

1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de fourniture de Services d'Accès Internet ou réseaux multi-sites par Coriolis Télécom (ci-après le « Fournisseur »). Le Fournisseur commercialise d'éventuelles prestations de services associées. Le Fournisseur propose notamment à sa clientèle la faculté de se connecter à un réseau privé ou à Internet sur la base d'infrastructures réseaux de partenaires techniques, les opérateurs de boucles locales (ci-après « OBL »). Le Client déclare, quant à lui, bien connaître Internet. Le Client reconnaît que le Service d'Accès n'est pas un service d'information ou télématique mais seulement un service de connexion par le Fournisseur entre le Réseau de l'OBL et le Réseau du Client aux fins de transmissions de données entre réseaux au sein d'Internet, le Fournisseur n'assumant aucune responsabilité autre que celles expressément décrites dans le présent Contrat et n'exerçant aucun contrôle sur les contenus, nature ou caractéristiques des données qui transitent par l'intermédiaire du Réseau de l'OBL.

Le Client déclare avoir effectué les études nécessaires quant à l'aptitude du Service d'Accès à répondre à ses besoins, avoir pris connaissance des Chartes figurant en annexe aux présentes et les accepter sans réserve, ni condition.

Le Contrat entre le Client et le Fournisseur est constitué des documents suivants par ordre de priorité décroissante, à l'exclusion de tout autre document et notamment des conditions générales d'achat du Client :

- le bon de commande,
- les présentes Conditions Générales,
- les éventuelles conditions particulières régissant certaines Options,
- la ou les fiches tarifaires concernant le (s) Services d'Accès choisis(s) par le Client,
- le récapitulatif contractuel pour les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif.

Par la signature du bon de commande, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve l'ensemble des dispositions de chaque document constitutif du Contrat et listés ci-dessus et déclare que le Service d'Accès auquel il souscrit répond à ses besoins. Le Client déclare et reconnaît avoir reçu pendant la phase précontractuelle de négociation toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

Il est aussi rappelé que pour les Organismes à but non lucratif et les Petites Entreprises, les dispositions des articles L224-28-I et L224-42-2 I et III du code de la consommation trouvent application sauf renonciation. Conformément aux dispositions de l'article L224-26-1 du code de la consommation, sont exclus du bénéfice des dispositions du code de la consommation les communications interpersonnelles non fondées sur la numérotation, ainsi que la transmission de signaux de MtoM au sens du 6° quater de l'article L. 32 du CPCE.

En fonction des conditions d'exploitation ou d'organisation des Services d'Accès ou des besoins du marché, le Fournisseur se réserve la faculté de modifier ultérieurement, ensemble ou séparément, les dispositions des documents formant le Contrat en portant à la connaissance du Client les nouvelles dispositions préalablement à leur entrée en vigueur en respectant un préavis d'un (1) mois. Le Client est automatiquement soumis aux nouvelles dispositions. En cas de modification n'ayant pas un caractère purement administratif, n'étant pas au bénéfice du Client ou ne découlant pas directement de la législation applicable, le Client pourra résilier le Contrat sans frais et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre (4) mois suivant la notification.

2 – DEFINITIONS

« **Anomalie Majeure** » désigne toute anomalie des services impliquant une panne totale du service d'accès Internet ou l'isolation complète d'un Site du réseau multi-sites du Client.

« **Anomalie Mineure** » désigne toute anomalie des services autres que majeur(s).

« **Couverture DSL ou Fibre Optique** » désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles le Fournisseur est à même de fournir le Service au Client, conformément aux dispositions des présentes conditions générales et selon les disponibilités des ressources de la boucle locale de son partenaire OBL.

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point de Terminaison et le(s) Equipement(s) fournis, positionné dans la pièce souhaitée par le Client au sein de son bâtiment.

« **Equipements** » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité et propriété des partenaires techniques du Fournisseur ou de l'OBL et utilisé par le Fournisseur pour rendre le Service.

« **Heures Ouvrées** » : de 9h00 à 18h00 les Jours Ouvrés.

« **Jours Ouvrés** » : du lundi au vendredi hors jours fériés ou chômés, pendant les Heures Ouvrées.

« **Lien d'Accès** » ou « **Liaison** » désigne un support (xDSL, Fibre Optique...) permettant d'accéder au Service et basé sur les infrastructures des OBL.

« **Offre Groupée** » désigne aux termes des articles L224-42-2 I et III du code de la consommation, l'offre comprenant au moins un ou plusieurs services de communications électroniques (tels que par exemple une offre de téléphonie mobile et une offre de lien d'accès à internet) ou une offre de service de communications électronique associée à un ou des équipements terminaux et qui sont commercialisés en vertu d'un même contrat ou d'un contrat étroitement lié ou associé. Est notamment considérée comme une Offre Groupée, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'offre qui nécessite d'acheter plusieurs produits ou services ensemble ou encore le fait de commercialiser plusieurs services ou produits ensemble à de meilleures conditions tarifaires que celles proposées si les produits ou services sont achetés séparément.

« **Option(s)** » désigne les produits et/ou services que le Fournisseur propose à ses clients de manière optionnelle en complément du Service d'Accès et qui sont détaillés dans les Conditions Particulières annexées aux présentes.

« **Organisme à but non lucratif** » désigne le Client qui est une organisation dont l'objet est de ne pas faire de bénéfice telle qu'une association à but non lucratif, une organisation non gouvernementale, un syndicat etc...

« **Petite(s) Entreprise(s)** » désigne le Client qui est une micro-entreprise (qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros) ou une petite entreprise (qui occupe moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros).

« **Point de Terminaison** » désigne le premier point d'accès physique du réseau installé par l'OBL dans les locaux du Client. Il est matérialisé selon les cas par une réglette ou une tête de câble.

« **Site** » désigne le site d'installation d'un Lien d'Accès.

3 – DESCRIPTION DES OFFRES DE SERVICE

3.1 Le Service proposé par le Fournisseur consiste à :

- raccorder un ou plusieurs Sites du Client entre eux pour leur permettre d'échanger des données,
- donner accès à l'Internet.

La Desserte Interne ne fait pas partie du périmètre de responsabilité du Fournisseur.

Pendant, pour les offres de Service basées sur la technologie fibre optique, le Fournisseur propose sur commande un service de construction de Desserte Interne lorsque la distance entre le Point de Terminaison et le local informatique du Client est au-delà de la distance standard de raccordement. Le prix de cette prestation est défini dans la Fiche Tarifaire ou bien fait l'objet d'un devis pour les cas complexes.

Sur option, le Fournisseur propose une gamme de produits et/ou services décrits en annexe que le Client peut souscrire au moment de sa commande.

Les Offres de Service proposées par le Fournisseur sont des offres de connexion basées, selon les Offres commercialisées par le Fournisseur, sur différentes technologies ADSL, SDSL et/ou Fibre Optique notamment. Ces offres sont plus amplement décrites dans les Fiches Tarifaires émises par le Fournisseur qui font intégralement partie des présentes Conditions Générales.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques des différentes technologies sur lesquelles les offres de Service d'Accès proposées par le Fournisseur reposent.

3.2 Conditions de fourniture des offres de Service

Le Fournisseur n'est tenu qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service et/ou des Options. Pour des raisons techniques, le Fournisseur peut modifier les caractéristiques du Service et/ou d'une Option. Le Fournisseur en informera le Client dans les meilleurs délais. La modification des caractéristiques techniques de tout ou partie du Service ne peut engager la responsabilité du Fournisseur ni ouvrir droit à des dommages et intérêts au profit du Client.

L'accès d'un Client à une offre de Service proposée par le Fournisseur est conditionné par la validation technique de son installation (« Eligibilité »). Le Fournisseur informera le Client dans les meilleurs délais en cas de non Eligibilité à l'offre choisie et dans une telle hypothèse, le Fournisseur et le Client se tourneront vers une autre offre

disponible au catalogue du Fournisseur pour lequel le Client est Eligible. Le Fournisseur ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non Eligibilité du Client.

S'agissant des offres de Services basées sur la technologie xDSL (cuivre), l'ajout de nouvelles paires de cuivre pour livrer le Service pourra être nécessaire. Dans ce cas et sauf difficultés exceptionnelles, le Client s'engage à accepter les frais complémentaires forfaitaires dont le montant est précisé dans la Fiche Tarifaire correspondant à ces travaux d'ajout de paires de cuivre (opération dite de « désaturation »). La nécessité d'une désaturation décidée par l'OBL n'ouvre pas droit à la résiliation du Contrat. Toutefois, en cas de difficultés exceptionnelles impliquant des frais de désaturation nettement supérieurs au montant forfaitaire précisé dans les Fiches Tarifaires, un devis sera présenté au Client qui aura la possibilité de l'accepter ou de le refuser. En cas de refus du devis, le Contrat sera annulé sans frais.

S'agissant des offres de Service basées sur la technologie fibre optique, les frais de mise en service annoncés par le Fournisseur dans sa fiche tarifaire le sont à titre indicatif et pourront être modifiés suite à l'étude d'Eligibilité réalisée sur site par le prestataire technique du Fournisseur portant particulièrement sur les conditions de raccordement à la fibre optique du Site du Client en ce compris les éventuels besoins de Desserte Interne. Ainsi, suite à cette étude, il pourra être présenté un devis au Client si son Site ne peut pas être raccordé dans des conditions normales par l'OBL fournisseur du Fournisseur. Le Client est libre d'accepter ou de refuser le devis qui lui sera présenté et fera part de sa décision au Fournisseur par écrit. En cas de refus du devis par le Client, le présent Contrat deviendra caduc.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation de l'intégralité des Services qu'il souscrit jusqu'à l'expiration du Contrat quelle qu'en soit la cause. A ce titre, le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé par le Fournisseur. Tout détournement d'usage et notamment la commercialisation par le Client du Service (moyennant ou non une contrepartie financière) est formellement prohibée sous peine de résiliation immédiate du Contrat par le Fournisseur pour faute du Client sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels le Fournisseur pourrait prétendre.

En outre, le Client utilise le Service sous sa seule responsabilité, conformément à la réglementation applicable et s'interdit de faire usage du Service à des fins illégales ou contrevenant à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs.

4 - ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

Le Contrat entrera en vigueur à la date de signature du bon de commande pour une durée indéterminée et comporte une durée minimale d'engagement de trente-six (36) mois débutant à compter de la date de livraison du Lien d'Accès pour un Site donné, telle que cette date est définie au bon de livraison visé à l'article 6 ci-après. En cas de déploiement de Liens d'Accès sur plusieurs Sites, les Parties pourront convenir d'aligner la durée minimale d'engagement de tous les Liens d'Accès sur celle du dernier Lien livré.

Les Clients relevant du statut des Petites Entreprises ou des Organismes à but non lucratif qui souhaitent souscrire au Service d'Accès doivent expressément renoncer au bénéfice des dispositions de l'article L224-28 I du code de la consommation en cochant le case prévue à cet effet dans le bon de commande.

