation.

10.3. Tous les montants sont exprimés hors T.V.A. ou toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

10.4. En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les sommes correspondantes aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu ci-dessus.

10.5. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires.

10.6. Le transfert de propriété des équipements est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix par le Prestataire. Ce dernier se réserve la propriété des équipements jusqu'à leur paiement intégral. Toutefois, les risques sont transférés au Client dès la livraison des équipements.

## Article 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage auprès du Prestataire à adopter un comportement conforme aux stipulations du Contrat et notamment à :

- respecter à tout moment les consignes du Prestataire pour l'utilisation des Services ;
- utiliser les Services en parfaite conformité avec la loi et la réglementation en vigueur et en respectant les droits des tiers. Le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- prendre toutes précautions, notamment internes, afin de ne pas diffuser sur le réseau Internet ou télécharger sur son système informatique des virus ou tout autre programme susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes informatiques du Prestataire, de ses clients ou de tiers ;
- acquitter aux échéances toutes les factures émises par le Prestataire en contrepartie des Services ;
- à faire toutes diligences afin de collaborer avec le Prestataire dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens du Prestataire et/ou de l'opérateur télécom et/ou du Fournisseur désigné(s) par le Prestataire et en communiquant au Prestataire, en temps et en heure, toutes les informations nécessaires à ladite Installation et à la mise en œuvre des Services ;
- adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation des Services. L'usage raisonnable est précisé pour chaque Service, dans les Conditions Particulières. A ce titre, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data...

## Article 12. RESPONSABILITES

12.1 Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyen. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

12.2 En complément des dispositions indiquées dans les Conditions Particulières, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou inexécutions de ses obligations contractuelles résultant de la survenance d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, tels que notamment les événements suivants : perturbations météorologiques exceptionnelles, conflits du travail autres que ceux opposant le Prestataire à ses salariés, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie, décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications, ou événements hors du contrôle raisonnable des fournisseurs du Prestataire.

En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas de :

- Utilisation illégale par le Client ou un tiers, autorisé ou non, des Services fournis par le Prestataire ;
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire par le Client, dans l'utilisation des Services.
- Force majeure telle que définie ci-après, faute, négligence ou omission d'un tiers à l'origine du préjudice subi par le Client.
- Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s).
- Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents et des dysfonctionnements.

12.3 Le Prestataire ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas d'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible (ci-après « **Défaillance** »), le Prestataire notifiera au Client la Défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette Défaillance.

Aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :

- (a) Perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes « perte d'économies » signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat ; ou
- (b) Un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

12.4 En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, celle-ci sera limitée à six (6) mois d'abonnement perçus par le Prestataire au titre des Services fournis au Client dans le cadre de l'application des présentes, et ce, sur la base des sommes facturées sur les douze (12) mois précédant l'application de l'article 12.4 pour tout dommage direct ou pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période d'un (1) an.

12.5 Les Parties reconnaissent que rien dans ce Contrat ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.

12.6. Les stipulations prévues au présent article comprennent, de façon limitative, toutes les conditions applicables à la responsabilité de chacune des Parties au titre de l'exécution du Contrat.

### Article 13. EVOLUTION DE(S) SERVICE(S)

Le Client est informé que le Prestataire peut désactiver tout ou partie du Service, notamment pour des motifs légaux et réglementaires. Le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

De plus, le Prestataire informera le Client de toute évolution majeure signalée par son ou ses fournisseurs pouvant impacter le Service délivré dans le cadre des présentes conditions. Le Prestataire ne saurait être considéré comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par son ou ses fournisseurs. Le Client est informé que le Prestataire ne peut éliminer définitivement une fonctionnalité qu'à la condition d'offrir au Client une autre fonctionnalité qui constitue une alternative raisonnable.