La fourniture du Service d'Accès et, le cas échéant, des Options associées, débutera à la date de livraison du Lien. Le Service ne pourra être mis en service que si le Client a pris les mesures nécessaires à cet effet telles que précisées dans le Contrat et qu'il a communiqué au Fournisseur les éléments techniques nécessaires à la bonne mise en place des Services.

5 – COMMANDE DU SERVICE – DELAI DE LIVRAISON

Le Client est tenu de présenter les documents suivants au plus tard au moment de la souscription du Service :

- le formulaire d'ouverture de compte client dûment renseigné,
- un extrait Kbis de moins de trois (3) mois,
- un document à en-tête de l'entreprise mentionnant les informations légales obligatoires pour la désignation de la personne morale,
- un justificatif d'identité du souscripteur personne physique dûment mandaté pour souscrire le Contrat au nom de la personne morale accompagné d'un document établi au nom de la personne morale justifiant de son habilité à agir au nom de celle-ci,
- un chèque annulé et un relevé d'identité bancaire au nom de la personne morale,

- un mandat de prélèvement SEPA sur son compte bancaire, postal ou caisse d'épargne si le Client choisi un règlement par prélèvement automatique.

La livraison du Lien ne pourra intervenir que si l'ensemble des documents ci-dessus listés ainsi que le bon de commande, sont retournés au Fournisseur complets et signés et si les informations qui y figurent sont concordantes.

Pour les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif, des justificatifs permettant de déterminer leur statut peuvent leur être demandé au moment de la souscription ou à tout moment durant la vie du Contrat.

Le Fournisseur se réserve la faculté de refuser la souscription du Contrat de Service au Client s'il apparaît que celui-ci a fourni un dossier incomplet, a apporté des modifications aux termes et conditions standards du Service, présente un scoring financier défavorable et/ou est redevable envers le Fournisseur de sommes au titre d'autres Contrats à moins que le Client s'engage :

- au paiement d'un dépôt de garantie ou d'une caution bancaire, le terme « paiement » s'entendant comme l'encaissement effectif par le Fournisseur de ce dépôt,
- au paiement préalable de ces sommes dont le Client serait redevable au titre d'autres Contrats souscrits auprès du Fournisseur.

Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et l'utiliser pour ses seuls besoins propres. Le Client est toutefois autorisé à souscrire au Service pour lui-même ou pour le compte de toute société qu'il contrôle au sens de l'article L233-3 du code de commerce. Dans ce cas le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits et pouvoirs nécessaires à l'effet de signer un bon de commande et de souscrire un Contrat pour le Service au nom et pour le compte des sociétés concernées. Il se porte garant du respect par lesdites sociétés, des obligations définies au Contrat de Service et notamment dans les présentes conditions générales et sera, en toutes circonstances, solidaire vis-à-vis du Fournisseur, de l'exécution par ces sociétés de leurs obligations et en particulier celles bénéficiant d'une facturation séparée.

De même, dans le cas où le Client contracte le Service pour plusieurs Sites, il devra signer un bon de commande par Site et signer une seule fois les présentes conditions générales. Le Client reconnaît que les présentes conditions générales seront applicables à la totalité des bons de commande signés par le Client y compris les bons de commande qui seraient signés ultérieurement à la date de signatures des présentes conditions générales. En cas de différend, les présentes conditions générales seront appliquées indifféremment et de plein droit pour n'importe quel Site installé du Client et bénéficiant d'un Service d'Accès du Fournisseur relevant des présentes.

6- COLLABORATION

Pendant toute la durée d'exécution du Contrat, le Client s'engage à permettre aux techniciens du Fournisseur un libre accès à ses locaux et mettre à leur disposition tous équipements et/ou fournitures qui pourraient être nécessaires à l'exécution des obligations du Fournisseur au titre du présent Contrat.

En cas d'une intervention ne pouvant aboutir du fait du Client (contact sur site absent, problème lié à l'environnement client (électricité, desserte interne, ...), le déplacement à tort du technicien sera facturé cent cinquante euros (150€) HT.

6.1 Emplacement et Equipements

Dans le cas d'un lien de technologie ADSL, le Client est tenu de :

- fournir une ligne téléphonique RTC isolée et en service, dont le numéro doit figurer dans la rubrique « commentaires » du bon de commande, après avoir vérifié que cette ligne n'est pas déjà utilisée pour un autre abonnement DSL (sans quoi cette liaison DSL sera automatiquement désactivée sans que le Fournisseur ne puisse assumer aucune responsabilité à cet égard, le Client faisant son affaire personnelle des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au service DSL en question). Selon les types de Liens d'Accès, cette ligne servira de support à la mise à disposition de la liaison d'accès ou servira uniquement à repérer les accès pour la livraison des Liaisons.

Dans tous les cas, le Client est tenu de :

- prévoir un emplacement physique adapté aux Equipements,
- s'assurer de la proximité d'une alimentation électrique adéquate,
- disposer préalablement d'une Desserte Interne installée en bonne et due forme,
- disposer d'un port Ethernet côté système Client (LAN),
- acquérir auprès du Fournisseur un modem ou un routeur,
- maintenir son routeur allumé.

Faute de satisfaire à l'ensemble de ces prérequis, le routeur et la connexion ne pourront être installés.

Pour des problèmes de Desserte Interne, le Fournisseur peut effectuer, à la demande expresse par mail du Client, des travaux pour une longueur jusqu'à quarante mètres (40m) ne nécessitant pas de perçement, moyennant un forfait de cinq cents euros (500€) HT.

6.2 Matériels du Client

Le Fournisseur ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client. A cet égard, il appartient au Client de se procurer à ses frais les matériels, logiciels et installations non inclus dans le Service et que nécessite le raccordement du réseau et/ou des matériels du Client avec le Réseau du partenaire technique OBL du Fournisseur. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, du paramétrage, de l'exploitation, de la maintenance et de la sécurisation de ses matériels et/ou logiciels.

Le Client s'engage à ce que ses matériels n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les Services acheminés via le Réseau du partenaire technique OBL du Fournisseur ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice au Fournisseur, à son partenaire technique OBL et/ou à tout autre utilisateur du réseau.

6.3 Prestations de raccordement

Aux fins de procéder au raccordement du Service, un rendez-vous sera convenu entre le Client et le Fournisseur et/ou l'OBL.

Le technicien de l'OBL ou mandaté par ce dernier prendra contact avec le Client pour convenir d'un rendez-vous aux jours et heures ouvrables afin de procéder au raccordement. Ce rendez-vous est fixé dans un délai compatible avec le délai prévisionnel de mise en œuvre du Service prévu par le Fournisseur. Le Client a le droit de modifier sa date de rendez-vous tout en respectant le délai énoncé ci-avant et un préavis de quarante-huit (48) heures, et devra choisir une nouvelle date parmi les disponibilités du technicien de l'OBL. En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé ou en cas d'annulation du rendez-vous dans les quatre (4) heures ouvrables (du lundi au vendredi entre 9h et 18h) précédant l'heure du rendez-vous, une pénalité pour déplacement à tort sera facturée au Client. Le montant de cette pénalité est indiqué dans la Fiche Tarifaire en vigueur au jour de la souscription du Contrat.

En cas de non-présentation du technicien de l'OBL au rendez-vous de raccordement et uniquement lorsque le raccordement consiste en un changement de fournisseur, le Client pourra demander par tout moyen le versement d'une indemnité correspondant, par jour de retard, au cinquième de la redevance mensuelle TTC du Service. Cette indemnité est versée, le cas échéant sous forme d'avoir venant en déduction des factures à venir, dans les 30 jours de la demande du Client.

Le jour du rendez-vous visé ci-dessus, le Client permettra au technicien agréé de l'OBL fournisseur du Fournisseur d'accéder à son Site dont l'adresse est précisée dans le bon de commande. Il est de la responsabilité du Client d'obtenir l'ensemble des éventuelles autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans le Site et à son raccordement.

Dans le cadre de la prestation, le technicien raccorde le Site du Client au Réseau et installe les Equipements (connecteur) dans le Site à l'exclusion de toute autre prestation.

Les Equipements installés par l'OBL dans le Site du Client demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'OBL ou de ses ayants droit.

Le Client s'interdit d'effectuer toute altération, modification, intervention technique, transformation et/ou destruction sur les Equipements à quelque fin que ce soit. Le Client informera sans délai le Fournisseur de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de l'Equipement et indemniserà l'OBL à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Equipements sauf en cas de force majeure ou de faute imputable uniquement à l'OBL.

Dans le cas où à la date de rendez-vous convenue le Client est absent ou ne laisse pas le technicien entrer pour procéder au raccordement, les frais de déplacement du technicien seront facturés au Client au tarif indiqué dans la Fiche Tarifaire. Au bout de deux (2) rendez-vous non honorés, outre la facturation des frais de déplacement à tort au Client, le Contrat sera résilié au tort exclusif du Client avec effet immédiat et les stipulations de l'article 12.4 s'appliqueront.

La Mise en Service se concrétise par un test de bon fonctionnement que le technicien réalise après avoir procédé au raccordement du Site au Réseau et à l'installation des Equipements. A cet effet, le technicien dresse un compte-rendu mentionnant la date d'intervention, le détail des travaux réalisés, les tests de fonctionnement effectués et l'acceptation du Client de la livraison du Lien.

6.4 Informations à fournir

Afin de permettre dans les meilleures conditions le rétablissement de son Lien d'Accès en cas d'interruption de Service et/ou, pour les offres de Service éligibles,

d'obtenir une garantie de temps de rétablissement (GTR) de sa Liaison en cas d'interruption de Service, le Client doit communiquer deux (2) numéros de téléphone au Fournisseur avant l'installation :

- Le numéro de téléphone d'une personne présente sur le Site en heures ouvrées et capable de mener des actions de base sur indication d'un technicien (allumer/éteindre un routeur, regarder des voyants lumineux...).

- Le numéro de téléphone d'une personne ayant la possibilité de se déplacer sur le Site aux horaires de nuit et capable de mener également des actions simples ci-dessus.

6.5 Bon de livraison

Une fois les prestations de raccordement de chaque Lien d'Accès effectuées, le Fournisseur notifie par email au Client la date à laquelle le connecteur a été posé rendant le Service disponible et opérationnel (« Bon de Livraison ») pour un Site donné. Dans l'hypothèse où l'Equipement du Fournisseur ou de l'OBL n'aurait pas été livré au Client avant la date d'installation du connecteur, la date de livraison des Equipements sera retenue.

Sans réserve(s) émise(s) par le Client dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures à compter de la notification, le Client sera réputé avoir accepté le Bon de Livraison et le Fournisseur sera autorisé à facturer le Service. Le Fournisseur confirme par mail les dates de livraison des connecteurs, donnant la date de démarrage de chaque Lien d'Accès.

6.6 Modification de paramétrage ou de périmètre

Les modifications de paramétrage du Service ou d'un Lien d'Accès sont incluses dans la limite d'une (1) modification par mois pour l'ensemble des Liens déployés. Les demandes de modifications au-delà de ce seuil feront l'objet d'un devis qui devra être accepté par le Client avant toute mise en œuvre de la modification demandée.

L'ajout d'un Site SDSL/ADSL est réalisé dans un délai de trois (3) semaines à compter de la commande (incluant adresse et numéro de téléphone de référence à l'adresse), sauf absence totale de boucle locale cuivre disponible à l'adresse demandée et/ou en cas de saturation de la boucle locale cuivre à l'adresse demandée.

7 - CONDITIONS FINANCIERES

7.1 Imprévision

Les Parties conviennent que si, suite à des circonstances échappant à la maîtrise du Fournisseur, l'économie des rapports contractuels venait à se trouver substantiellement bouleversée de telle manière qu'elle rende préjudiciable au Fournisseur l'exécution de ses obligations, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour adapter les conditions et modalités contractuelles afin de permettre la poursuite du présent Contrat.

7.2 Tarif du Service – Révision du tarif

Le tarif applicable au Service souscrit par le Client est celui mentionné dans la Fiche Tarifaire correspondante du Service et/ou de l'Option établie par le Fournisseur et en vigueur au moment de la souscription du Contrat.

Toute modification ultérieure du tarif du Service sera portée à la connaissance du Client par tout moyen écrit un (1) mois avant son entrée en vigueur et sera applicable à tous les Contrats en cause et notamment à ceux en cours d'exécution.

Dans l'hypothèse d'une augmentation de tarif, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article 12.3.4. ci-après.

Nonobstant ce qui précède, le Client ne pourra résilier le Contrat lorsque l'augmentation tarifaire sera motivée par l'entrée en vigueur d'un tarif réglementé.

7.3 Paiements

Les matériels nécessaires à la fourniture du Service vendus au Client sont facturés à leur livraison.

Le Service et, le cas échéant les Options souscrites sont facturées mensuellement au Client terme à échoir.

La première facture due au Fournisseur y compris les éventuels frais de mise en service (s'ils sont prévus dans la fiche tarifaire de l'Offre ou de l'Option et/ou les éventuels frais de désaturation correspondant à des ajouts de nouvelles paires de cuivre par l'OBL) est prélevée à la date de livraison de chaque Lien d'Accès, le Bon de Livraison faisant foi, sauf dénonciation de celui-ci par lettre recommandée avec accusé de réception dans les quarante-huit (48) heures de sa réception. En cas de commande groupée de plusieurs Liens d'Accès, les dates retenues pour le démarrage de la facturation seront les dates de livraison de chacun des Liens et ce, même si les Parties ont convenu d'aligner la date d'engagement contractuel des Liens sur celle du dernier Lien livré. Les factures sont payables à trente (30) jours date de facture, sauf stipulation contraire notamment, lorsque les Parties ont conclu un marché public, dans le délai global de paiement prévu par le code de la commande publique. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. Si le Client fait partie d'un groupe ou est adhérent d'un réseau qui centralise les paiements des prestations réalisées par le Fournisseur, le Client indique les coordonnées de la personne à facturer dans le bon de

commande (le Client demeurant en tout état de cause garant solidaire du paiement de toute facture émise par le Fournisseur pour les Services d'Accès objet du Contrat). Si, en cours d'exécution du Contrat, le Client i) cesse d'adhérer à ce réseau ou d'appartenir à ce groupe, ou ii) si le réseau ou la société du groupe qui est facturée, est défaillant(e) dans le paiement des prestations du Fournisseur, le Client se conformera sans délai à ce qui suit pour procéder de lui-même au paiement des Services et/ou prestations, en sa qualité de garant solidaire. Par ailleurs, dès que le Client cesse d'adhérer à un réseau pour lequel un tarif spécifique a été négocié, le tarif applicable au Client sera le tarif public du Fournisseur pour l'offre considérée en vigueur à la date de sortie du réseau.

Le paiement est réalisé par prélèvement automatique sur le compte postal ou bancaire du Client, selon les échéances prévues. Le Client remettra, lors de la signature du présent Contrat, un RIB / RIP ainsi qu'un Mandat de Prélèvement SEPA annexés au présent Contrat signé.

A cet effet, le Client devra obligatoirement renseigner et remettre au Fournisseur le formulaire intitulé « Mandat de prélèvement SEPA » sur lequel il lui sera communiqué son numéro de « Référence Unique de Mandat » dit « RUM » que le Client devra conserver.

Le Client est tenu de prévenir le Fournisseur immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, en précisant la RUM, dans un délai d'une (1) semaine, de tout changement de coordonnées bancaires ou demande de révocation du Mandat, au Service Clients à l'adresse suivante : CORIOLIS TELECOM – Service Clients – TSA 31987 – 92894 NANTERRE CEDEX 9

Dans le cadre du prélèvement SEPA, le Client est informé au moins cinq (5) jours avant la date d'échéance du prélèvement, ce que le Client accepte expressément.

Toute somme due au Fournisseur par le Client sera de plein droit, à compter de la date d'exigibilité et jusqu'à la date du paiement, porteur d'intérêts de retard sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêts légal sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Le Fournisseur se réserve en outre le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € est perçue en application de l'article D 441-5 du code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Fournisseur peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

8 - MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS

L'installation des Equipements reste à la charge du Client sauf stipulation contraire. Le Fournisseur (ou l'OBL) est et restera propriétaire de ses Equipements pendant toute la durée du Contrat. Le Client s'engage à ne pas vendre, prêter, louer ou disposer d'une quelconque façon les Equipements, ni les grever d'une hypothèque, gage, caution ou autre sûreté. Les Equipements demeureront la propriété de l'OBL même s'ils peuvent être assimilés, pendant un laps de temps, à un bien immobilier. En cas de tentative de saisie, de réquisition ou de confiscation du matériel, le Client devra faire respecter en toutes circonstances le droit de propriété de l'OBL et en aviser immédiatement ce dernier.

Le Client utilisera les Equipements conformément à l'Article 1880 du Code civil et uniquement pour les besoins du Service d'Accès. Le Client utilisera les Equipements conformément à leur documentation associée et aux instructions du Fournisseur et/ou de l'OBL. Il s'interdit en outre de le déplacer sans l'accord exprès, préalable et écrit, du Fournisseur. Le Client supporte, en sa qualité de gardien des Equipements de l'OBL installés dans son(ses) Site(s), la totalité des risques liés à l'usage desdits Equipements, pouvant survenir sur les Equipements (notamment dommage – sous réserve de l'usure normale - détérioration, perte, vol) ainsi que la totalité des risques que les Equipements font courir aux biens et aux personnes. A cet effet, le Client s'engage à souscrire et à maintenir en vigueur pendant toute la durée du Contrat, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance tous risques couvrant notamment la réparation et le remplacement des Equipements qui subiraient des pertes ou des dommages ainsi que tous risques assurables, y compris la responsabilité des tiers, et à informer par écrit Coriolis Télécom de tout incident relatif aux risques ci-dessus mentionnés, que pourraient subir les Equipements et ce, quelle qu'en soit l'origine.

Toute modification des Equipements est soumise à l'accord préalable du Fournisseur.

Toute pièce incorporée à un Equipement (notamment au cours des opérations de maintenance) en cours de Contrat devient immédiatement et de plein droit la propriété de l'OBL sans qu'aucun remboursement ni indemnité ne puissent lui être réclamés.

En cas de détérioration volontaire ou involontaire, de vol, de panne d'alimentation électrique la garantie prévue dans le Contrat et détaillée dans l'article 9 ne s'appliquera pas. Dans ce cas, le Client s'engage à payer au Fournisseur une indemnité forfaitaire de cinq cent euros (500€) HT pour le remplacement de l'Equipement mis à disposition par l'OBL, étant précisé que le Service n'ayant pas été interrompu du fait du Fournisseur, le Client restera redevable du montant de la redevance mensuelle d'abonnement au Service d'Accès pendant toute la durée d'indisponibilité du Service en résultant.

Au terme du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à restituer les Equipements de l'OBL à l'adresse de l'OBL qui lui aura été communiquée. En cas de non-restitution desdits Equipements dans les délais prévus, une pénalité de non-restitution sera facturée au Client. Le montant des pénalités de non-restitution est le suivant :

- boîtier fibre optique : 251€ HT

Par ailleurs, le Service d'Accès fournit nécessite l'acquisition par le Client de matériel(s) (routeur ou modem) auprès du Fournisseur.

Nonobstant ce qui précède, au cas où le Client envisagerait de recourir à un financement extérieur tel que location financière pour acquérir un Equipement, il devra en informer le Fournisseur.

Le Client devra, à la signature du Contrat, indiquer au Fournisseur le nom et l'adresse de l'organisme financier impliqué dans la transaction et également fournir la preuve de l'acceptation du financement par l'organisme concerné.

A défaut pour le Client de satisfaire à ces obligations, le Fournisseur se réserve le droit de retarder la signature ou l'exécution du Contrat jusqu'à la communication de ces éléments de financement.

9 – GARANTIE SUR LES EQUIPEMENTS, ROUTEURS ET SERVICES ASSOCIES

Le Fournisseur propose les services suivants :

- Monitoring : Contrôle des logs du routeur ;
- Garantie J+1 : Il s'agit de la garantie matérielle du routeur.

Détails des prestations :

9.1 Monitoring : Cette opération consiste à contrôler selon une périodicité aléatoire la cohérence des logs du routeur.

9.2 Garantie J+1 : Il s'agit de la maintenance matérielle du routeur. En cas de panne matérielle du routeur diagnostiquée avant 12 heures, le Fournisseur fera livrer au Client par voie postale ou service de livraison express, un routeur paramétré avec la configuration du Client en J+1 en France Métropolitaine, charge au Client d'installer le nouveau routeur réceptionné en lieu et place du routeur défectueux. Une assistance téléphonique à l'installation peut être fournie par le Fournisseur au Client si celui-ci ne parvient pas à installer seul le routeur. Si le Client souhaite l'intervention d'un technicien sur Site pour procéder à l'installation du routeur de remplacement dont l'installation n'aurait pas pu être finalisée avec l'aide de l'assistance téléphonique du Fournisseur, cette prestation sera facturée au Client au tarif mentionné dans la fiche tarifaire.

Le Client devra retourner, à ses frais, au Fournisseur le routeur défectueux au plus tard dans les dix (10) jours suivant la livraison sur Site du nouveau routeur.

➢ En cas de modification, non autorisée par le Fournisseur, de l'Equipement mis à disposition dans les locaux du Client ou du routeur acquis par le Client, la maintenance ne pourra être assurée sans remise préalable de l'Equipement ou du routeur dans son état d'origine. Dans l'hypothèse où une modification non autorisée apparaîtrait à l'occasion d'un retour d'Equipement ou de routeur défectueux, la remise en état d'origine de l'Equipement ou du routeur sera facturée au Client par le Fournisseur, à son tarif en vigueur au jour de la remise en état.