### Article 14. SUSPENSION DE(S) SERVICE(S)

Le Prestataire pourra, après information du Client par tout moyen de Notification, suspendre immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement la « **Suspension du Service** ») pour l'un des motifs suivants :

- a) se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;
- b) éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du Prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service ».
- c) éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire.
- d) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 10 ci-dessus.

Pendant la durée de suspension du Service, le Service continuera d'être facturé au Client.

Le Prestataire s'engage à rétablir la fourniture du Service dans les meilleurs délais dès que le fait engendrant la Suspension est levé, et, dans l'hypothèse où la cause de la Suspension du Service est imputable au Client, à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service.

Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service dans le délai qui lui aura été imparti ou ne paie pas, le cas échéant, les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier le(s) Service concerné(s), par l'envoi d'une Notification. Le Service continuera éventuellement d'être fourni, pendant la durée et selon les conditions stipulées à l'article 4 des présentes, afin d'en permettre la réversibilité.

Toute demande d'annulation d'une commande en cours de déploiement (service commandé mais non livré) sera examinée individuellement. Cette demande sera soumise à une analyse détaillée, et des frais d'annulation pourront être appliqués en fonction des intervenants impliqués et des actions déjà réalisées.

ABERIA s'engage à communiquer au client les frais d'annulation avant de procéder à l'annulation du contrat. Si le client accepte les frais, la commande sera annulée immédiatement et les frais facturés. À défaut d'acceptation par le client, la commande poursuivra son cycle de vie normal.

### Article 15. RESILIATION

A l'issue de la Période Initiale, le Contrat et/ou le Bon de Commande peut être dénoncé par l'une des Parties, par Notification, sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois minimum avant la date d'échéance. Lorsque le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article « Durée », celui-ci pourra être résilié à tout moment dans les mêmes conditions.

Hors application de l'hypothèse de force majeure telle que définie à l'article « Force Majeure », une Partie peut, en cas de manquement de l'autre Partie à l'un quelconque de ses engagements, trente (30) jours après l'envoi d'une Notification restée sans effet, se prévaloir de la résiliation anticipée du ou des Services.

En outre, il est expressément reconnu à chacune des Parties la faculté de mettre fin aux Services de manière anticipée, par l'envoi Notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en cas de liquidation judiciaire, en cas de condamnation de l'autre Partie ou d'un de ses dirigeants pour manquement professionnel grave et ayant une incidence sur l'image ou la réputation de l'autre Partie, sous réserve du respect des dispositions d'ordre public en vigueur.

Le changement de titulaire (cession ou reprise de la Société par un Tiers) n'est pas une clause de résiliation anticipée. Il permet au repreneur de bénéficier des tarifs négociés au moment du renouvellement. En cas de résiliation anticipée, le repreneur s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

L'exercice du droit de résiliation de l'une ou l'autre Partie dans les cas prévus aux présentes ne saurait en aucun cas porter atteinte à leurs droits d'exercer toutes actions ou procédures à leur disposition ni à leurs éventuels droits à compensation en dommages-intérêts devant les juridictions compétentes.

Notamment, dans l'hypothèse de la résiliation unilatérale à l'initiative du Prestataire, ce dernier pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des frais de résiliation anticipée calculés sur la base : (i) du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Période Initiale et (ii) du montant moyen, évalué sur les six derniers mois, facturé au titre du Bon de Commande (abonnements et consommations), ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service, prévus par les conditions particulières. Si la période d'exécution du Contrat ou du Bon de Commande n'a pas atteint six (6) mois à la date de la résiliation, les frais seront calculés sur la base du montant moyen facturé jusqu'à la date de résiliation.

### Article 16. FORCE MAJEURE

Une Partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'un de ses engagements dû à un événement revêtant les caractères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un tel événement, la Partie invoquant la force majeure ou le cas fortuit s'engage à informer l'autre Partie dans les plus brefs délais, et les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles pour limiter les effets dudit événement en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

En tout état de cause, si le cas de force majeure ou le cas fortuit ainsi invoqué a une durée d'existence supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie pourra décider de mettre fin, avec effet immédiat, au Contrat par Notification de sa décision transmise à l'autre Partie, sans toutefois que cette résiliation ouvre droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.