➢ Ne sont pas couvertes par la garantie J+1, les interventions et réparations dues aux détériorations résultant :

- de négligences manifestes, de défauts d'utilisation ou de surveillances et, de façon générale, de tout usage non conforme aux spécifications précisées dans le manuel d'utilisation de l'Equipement,
- de toute intervention (notamment réparations, travaux de maintenance, modifications, déplacements...) sur le routeur d'une personne étrangère au Fournisseur et/ou son partenaire technique,
- d'un cas de force majeure, notamment inondations, tremblements de terre, grèves, émeutes, guerres,
- de chocs inhabituels, dommages électriques, inondations, négligences, défections de l'air conditionné ou du contrôle d'humidité, environnement corrosifs susceptibles d'endommager les circuits électriques ou électroniques, dommages se produisant pendant le

transport du produit par le Client, ou toute autre cause inhabituelle,

- de non-respect des spécifications d'environnement figurant dans la notice d'utilisation de l'Equipement,
- d'utilisation d'accessoires ne respectant pas les spécifications des constructeurs et/ou du Fournisseur.

Si des prestations de maintenance ou de réparation sont effectuées par le Fournisseur à la suite d'un dysfonctionnement résultant de l'une des causes ci-dessus énumérées, ces prestations seront facturées au Client selon le tarif du Fournisseur en vigueur.

10 – ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE

10.1 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès IP-ADSL / VDSL / FTTH (fibre à débit non garanti)

Le Fournisseur fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès IP-ADSL / VDSL / FTTH avant la fin du Jour Ouvré suivant la signalisation de l'interruption par le Client au Fournisseur conformément à la procédure de notification décrite ci-après, pendant les Heures Ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est repoussé au premier Jour Ouvré suivant avant 12h00.

10.2 Temps de rétablissement d'un accès IP-SDSL ou Fibre à débit garanti (GTR 4h)

Sauf cas particuliers concernant certains OBL prévus dans la Fiche Tarifaire, le Fournisseur s'engage à rétablir le Service d'un Lien d'Accès IP-SDSL ou Fibre dans un délai de quatre (4) Heures Ouvrées à compter de la notification de l'interruption par le Client pendant les Jours et Heures Ouvrés, selon la procédure définie ci-après. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant avant 12h00.

En cas de non-respect du temps de rétablissement GTR 4h, le Fournisseur versera, par Lien d'Accès concerné, une pénalité forfaitaire et libératoire comme suit :

4h00 < temps de rétablissement < 6h00 : 20% de l'abonnement forfaitaire mensuel du Lien concerné
6h01 < temps de rétablissement < 8h00 : 40% de l'abonnement forfaitaire mensuel du Lien concerné
8h01 < temps de rétablissement < 10h00 : 60% de l'abonnement forfaitaire mensuel du Lien concerné
10h01 < temps de rétablissement : 80% de l'abonnement forfaitaire mensuel du Lien concerné

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveau de service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification du Service demandée par le Client lorsque sa mise en œuvre induit une interruption du Service,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers autre que le Fournisseur ou son partenaire technique,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par le Fournisseur pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte Interne,
- d'un élément / matériel non installé et exploité par le Fournisseur,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels ...),
- perturbation du Réseau ou service de télécommunication des opérateurs Orange, SFR ou DSP. Lorsque les conditions d'attribution d'une pénalité seront remplies, le Client pourra demander au Fournisseur le versement du montant des pénalités correspondantes. Ces dernières viendront se compenser avec le montant de la prochaine facture à émettre.

10.3 Calcul des temps d'interruption et des temps de rétablissement

Les interruptions et les temps de rétablissement sont décomptés entre l'heure à laquelle une interruption est notifiée par le Client au Fournisseur, conformément à la procédure décrite ci-après, et l'heure à laquelle les outils de supervision du Fournisseur constatent le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès concerné.

10.4 Procédure de notification des interruptions

Le Fournisseur communique au Client un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'interruption : infotechnique-ip@coriolis.fr.

Ce service est joignable aux Jours et Heures Ouvrés. Il sera demandé au Client de communiquer au Fournisseur les informations suivantes par courriel :

- numéro d'identification du Lien,
 - description du dysfonctionnement constaté,
 - coordonnées de la personne à tenir informée ou à contacter pour obtenir de plus amples informations.
- L'horaire mentionné sur le mail du Client constituera le point de départ du calcul de la durée d'interruption. Le Client s'engage à fournir au Fournisseur toutes les

informations requises par ce dernier afin de localiser et de remédier à l'interruption. Notamment, avant de signaler un incident, le Client devra s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements (y compris sur ceux sous sa responsabilité), ses Sites ou la Desserte Interne.

A la réception d'une notification du Client pendant les Jours et Heures Ouvrés, le Fournisseur réalisera l'identification de l'incident et confirmera par retour de mail au Client, si le dysfonctionnement notifié constitue bien une interruption.

Toute notification pour un incident qui, après vérification par le Fournisseur, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Fournisseur et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client pourra donner lieu à facturation des coûts d'intervention sur devis. Une fois l'origine de l'interruption identifiée, le Fournisseur réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrés les actions visant à corriger ladite interruption. Dès lors que le Fournisseur a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'interruption, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'à ce que le Fournisseur obtienne l'accès physique aux dits Sites et aux Equipements.

Après analyse et intervention du Fournisseur, si un problème ou une instabilité technique persistent sur un Lien d'Accès IP-xDSL ou Fibre Optique, le Fournisseur pourra demander à l'OBL une expertise technique afin de rechercher d'éventuelles défaillances sur son propre Réseau. S'il s'avère qu'après l'expertise technique que le défaut se trouve sur la Desserte Interne ou les matériels du Client, l'OBL facturera au Fournisseur son intervention (tarif catalogue de l'OBL) qui sera refacturée intégralement au Client à l'euro l'euro sur présentation du justificatif correspondant.

10.5 Clôture de l'interruption

La clôture d'une notification d'interruption sera faite par le Fournisseur comme suit :

- information du Client par mail,
- clôture et archivage de l'incident.

Pour chaque interruption notifiée, le Client dispose d'un délai de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées à compter de la notification de sa clôture par le Fournisseur pour envoyer par mail au Fournisseur sa contestation dûment motivée de la clôture de la notification d'interruption. Sur demande du Client formulée par mail, un rapport d'incident pourra être communiqué par le Fournisseur au Client.

11 - MAINTENANCE DU RESEAU PAR L'OBL

Afin notamment d'assurer le maintien de la qualité de son Réseau, l'OBL dispose de la faculté d'interrompre le Service d'Accès pour des raisons de maintenance préventive, de réparation ou de dépannage du Réseau de l'OBL. Pour ce qui concerne ses propres opérations de maintenance, le Fournisseur (ou son partenaire technique) s'efforcera, dans la mesure du possible :

- d'effectuer ces interventions de maintenance en dehors de la tranche horaire 9 heures -19 heures ;
- d'informer par avance le Point de Contact du Client par mail ;
- de limiter la période d'interruption du Service d'Accès ;
- de regrouper les interventions de maintenance.

Les interruptions programmées de Service ne sont pas prises en compte pour le calcul des engagements de niveau de service décrits à l'article 10 ci-avant.

12 - SUSPENSION - DEMENAGEMENT - RESILIATION

12.1 Suspension

Le Fournisseur a la faculté de suspendre le Service d'Accès, notamment en cas de défaillance du Client ou de défaut de paiement par le Client d'une seule facture qui n'aurait pas été réparé au plus tard sept (7) jours calendaires après mise en demeure de payer adressée par tout moyen.

Lorsque les circonstances ayant motivé la suspension du Service d'Accès et/ou des Options auront disparu, ou des garanties présentées, le Fournisseur pourra, à son choix, soit reprendre la fourniture du Service d'Accès et/ou des Options, soit résilier le présent Contrat. La suspension du Service d'Accès et/ou des Options, n'emportera pas prorogation de la durée du Contrat pour la période de suspension et n'ouvrira droit à aucune indemnité au profit du Client. Il est expressément convenu que la redevance mensuelle d'abonnement au Service d'Accès et/ou aux Options demeurera due pendant la période de suspension.

En outre, le Fournisseur pourra suspendre le Service d'Accès s'il y est obligé pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité judiciaire ou administrative, communautaire, nationale ou locale compétente.

12.2 Déménagement

Dans l'hypothèse d'un changement de Site au cours du Contrat, le Client est tenu de prévenir le Fournisseur, par

lettre recommandée avec avis de réception respectant un préavis de quatre (4) mois, d'un tel changement. Pour des cas spécifiques, le Fournisseur pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Si le nouveau Site peut bénéficier du Service, le Service sera réinstauré pour le Site d'origine à la date de déménagement convenue entre les Parties et un nouveau Lien d'Accès sera livré sur le nouveau Site. Les dispositions suivantes s'appliqueront alors, étant entendu que le Client reconnaît expressément que le versement éventuel des sommes ci-dessous indiquées se fera sans préjudice de toute somme que le Fournisseur pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts. Dans ce cas, le Client versera au Fournisseur :

- les frais de Mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, le Client sera redevable envers le Fournisseur des mensualités d'abonnement correspondant à la période restant à courir entre la date du déménagement et la fin de la période minimum d'engagement en cours.

Enfin, la période minimale d'engagement du Lien sera reconduite pour une durée minimale équivalente à la durée minimale originellement souscrite sur le nouveau Site.

Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera au Fournisseur les indemnités en cas de résiliation anticipée de la part du Client, conformément à l'article 12.4 ci-après.

12.3. Résiliation

A l'issue de la durée minimale d'engagement, le Contrat peut être dénoncé à tout moment par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois avant la date d'échéance à l'adresse suivante :

**Service Clients - CORIOLIS TELECOM – TSA 31987,
92894 NANTERRE CEDEX.**

Il est précisé que la résiliation d'un Lien d'Accès n'emporte pas de plein droit la résiliation du Contrat si celui-ci porte sur plusieurs Liens d'Accès ou est relatif à plusieurs Sites mais n'est relative qu'au Lien d'Accès considéré.

12.3.1. Chaque Partie est habilitée à résilier le Contrat de plein droit et à tout moment :

- en cas de force majeure si les effets de celle-ci conduisent à la suspension de l'exécution des obligations essentielles de l'une des Parties pendant plus d'un (1) mois calendaire,
 - dissolution ou liquidation, amiable ou judiciaire, et sous réserve de l'exercice par l'administrateur judiciaire désigné à la procédure, de son droit à la poursuite du Contrat en cours. En cas de continuation du Contrat par le mandataire judiciaire, tout manquement dans l'exécution des obligations mises à sa charge par le Contrat, pourra entraîner la mise en œuvre par le Fournisseur de la procédure de résiliation susvisée.
- Par ailleurs, le Fournisseur est habilité à résilier le Contrat de plein droit et sans préavis, et sans indemnité :
- sur injonction des autorités publiques, administratives ou judiciaires,
 - en cas d'arrêt des relations contractuelles entre le Fournisseur et son partenaire technique.

12.3.2. Le Fournisseur est habilité à résilier de plein droit le Contrat en cas de manquement par le Client à ses obligations contractuelles et notamment en cas de défaut de paiement, quinze (15) jours après une mise en demeure adressée par tout moyen, restée infructueuse. Plus largement, dans tous les cas où il aurait été porté à la connaissance du Fournisseur que le Client aurait méconnu les obligations mises à sa charge par le Contrat ou en cas de manquement du Client à ses obligations légales, la résiliation du présent Contrat prendra effet trente (30) jours après la date de notification de la mise en demeure de se conformer aux obligations contractuelles adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet.

12.3.3. Le Client est habilité à résilier tout ou partie du Contrat en cas de manquement grave par le Fournisseur à ses obligations contractuelles. Toutefois, cette résiliation ne pourra intervenir que dans un délai d'un (1) mois après que le Client aura fait constater par le Fournisseur et/ou son partenaire technique, le dysfonctionnement qu'il allègue, dans le cadre d'un examen contradictoire sur place, attestant de ce que le Client est étranger au dysfonctionnement considéré.

12.3.4. Dans le cas où le Client refuse l'application d'un nouveau tarif ou de modifications des dispositions du Contrat proposés par le Fournisseur dans les conditions des articles 1 et 7.2, le Client a la faculté de résilier le Contrat (ou partie de celui-ci si la modification ne concerne qu'une partie des Services d'Accès), dans un délai de quatre (4) mois à compter de la notification, par tout moyen écrit, du nouveau tarif ou des nouvelles

dispositions du Contrat et ce, sans droit à dédommagement. Toutefois, conformément à l'article L224-33 du Code de la consommation, les modifications qui sont au bénéfice exclusif du Client, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client ou qui découlent directement de la législation applicable n'ouvre pas droit à cette faculté de résiliation sans frais.

12.4. La résiliation du Contrat, totale ou partielle, avant l'expiration de sa période minimale d'engagement, qu'elle qu'en soit la cause, rendra immédiatement exigibles les montants dus au titre du Service d'Accès concerné pour la période restant à courir jusqu'au terme de ladite période minimale d'engagement et ce, sans préjudice des sommes que le Fournisseur pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts ou de pénalités, en cas de résiliation fautive ou de violation des stipulations du Contrat imputable au Client. Nonobstant ce qui précède, la présente disposition ne s'appliquera pas en cas de résiliation par le Client suite à une inexécution par le Fournisseur de ses obligations essentielles (article 12.3.3), suite à la survenance d'un cas de force majeure ou dans le cadre de l'article 12.3.4 ci-dessus.

Par ailleurs, si la résiliation intervient avant la Mise en service du Service, la résiliation unilatérale du Contrat par le Client (non justifiée par un manquement du Fournisseur à ses obligations essentielles, un cas de force majeure ou dans les cas visés à l'article 12.3.4), le Client sera tenu de verser une indemnité correspondant à douze (12) mois de redevance mensuelle pour le Service d'Accès concerné. En cas de suspension et/ou de résiliation, quelle qu'en soit la cause, toute période commencée reste due et tout paiement réglé reste acquis au Fournisseur.

La présente faculté de résiliation ne fait pas obstacle à ce que la Partie plaignante se prévale de son droit de demander réparation du préjudice qu'elle aura estimée subir au titre de ce Contrat.

12.5. Il est précisé qu'en cas d'Offre Groupée, les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif qui n'auraient pas renoncé à l'application de l'article L224-42-2-1 et III du code de la consommation, les dispositions de ce dernier s'appliqueront à tous les éléments de l'Offre Groupée.

13 - RESPONSABILITE

Le Fournisseur met en œuvre les moyens de supervision et d'intervention en vue d'assurer la continuité et les performances du Service. Les Parties conviennent expressément que la responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée que dans le cadre d'une faute prouvée. En tant qu'utilisateur de technologies ou d'infrastructures développées ou fournies par des tiers, notamment les OBL ou les éditeurs de logiciels, le Fournisseur ne saurait garantir que le Service et/ou les Options soient totalement ininterrompus, sans incident et offrant un niveau de sécurité sans faille. Notamment, le Fournisseur recommande la mise en place de Liens d'Accès redondés sur des Réseaux d'OBL différents et ce, surtout si le Service est utilisé en conjonction avec des applications critiques du Client. La fourniture du Service d'Accès implique le recours à des structures et infrastructures techniques propriété de tiers sur lesquelles ont été acquis des droits d'utilisation et/ou de passage, dont la gestion et l'administration ne peuvent engager le Fournisseur. Le Fournisseur prendra toutes les mesures raisonnables, conformes à l'état de la technique au jour de la survenance d'un incident, pour remédier le plus rapidement possible à toute défaillance pouvant lui être imputable (interruption, erreur...) et mettra en œuvre tous les moyens appropriés dont il dispose ou dont il pourra disposer, dans la limite de ses moyens financiers et au regard de l'économie du Contrat, aux fins de parer à de tels dysfonctionnements, dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales.

La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée du fait de l'inadéquation du Service aux besoins particuliers du Client qui reconnaît avoir mené toute diligence afin de vérifier cette adéquation.

Dans le cas où la responsabilité du Fournisseur serait établie, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, celle-ci sera limitée aux dommages matériels directs. Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable des dommages indirects et/ou immatériels tels que notamment les pertes d'exploitation, de bénéfice, de profit, de chiffre d'affaires, de clientèle, de renommée, de réputation, les destructions ou altération de données, l'action des tiers et les préjudices commerciaux, économiques et autres pertes de revenus. Le Fournisseur ne saurait être responsable d'une défaillance du Service résultant du non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat, ou d'éléments indépendants de sa volonté, notamment en cas de force majeure, de défaillance de matériels ou de réseaux propriété du Client et/ou de tiers, ou d'une faute ou d'une négligence du Client.

En cas de litige, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être alloué au Client ne pourra excéder le montant mensuel facturé au Client par le Fournisseur.

14 - FORCE MAJEURE ET CAS FORTUITS

Le Fournisseur ne sera pas tenu responsable des difficultés de connexions des utilisateurs du Client aux sites Web et coupures du Service d'Accès consécutives à un mauvais fonctionnement des parties du réseau Internet qui ne sont pas sous sa maîtrise. La survenance de telles difficultés constitue pour le Fournisseur un cas de force majeure. La responsabilité du Fournisseur est également dérogée pour tout retard ou dysfonctionnement résultant de l'insuffisance ou inexactitude des informations et/ou de la documentation fournies par le Client et plus généralement dans tous les cas où le Client n'aurait pas respecté ses obligations. De même, la mauvaise utilisation de logiciel(s) par le Client, ses préposés ou ses prestataires, ou encore les pertes de fichiers ou de données imputables à ce dernier constituent une cause étrangère pour le Fournisseur ne pouvant engager une quelconque responsabilité de sa part. Le Fournisseur ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable, et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre de retards ou conséquences dommageables dues à des cas de force majeure tels que définis par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des tribunaux français ou des cas fortuits tels que conventionnellement définis. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure en plus de ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : les grèves ou conflits sociaux, les épidémies, les désastres naturels, les incendies, les hostilités, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, les pannes informatiques, interruption des télécommunications, interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou transports de tout type, les injonctions des autorités publiques ou gouvernementales ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la Partie qui l'invoque. Le Client s'engage à garantir le Fournisseur contre toute action, réclamation et condamnation pouvant être prononcée à son encontre résultant d'une méconnaissance par le Client de ses obligations contractuelles ou légales. Notamment, il assume seul toutes les conséquences résultant du choix du ou de ses noms de domaine.

15 - CONSEQUENCES DE FIN DE CONTRAT

En fin de Contrat et quel qu'en soit la cause, les Equipements propriété de son partenaire technique (OBL) devront lui être immédiatement restitués, aux frais et risques du Client. Le Client s'engage à restituer lesdits Equipements dans l'état où ils se trouvaient au moment de leur mise à disposition, sous réserve de leur usure normale. Si les Equipements ne sont pas restitués ou ne sont pas en état de fonctionnement, il sera fait application des stipulations de l'article 8 ci-avant.

Après l'expiration du Contrat quelle qu'en soit la cause, il appartient au Client d'organiser, sous sa seule responsabilité, toutes opérations de manière à pouvoir assurer, le cas échéant, la continuité de son service. Toute assistance autre que la remise à tout tiers désigné par le Client des informations nécessaires et/ou toute demande particulière qui pourrait être demandée au Fournisseur dans ce cadre constitue une prestation complémentaire qui fera l'objet d'un devis.

16 – ECRASEMENT DE LIGNE ADSL / VDSL / FTTH

En cas d'écrasement de ligne ADSL / VDSL / FTTH par un tiers, cent euros (100 €) H.T. seront facturés au Client pour la réinjection de la ligne ADSL / VDSL / FTTH. Le Fournisseur préviendra le Client par mail ou par courrier recommandé avec accusé de réception en cas d'écrasement et demandera la validation au Client pour la réinjection de la ligne ADSL / VDSL / FTTH. Si le Client refuse de payer les frais de réinjection, la ligne ADSL / VDSL / FTTH restera non active. Le Client reconnaît expressément être informé des risques encourus à savoir la coupure totale de l'accès Internet, et accepte d'en supporter toutes les conséquences sans que le Fournisseur puisse assumer une quelconque responsabilité à cet égard.

17 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Pour les besoins de la fourniture du Service, la gestion de la relation commerciale avec le Client, le développement des offres, produits et/ou services du Fournisseur, la réalisation d'études statistiques, de qualité de service, d'analyse et de mesure, ainsi que l'enrichissement de la base client du Fournisseur, le Client est amené à fournir au Fournisseur des données à caractère personnel le concernant et/ou, le cas échéant, concernant les utilisateurs du Service.

Le Fournisseur, en sa qualité de responsable du traitement, prend les mesures propres à en assurer la protection et la confidentialité.

De son côté, le Client garantit au Fournisseur être autorisé à communiquer les données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du Service et à les informer de leur traitement au titre du Contrat et des droits dont ils disposent, conformément à la réglementation applicable visée ci-après.

Le traitement des données à caractère personnel relatives au Client et/ou aux utilisateurs du Service est nécessaire à l'exécution du Contrat par le Fournisseur et est réalisé conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et notamment la loi dite « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 dans sa version modifiée et le règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 (ci-après « la Réglementation Applicable »).

Les données à caractère personnel fournies par le Client sont destinées au personnel habilité du Fournisseur et à ses sous-traitants assurant tout ou partie de la fourniture du Service objet du Contrat, ce que le Client accepte.

Le Fournisseur informe le Client, qui l'accepte, que les données à caractère personnel par lui fournies sont susceptibles d'être communiquées à toute société affiliée du groupe Altice France ou tout prestataire, domicilié au sein de l'Union Européenne ou en dehors de l'Union Européenne, aux seules fins d'exécution du Contrat et notamment pour la fourniture du service client. Il est précisé que le Fournisseur dans ce cas garantit le même niveau de protection que dans l'Union Européenne.