### Article 17. CESSION

Le Prestataire peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat. Le Prestataire en informera préalablement le Client. Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère le Prestataire des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

### **Article 18. CONFIDENTIALITE**

Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles.

Par dérogation, les obligations de confidentialité, édictées au présent article, ne s'appliquent pas aux données confidentielles :

- dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaient déjà au domaine public ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,
- que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat.

Toute autre divulgation est formellement interdite. Au cas où l'une des Parties ou personnes ayant eu accès à des informations confidentielles est soumise à une obligation de révélation desdites informations, elle le notifie sans délai à la Partie dont les informations confidentielles font l'objet d'une demande de révélation, de manière à ce que cette Partie puisse rechercher une protection appropriée ou tout autre recours approprié et/ou renonce aux clauses de confidentialité du Contrat.

### **Article 19. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

16.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Le Client s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation du Prestataire.

16.2 Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

### **Article 20. CONVENTION DE PREUVE**

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de véracité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

### **Article 21. ASSURANCES**

17.1. Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens, des biens qui lui sont confiés ou loués et de ses employés. A ce titre, l'assurance des Equipements du Client placés chez le Prestataire est à la charge du Client.

17.2. Chacune des Parties atteste avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle notoirement solvable concernant l'ensemble des activités relatives au Contrat.

### **Article 22. IMPREVISION**

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

### **Article 23. EXECUTION FORCEEE EN NATURE**

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra, faire exécuter elle-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante.

La Partie victime de la Défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résolution du contrat selon les modalités définies à l'article « Résiliation ».

#### **Article 24. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Chaque Partie s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données conformément à l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles visé à l'article 1 des présentes.

Au sein de leur relation commerciale, chaque Partie agit, dans le cadre de la collecte des Données Personnelles des Collaborateurs (ci-après « DPC ») de l'autre Partie, en qualité de Responsable de Traitement. Elle traite ces DPC aux seules fins de permettre la préparation, l'exécution, la gestion et le suivi du Contrat. Sont collectés les nom, prénom, fonction, numéro de téléphone fixe et mobile, adresse email, adresse postale de leurs collaborateurs respectifs ainsi que les autres informations qui seraient remises spontanément par lesdits collaborateurs. Ces données ne sont destinées qu'aux collaborateurs de la Partie récipiendaire (et éventuellement à ses sous-traitants et à ses prestataires techniques) qui participent à la collaboration entre les Parties.

Les DPC sont conservées (i) pendant toute la durée du Contrat puis (ii) pendant une période courant jusqu'à la date de prescription de la responsabilité contractuelle.

Les DPC sont conservées en permanence sur le territoire de l'Union Européenne. Les éventuels destinataires à l'étranger sont situés dans des pays reconnus comme présentant un niveau de protection adéquats ou auront pris des engagements contractuels aux moins aussi contraignants en termes de protection des DPC que ceux naissant du Règlement 2016/679.

Conformément à la Législation Applicable, chaque Partie s'engage à faire respecter à l'égard des personnes physiques concernées par le traitement de leurs DPC, leurs droits d'opposition pour motif légitime, d'accès, de rectification, d'effacement (droit à l'oubli), relativement aux données les concernant, dans la mesure où les données ne sont pas nécessaires à l'exécution de la convention, de limitation du traitement et si applicable le droit de portabilité de leurs données vers un prestataire tiers le cas échéant.

#### **Article 25. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

Les Parties conviennent que le Contrat sera soumis à la loi Française.

A défaut d'accord amiable, la partie la plus diligente pourra exercer, une action en justice exclusivement auprès du Tribunal de Commerce de BEZIERS, seul tribunal compétent y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

#### **Article 26. ACCEPTATION DU CLIENT**

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.