Le Client est informé du fait que, en application des dispositions en vigueur du code des postes et des communications électroniques, le Fournisseur pourra être tenu, sans en informer le Client, de communiquer des données à caractère personnelles le concernant et/ou relatives aux utilisateurs du Service dans le cadre des réquisitions émanant des autorités de police, gendarmerie, services fiscaux, douaniers ou encore des services d'urgence établis en France.

Le Client est informé que ses conversations et celles des utilisateurs avec le Service Client du Fournisseur sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par le Fournisseur à des fins d'amélioration de la qualité dudit service. Ces conversations seront conservées pour une durée de trois (3) mois maximum à compter de leur enregistrement.

Le Fournisseur pourra adresser au Client, par l'intermédiaire de son représentant désigné, dans le respect de la Réglementation Applicable, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services du Fournisseur ainsi que des propositions commerciales.

Le Client autorise le Fournisseur à collecter les données d'usage de ses abonnements au Service à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience et afin de recommander des services et/ou options adaptés à ses besoins et/ou usages. Le Client peut s'opposer à cette utilisation en adressant un courrier à : Service Clients - CORIOLIS TELECOM – TSA 31987, 92894 NANTERRE CEDEX.

Les données à caractère personnel fournies par le Client sont conservées pour toute la durée du Contrat et font l'objet d'un archivage électronique par le Fournisseur pendant toute la durée de fourniture du Service ; elles seront ensuite conservées pour les durées légales de conservation et de prescription.

Le Client et chaque utilisateur du Service peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à dpo@coriolis.fr en joignant un justificatif d'identité.

Le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : www.cnil.fr

18- OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE – FORMATION DU CONTRAT

Le Client accepte expressément que toute demande formulée par Coriolis par courrier électronique et/ou toute information et/ou document lui étant communiqué au travers du Site « Espace Client » lui soit opposable et que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes et/ou informations soit constituée par un enregistrement effectué sur les systèmes d'information de Coriolis. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur tout support informatique choisi par Coriolis, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

En outre, les Parties reconnaissent que les informations échangées par courriers électroniques et/ou tout autre moyen électronique, dans le cadre du présent Contrat, auront la même valeur que celle accordée à un original, conformément aux dispositions de l'article 1366 du code civil et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité. Les parties conviennent par ailleurs de conserver les courriers et échanges électroniques de manière à ce qu'ils puissent constituer des copies fidèles, intégrées et durables au sens de l'article 1360 du code civil.

Conformément aux articles 1366 et 1367 et suivants du Code civil, le présent Contrat ainsi que tous les documents émis pour son application, pourront, à la demande du Fournisseur, être signés électroniquement au moyen de la solution DocuSign ou toute autre solution utilisée par le Fournisseur.

Chaque Partie conservera son exemplaire original dans son propre système d'archivage.

Les Parties reconnaissent et acceptent que le Contrat et les documents ainsi signés électroniquement sont des originaux qui ont la même valeur probante et produiront les mêmes effets qu'un écrit sur support papier.

19 - CONFIDENTIALITE

19.1 Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles à moins qu'elles ne soient déjà dans le domaine public.

19.2 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.

19.3 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 par une autorité judiciaire ou administrative, 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.

19.4 Le Client autorise Coriolis à faire état de l'existence du présent Contrat à titre de référence commerciale et à utiliser son nom, sa marque et son logo à cette fin.

19.5 En cas de résiliation du Contrat, les Parties conviennent que toutes les dispositions du présent article 19 continueront à s'appliquer pendant une période cinq (5) ans à compter de la date de résiliation ou d'expiration du Contrat.

20 - ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties déclarent être parfaitement informées et se conformer aux réglementations applicables en matière de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant la loi française Sapin II, le Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) et le United Kingdom Bribery Act (UKBA).

En conséquence, les Parties s'engagent notamment à prohiber toute pratique, sous quelque forme que ce soit, en France ou à l'étranger, pouvant être considérée comme de la corruption et/ou du trafic d'influence au sens de la loi française et de toute loi applicable comme mentionné supra, et en particulier à ne pas :

- proposer, promettre, donner, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), à toute personne, tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

- solliciter, accepter ou recevoir, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

Les Parties s'engagent à exiger de leurs dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de tout autre tierce partie intervenant dans le cadre du Contrat, qu'ils appliquent le même engagement éthique et anticorruption que celui prévu au présent article.

Les Parties s'engagent expressément à répondre favorablement à première demande, dans un délai ne pouvant dépasser dix jours ouvrés, aux demandes d'informations et questionnaires adressés par le groupe Altice dans le cadre de la présente clause.

21 - CESSION ET TRANSFERT

Le Fournisseur se réserve le droit de procéder au transfert de sa clientèle vers toute autre société. Le Client ne peut se prévaloir de ce transfert pour résilier le Contrat, dès lors que les conditions en sont inchangées. Pour sa part, le Client ne peut céder sous quelque forme que ce soit à un tiers le bénéfice du Contrat sans l'accord préalable et par écrit du Fournisseur.

22 - NOTIFICATIONS

Chaque notification, demande ou communication remise ou faite aux termes du présent Contrat sera faite par écrit à l'adresse postale indiquée ou aux adresses e-mails ou de télécopie indiquées par les Parties. Les documents,

dénonciations ou notifications devant être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception aux termes du présent Contrat devront être adressés exclusivement à l'adresse postale du siège social du Fournisseur ou du Client. La date de la notification sera celle de l'envoi de l'e-mail ou de la télécopie ou encore la date de la première présentation par la Poste du pli recommandé.

23 - NON RENONCIATION

L'incapacité ou le retard de l'une ou l'autre Partie à exercer un de ses droits au titre du présent Contrat ne constituera pas ou ne pourra être considéré comme une renonciation ou une perte de ces droits. Aucune Partie n'est réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes du Contrat, sauf renonciation expresse écrite et signée.

24 - INTEGRALITE

Les Parties reconnaissent que le présent Contrat contient l'intégralité de l'accord convenu entre les Parties quant à son objet. Le présent Contrat remplace toute offre, déclaration, communication ou accord antérieur, oral ou écrit, portant sur le même objet. Les stipulations de tout bon de commande ou tout autre document ou courrier relatif au présent Contrat émanant du Client n'ont pas vocation à s'appliquer à moins que Coriolis ne les ait expressément acceptés par écrit.

Si une ou plusieurs dispositions de l'un quelconque des documents constituant le Contrat, est tenue pour non valide ou déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions du Contrat garderont toutes les forces et leur portée.

Les obligations et garanties expressément contenues dans le Contrat sont les seules acceptées par le Fournisseur et se substituent à toutes autres déclarations et/ou garanties expresse ou tacites, y compris notamment, les garanties de valeur marchande, d'adéquation à un objet particulier et de service ininterrompu, ainsi qu'à toute obligation que le Fournisseur pourrait avoir en droit coutumier ou jurisprudentiel.

25 - DROIT APPLICABLE- REGLEMENT DES LITIGES

Le présent Contrat est régi, interprété et exécuté conformément au droit français.

Les Parties conviennent de soumettre tout litige relatif à l'interprétation ou l'application du Contrat, qui n'aurait pas pu être réglé amiablement entre elles, à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

Si les présentes sont traduites dans une autre langue, la version en français sera seule déterminante.

ANNEXE 1 : CHARTRE D'UTILISATION DES SERVICES DU FOURNISSEUR Utilisation d'Internet

Le Client déclare bien connaître Internet, ses caractéristiques et ses limites et reconnaît en particulier :

1. que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines heures de la journée ;
2. que certains réseaux spécifiques composant Internet peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès ;
3. que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls ;
4. qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels présents sur son réseau informatique de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le service fourni par l'OBL ;
5. qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations qu'il pourrait se procurer sur Internet ;
6. qu'il est seul responsable du choix des sites qu'il visite, le Service fourni par le Fournisseur et l'OBL consistant seulement à lui permettre l'accès à Internet ;
7. que la nature des contenus de certains sites web disponibles sur le réseau Internet peut porter atteinte aux mineurs.

Par ailleurs conformément aux dispositions de l'article 6 III C de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, le Fournisseur rappelle au Client l'interdiction de procéder en France métropolitaine et dans les collectivités régies par l'article 73 de la Constitution, à des opérations de vente à distance, d'acquisition d'introduction en provenance d'un autre Etat membre de

l'Union européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé dans le cadre d'une vente à distance.

Tout manquement à cette obligation est puni d'un (1) an d'emprisonnement et de 250.000€ d'amende. Les personnes morales peuvent être déclarées pénalement responsables de cette infraction dans les conditions prévues à l'article 121-2 du code pénal. Elles encourent une peine d'amende, suivant les modalités prévues à l'article 131-38 du code pénal ainsi que les peines mentionnées au 2° et 9° de l'article 131-39 dudit code. L'interdiction mentionnée au 2° de l'article 131-39 du code pénal est prononcée pour une durée de 5 ans au plus et porte sur l'activité professionnelle dans l'exercice ou à l'occasion de laquelle l'infraction a été commise.

Utilisation des Services de l'OBL :

Le Client utilise sa connexion internet sous sa propre responsabilité quant aux informations qu'il diffuse et celles auxquelles il accède, dans le respect des lois et règlements en vigueur.

ANNEXE 2 : CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OPTION SECURISATION DU RESEAU

1. Définitions

Matériel : désigne les appliances de sécurité SD WAN Cisco Meraki et/ou tout autre périphérique ou éléments de matériel informatique de marque Cisco compatible avec lesdites appliances, éventuellement utiles à la mise en place et à l'exploitation de la solution de gestion unifiée des risques liés à la sécurité (UTM) pour les sites distribués ou les réseaux locaux. Ces Matériels, mis à la disposition du Client, sont administrés dans le cloud par le Fournisseur selon les instructions données par le Client.

Logiciel(s) : désigne à la fois : i) le firmware contenu dans le Matériel mis à disposition, et ii) les plateformes logicielles propriétaires de Cisco hébergées dans le cloud permettant d'administrer en ligne le Matériel et/ou le Service de Sécurisation.

Réseau : désigne le réseau local du Client, créé en tout ou partie par l'utilisation du Matériel et/ou du Service de Sécurisation.

Utilisateur(s) : désigne toute personne qui obtient un accès au Réseau ou qui utilise un matériel managé à partir du Matériel.

Tous les autres termes débutant par une majuscule auquel il n'est pas donné une définition spécifique dans le cadre des présentes ont la définition qui leur est donnée dans les Conditions Générales.

2. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles le Fournisseur fournit au Client la ou les solutions de sécurisation de réseau sélectionnée(s) par le Client dans le Bon de Commande. En cas de souscription, la solution de sécurisation choisie par le Client vient se substituer au service standard de supervision/sécurisation en cœur de réseau habituellement proposé par le Fournisseur. Elles sont soumises aux Conditions Générales Internet Access pour ce qui n'est pas complété ou dérogé dans les présentes Conditions Particulières.

La présente Option est fournie dans le respect des Règles de l'Art et des connaissances et ce, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Fournisseur est un prestataire agréé qui propose des services basés sur les solutions de sécurisation de réseau local Meraki MX ou UMBRELLA éditées par Cisco. Le Fournisseur est ainsi autorisé par Cisco à fournir à ses propres Clients des services managés de sécurisation de réseaux locaux.

Le fait de passer commande de l'Option implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Particulières dont il reconnaît avoir pris connaissance, à l'exclusion de tous autres documents.

Le Client est informé que le Service de Sécurisation est un service standard qui n'a pas été conçu spécifiquement pour les besoins particuliers du Client. Le Client fait le choix du Service de Sécurisation en toute connaissance de cause et en fonction de ses besoins, de ses contraintes métier et de son environnement technique, au regard des informations qu'il reconnaît avoir reçues du Fournisseur.

3. Description de l'Option

La souscription à l'Option Sécurisation Réseau (ci-après le « Service de Sécurisation ») permet au Client de bénéficier d'une solution de services managés de sécurisation de ses accès à internet (ci-après la « Solution »).

Le Fournisseur propose différents niveaux de Service de Sécurisation comme suit :

- Une Solution de filtrage DNS dénommé « Coriolis Cloud Protect », basé sur la solution « Umbrella »

éditée par Cisco qui permet de sécuriser les accès à internet des Utilisateurs depuis le Réseau du Client (3.1).

- Une Solution de sécurisation de réseau dénommé « Pack Sécurité », basé sur la solution « Meraki » éditée par Cisco qui permet à la fois :

- D'assurer la sécurité logique du réseau informatique du Client en le protégeant contre les menaces du WEB
- D'offrir un accès de secours 4G (modem LTE intégré) en cas de coupure du Lien (xDSL ou Fibre)

Pour ce faire, un Matériel est mis à la disposition du Client par le Fournisseur. Il est de la responsabilité du Client d'installer le Matériel sur son Site, selon les recommandations du Fournisseur afin de pouvoir bénéficier du Service de Sécurisation (3.2).

3.1. Coriolis Cloud Protect (Umbrella) :

3.1.1 Description de la solution :

Coriolis Cloud Protect est une solution de filtrage de DNS dans le Cloud sur l'infrastructure de Cisco. Le routeur (Cisco ou autres) est paramétré par le Fournisseur avec les DNS de Cisco Umbrella en lieu et place de ceux du Fournisseur.

Le serveur DNS fait correspondre une adresse IP (178.192.11.1) avec un nom de domaine (coriolis.com).

Une (1) licence Coriolis Cloud Protect permet de gérer les requêtes jusqu'à 25 utilisateurs du Client. Le Client peut commander jusqu'à deux (2) licences.

3.1.2 Fonctionnalités :

Coriolis Cloud Protect est un service de protection de l'accès Internet. Avec cette solution, le traitement des requêtes DNS sortantes permet de bloquer en temps réel le trafic à destination d'adresses IP répertoriées comme à risque.

Coriolis Cloud Protect bloque ainsi les connexions non désirées ou réputées dangereuses faites par le Client ou un malware. A contrario, elle autorise la connexion à des sites Web pour lesquels les requêtes sont autorisées et réputées non malicieuses.

Coriolis Cloud Protect est une solution logicielle qui repose sur l'interrogation d'une base de données, mise à jour par un éditeur spécialisé, Cisco. Elle référence les sites potentiellement dangereux sur la base d'un algorithme et de modèles statistiques avancés (empreintes de malwares, score de réputation des domaines, historique des données de résolution DNS, ...). Cette base de données est alimentée par les informations sur les menaces répertoriées à partir des milliards de requêtes DNS effectuées chaque jour. Des modèles de menaces sont ensuite produits à partir d'algorithmes d'apprentissage automatique pour bloquer les connexions dangereuses au moment de la requête DNS.

Néanmoins, le Fournisseur ne peut garantir l'exhaustivité totale de tous les sites Web à risque et exclut donc toute responsabilité concernant les éventuelles conséquences de la navigation par le Client sur de tels sites.

3.2 Pack Sécurité :

3.2.1 Description de la solution :

Le Pack Sécurité propose une appliance basée sur le Matériel Cisco Meraki, Matériel devant être installé sur le Site du Client.

Le Pack Sécurité dispose de fonctionnalités de routage et peut être amené à remplacer à ce titre le routeur habituellement utilisé par le Client pour ses Liens Fibre et liens xDSL où cet équipement est installé en complément du routeur.

Ce Matériel est vendu au Client souscrivant à cette Option. Des frais de paramétrage dont le montant est défini dans la Fiche Tarifaire correspondante peuvent être facturés au Client.

L'administration de la Solution est réalisée par les équipes techniques du Fournisseur grâce à une plateforme unifiée dans le Cloud qui permet de gérer simplement la mise en place et les évolutions des règles de sécurité, notamment sur des configurations multi sites définies conjointement avec le Client selon ses besoins propres.

3.2.2 Fonctionnalités :

Le Pack Sécurité de Coriolis permet de protéger l'accès internet du Client au travers de nombreuses fonctionnalités : système de détection et de prévention des intrusions, filtrage du contenu, antimalware et pare-feu. Dans le détail, le client bénéficie d'une solution de :

3.2.2.1 Protection anti-hameçonnage

La sécurité assurée par un référencement des sites d'hameçonnage connus, base régulièrement mise à jour par un éditeur logiciel spécialisée. Cette protection permet d'éviter au Client de cliquer sur de faux liens, le poussant notamment à donner des codes d'accès confidentiels.

Les listes utilisées par l'éditeur sont les plus à jour possible mais le Fournisseur ne peut garantir leur exhaustivité. En conséquence, le Fournisseur exclut toute responsabilité quant aux éventuelles conséquences liées à la navigation sur des sites d'hameçonnage non encore répertoriés.

3.2.2.2 Protection codes malveillants

Les flux Internet téléchargés par le Client sont inspectés lors de sa navigation sur Internet afin d'y détecter

d'éventuels logiciels malveillants (malware, spyware, ransomware, ...).

La détection se fait sur la base de « signatures » fournies par un éditeur logiciel spécialisé, permettant de détecter les codes malveillants répertoriés.

La base utilisée par l'éditeur est la plus à jour possible mais le Fournisseur ne peut garantir son exhaustivité. En conséquence, le Fournisseur exclut toute responsabilité quant aux éventuelles conséquences liées au téléchargement, via le Lien, de tels codes malveillants.

Il est expressément convenu que la protection n'est active que pour les flux non cryptés (http) et ne permet pas de détection dans le cas d'une navigation sur des sites https. L'attention du Client est attirée sur le fait que la mise en place de cette inspection de flux Internet ralentit substantiellement la vitesse de navigation, du fait du délai nécessaire à l'analyse des fichiers téléchargés. Sur demande écrite du Client au Service Client, ce dernier peut demander la mise en place de l'option « primo infection » qui permet d'autoriser les téléchargements et d'envoyer une alerte une fois le logiciel malveillant détecté, celui-ci étant déjà sur le réseau du Client. Les conséquences de cette demande d'ouverture de brèches de sécurité sont de la responsabilité exclusive du Client qui en assume toutes les conséquences.

Cette protection de l'accès Internet ne remplace en aucun cas les solutions d'Antivirus sur PC que le Fournisseur recommande expressément au Client de mettre en œuvre.

3.2.2.3 Filtrage Protocolaire

Les seuls protocoles autorisés à sortir du Site Client via le Matériel sont http et https.

Sont notamment interdits les protocoles SMTP, DNS, FTP, ... Ceux-ci pourront être ouverts sur demande écrite du Client au Service Client.

Des redirections de ports, permettant depuis l'extérieur d'accéder à des machines sur le réseau local du Client, pourront être effectuées sur demande écrite du Client au Service Client, mais les conséquences de ces demandes d'ouverture de brèche de sécurité sont de la responsabilité exclusive du Client qui en assume toutes les conséquences.

3.2.2.4 Filtrage URL

La Solution classe les sites Internet par catégorie. La configuration de base interdit 4 catégories de sites Internet, conformément la Loi française :

- Sites Terrorisme
- Sites Armes
- Sites Drogues
- Sites pédo-pornographiques

Il est de la responsabilité du Client de communiquer au Fournisseur la politique de filtrage qu'il met en place dans son entreprise.

Le Fournisseur réalise, sur demande écrite au Service Client, les modifications souhaitées concernant l'ajout ou le retrait des sites internet autorisés ou interdits. Il est de la responsabilité du Client d'assurer les communications légales vis-à-vis de ses salariés. Les catégories, pouvant être filtrées, sont notamment les sites de téléchargement, de streaming, de pornographie, les réseaux sociaux, ...

3.2.2.5 Messagerie (email)

L'envoi et la réception d'emails au travers d'une messagerie professionnelle constituent un flux et une architecture en tant que telle, distincte de la navigation Internet. La Solution proposée ne remplace donc pas une solution de filtrage de messagerie, que le Fournisseur recommande au Client de mettre en œuvre.

4. Entrée en vigueur, durée, renouvellement

L'Option entre en vigueur à la date de signature du bon de commande pour une durée indéterminée à laquelle est associée une période minimale d'engagement de 36 mois.

Les Clients relevant du statut des Petites Entreprises ou des Organismes à but non lucratif qui souhaitent souscrire à l'Option doivent expressément renoncer au bénéfice des dispositions de l'article L224-28 I du code de la consommation en cochant la case prévue à cet effet dans le bon de commande. En cas de souscription simultanée du Service d'Accès et de l'Option, le cochage de la case de renonciation prévue pour le Service d'Accès emportera renonciation à l'article L224-28 I pour l'Option, cette dernière étant accessoire au Service d'Accès.

La fourniture du Service de Sécurisation débutera à la date de livraison du Lien en cas de souscription simultanée de l'Option et du Lien où à la mise en service du Matériel ou du Service en cas de souscription de l'Option postérieure à celle du Lien. Le Service de Sécurisation ne pourra être mis en service que si le Client

a pris les mesures nécessaires à cet effet telles que précisées dans le Contrat et qu'il a communiqué au Fournisseur les éléments techniques nécessaires à la bonne configuration du Service de Sécurisation.

La résiliation de l'Option n'entraîne pas la résiliation du Lien.

En cas de résiliation de l'Option, le Fournisseur adressera au Client un nouveau routeur que ce dernier devra installer par ses soins, le jour suivant la date de résiliation de l'Option.

5. Données

Les stipulations qui suivent viennent compléter l'article 17 des Conditions Générales.

Le Client reconnaît avoir été informé qu'en utilisant le Service de Sécurisation, une collecte des données relatives aux matériels connectés à son réseau local supervisé grâce au Matériel et données relatives à l'utilisation de son réseau en ce y compris les catégories de données décrites ci-dessous intervient.

Le Client reconnaît que par l'intermédiaire du Service de Sécurisation, il transfère des données à Cisco pour analyse dans le cadre du service fourni et stockage y compris des informations qui peuvent constituer des données à caractère personnel permettant d'identifier les utilisateurs du réseau (ci-après « Données Utilisateurs »). Dans le cadre de la fourniture du Service de Sécurisation, Cisco est appelée à traiter les données en ce compris les Données Utilisateurs et à les stocker en dehors du pays dans lequel elles ont été collectées et notamment aux États-Unis.

Il est précisé que le Matériel comprend une fonctionnalité qui limite ou restreint les types d'information collectées que le Client peut choisir d'utiliser.

Le Client demeure en tout état de cause propriétaire des Données Utilisateur étant entendu que Cisco dispose d'un droit d'utilisation desdites Données Utilisateur pour les besoins exclusifs de la fourniture du Service de Sécurisation et uniquement lorsque cela est raisonnablement nécessaire ainsi que, le cas échéant, pour protéger ses droits en cas de contentieux avec le Client dans les limites autorisées par la loi.

Il est aussi rappelé au Client, qui l'accepte expressément, qu'il est de sa responsabilité exclusive de recueillir les consentements nécessaires de ses Utilisateurs aux fins de collecte, traitement, transfert et stockage des Données Utilisateurs dans le cadre du Service de Sécurisation.

5.1 Informations de trafic : désigne les informations relatives aux matériels connectés au réseau du Client, telles que les adresses MAC, le nom du matériel, le type de matériel, le système d'exploitation, des informations de géolocalisation et les informations transmises par lesdits matériels lorsqu'ils tentent d'accéder ou de télécharger des données ou contenus (ie : host name, protocoles, numéro de port et adresses IP) via le réseau du Client. Cisco traite et stocke les informations de trafic pour le compte du Client afin de permettre de monitorer l'utilisation et les performances du Réseau ainsi que pour contrôler le trafic sur ledit Réseau. Ces Données sont nécessaires pour analyser et produire des statistiques, sous forme agrégée, pour traquer et prédire les menaces, pour des besoins de recherche de sécurité interne et pour faire des reporting au Client. De façon plus générique, ces Données permettent à Cisco de mener des recherches sur les menaces circulant sur internet.

5.2 Analyses de localisation : en demandant la mise en œuvre et en utilisant la fonctionnalité d'analyse de localisation, le Client collecte les adresses MAC et la puissance du signal wifi relatif aux matériels qui se trouvent sous la couverture sans fil du Réseau du Client. Cisco et le Fournisseur ne stockent pas ces adresses MAC sur leurs serveurs, sauf sous une forme non identifiable, et elles restent stockées dans le Matériel. Le Client est responsable de déterminer comment il configure son API pour transférer ces informations sur ses serveurs et de ce qui peut arriver à ces informations une fois transférées.

6. Garantie

En complément de l'article 9 des Conditions Générales, le Fournisseur ne donne aucune garantie expresse ou implicite, incluant, sans limitation, toute garantie implicite de qualité suffisante ou d'adaptation à un but particulier, ou d'exactitude, et de non-violation des droits des tiers relativement au Matériel et/ou au Logiciel. Le Fournisseur et/ou Cisco ne garantissent pas que le Matériel ou le Logiciel fonctionne sans erreur et sans interruption. Le Fournisseur et/ou Cisco ne donnent aucune garantie et ne

seront pas responsables pour toute réclamation portant sur a) la modification du Matériel et/ou du Logiciel faite par le Client, sauf si Cisco a expressément approuvé cette modification par écrit ; b) l'utilisation du Logiciel en lien avec tout système d'exploitation non autorisé dans les spécifications ou la documentation technique ou avec tout matériel ou logiciel spécifiquement interdit par les spécifications ou la documentation technique. Le Fournisseur ou Cisco ne garantit pas le fonctionnement continu du Matériel et/ou du Logiciel et/ou du Service de Sécurisation, l'efficacité du Logiciel ni que ses fonctionnalités vont remplir les exigences du Client, que l'exploitation sera sans erreur ou continue, que la version actuelle ou les versions futures du système d'exploitation sera prise en charge, ou que les défauts seront corrigés. Aucune information orale ou écrite donnée par le Fournisseur et/ou Cisco ou aucun représentant autorisé ne pourra créer de garantie au bénéfice du Client. Le Fournisseur et/ou Cisco ne seront pas responsables des pertes de données ou erreurs, défaillances ou dommages causés par une utilisation incorrecte, une utilisation de ressources non adaptées ou de conditions de fonctionnement anormales (en particulier les écarts concernant des conditions d'installation). Le Fournisseur et/ou Cisco ne garantissent pas que le Logiciel ou tout équipement, système ou réseau (en ce y compris le Réseau) sur lequel le Logiciel et/ou le Service de Sécurisation est utilisé sera dépourvu de risques d'intrusion ou d'attaque.

Le Service de Sécurisation n'est pas destiné pour une utilisation dans des secteurs d'activité à haut risque tels que notamment le transport aérien ou aérospatial, les installations nucléaires, l'exploitation de centrale électriques, les exploitations de survie ou d'urgence médicale, ou toute autre exploitation dans laquelle la défaillance pourrait causer la mort, un dommage corporel ou un dommage environnemental, et le Fournisseur et/ou le Cisco ne donnent aucune garantie et ne seront pas responsables de toute utilisation du Service de Sécurisation dans les activités à haut risque.

ANNEXE 3 : BACKUP 4G

Le Client a souscrit auprès du Fournisseur un abonnement au service Cloud Access au titre duquel le Fournisseur lui fournit un Lien d'Accès.

Les présentes Conditions Particulières décrivent les conditions dans lesquelles le Fournisseur permet au Client de souscrire à une Option de backup 4G afin de redonner le Lien d'Accès qu'il a souscrit dans le cadre du Contrat « Cloud Access ».

Selon type de Lien d'Accès commandé par le Client, pour bénéficier de l'Option Backup 4G, le Client doit disposer :

- Pour les Liens d'Accès Fibre Optique, le Client dispose d'un routeur qui comprend nativement un port 4G dans lequel une carte SIM a été préalablement installée par le Fournisseur,
- Pour les Liens d'Accès xDSL, le routeur utilisé peut ne pas comprendre de port 4G, le Client doit donc acquérir en sus un routeur 4G auprès du Fournisseur pour bénéficier de l'Option, routeur dans lequel le Client devra insérer la carte SIM qui lui sera remise par le Fournisseur,
- D'un abonnement data mobile à souscrire auprès du Fournisseur.

Le Client est informé que dans le cadre de l'Option Backup 4G l'abonnement data mobile est bloqué à l'international et ne permet pas d'effectuer des appels voix ou d'envoyer de SMS.

Il est expressément convenu que le Client ne pourra faire usage de l'Option Backup 4G qu'en cas d'interruption de service durable du Lien d'Accès souscrit.

La fourniture du service mobile lié à l'Option Backup 4G est régie par les conditions générales d'abonnement mobile du Fournisseur.

Le Client reconnaît avoir été informé par le Fournisseur que le Routeur 4G ne pourra fonctionner que sous réserve de couverture 4G et réception indoor satisfaisantes dans le lieu où sera installé le Routeur 4G.

La performance de l'accès Internet peut être diminuée compte tenu des débits montant et descendant inhérents à la technologie 4G en comparaison avec ceux proposés initialement par le Lien d'Accès xDSL ou Fibre habituellement utilisé ce que le Client accepte.

La voix sur IP pourra aussi fonctionner mais sans garantie de qualité.

CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AU SERVICE DE FACILITÉ DE PAIEMENT PROPOSÉ PAR CORIOLIS POUR LE FINANCEMENT D'UN ROUTEUR

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en complément des Conditions Générales du service Cloud Acces – Internet Access.

Elles sont régies par les Conditions Générales du service Cloud Acces – Internet Access avec qui elles forment un tout indissociable.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales du Service et les présentes conditions spécifiques, ces dernières prévalent.

Selon le modèle de Routeur choisi, le Client peut se voir proposer par CORIOLIS une solution d'étalement de paiement, permettant de payer mensuellement une partie du prix du Routeur sur une durée maximale de 24 mois ou de 36 mois.

La solution d'étalement de paiement dénommée « Service Facilité de Paiement » est limitée à un seul Routeur par Lien d'Accès.

En souscrivant au Service Facilité de Paiement, le Client s'engage à acquitter mensuellement, pendant une durée maximale de 24 mois ou de 36 mois, le montant préalablement défini de l'étalement de paiement.

Ce montant, qui apparaîtra sur la facture adressée par CORIOLIS au titre de la fourniture du service Cloud Access, sera prélevé en même temps que ladite facture.

Le Client pourra retrouver la date de fin de son Service Facilité de Paiement sur la facture adressée par CORIOLIS au titre du Service Cloud Access.

En souscrivant au Service Facilité de Paiement, le Client accepte que la propriété de son Routeur ne lui soit transférée qu'au jour du versement de la dernière mensualité ou du paiement de l'ensemble des mensualités dues. Pour autant, le Client reconnaît et accepte que les risques (et notamment vol, perte, détérioration) lui soient transférés dès la remise effective du Routeur.

A défaut de règlement d'une des mensualités du Service Facilité de Paiement, CORIOLIS sera en droit d'exiger du Client le règlement immédiat de l'intégralité des mensualités restant dues.

Le défaut de paiement d'une des mensualités met fin au Service Facilité de Paiement souscrit par le Client et rend immédiatement exigible l'intégralité des mensualités restant dues à cette date.

A défaut de règlement immédiat de l'intégralité des sommes dues suite à un défaut de paiement et/ou à la résiliation par CORIOLIS du Service Facilité de Paiement souscrit dans le cadre du Service Cloud Access, le Routeur acheté avec ledit Service pourra être bloqué.

Si le Client décide de changer d'offre en cours de Contrat, il pourra conserver le bénéfice de son Service Facilité de Paiement sous réserve que la nouvelle offre choisie soit compatible au Service Facilité de Paiement.

S'il choisit de changer d'offre pour une offre CORIOLIS non compatible, le Client devra régler l'intégralité des mensualités restant dues par anticipation.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite céder son abonnement au Service Cloud Access à un autre titulaire, ce dernier ne pourra pas céder son Service Facilité de Paiement et devra alors régler les mensualités encore dues au jour de la demande de changement de titulaire.

Si le Client perd l'usage du Routeur objet du Service Facilité de Paiement ou décide de procéder à un renouvellement d'équipement, il reste tenu d'honorer le paiement du Service Facilité de Paiement qui lui a été accordé jusqu'à son terme, sauf s'il décide de régler l'intégralité des mensualités par anticipation.

Le Client peut décider, à tout moment, de régler l'intégralité des mensualités restant dues par anticipation en contactant le Service Client.

A l'issue des 24 ou 36 mois, le Service Facilité de Paiement prend fin automatiquement sans action de la part du Client.

La résiliation du contrat Cloud Access met fin de plein droit au bénéfice du Service Facilité de Paiement en cours et entraînera, pour le Client, l'obligation de régler les échéances restant dues au titre du Service Facilité de Paiement au jour de la résiliation. La facture de clôture fera apparaître les mensualités restant dues au titre du Service.