

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUITS, DE PRESTATIONS DE SERVICES ET D'ACCES AUX SERVICES INTERNET ET TELECOMS

### ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services constituent, conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles demeureront en vigueur pour toute l'année civile 2018 et, le cas échéant, pour les années civiles suivantes, à défaut de modification postérieure.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société ETIMIA (ci-après le "Fournisseur") fournit aux clients professionnels (ci-après le "Client" ou les "Clients") qui lui en font la demande, tous matériels, équipements et logiciels informatiques (ci-après le "Produit" ou les "Produits"), au moyen de la passation d'une commande.

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications et illustrations, sont présentées dans la fiche Produit fournie par le Fournisseur. Eventuellement, le Fournisseur peut remettre en outre le catalogue y relatif. Les photographies pouvant être présentées ne sont pas contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité du Fournisseur. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

Les conditions générales s'appliquent également, le cas échéant, à toutes prestations de services fournies par le Fournisseur aux Clients dans le cadre tant de la vente des Produits qu'ensuite, à savoir : installation, maintenance, dépannage, assistance, formation, audit, conseil notamment.

Par exception à ce qui précède, les présentes conditions générales ne s'appliquent pas aux activités d'opérateur Internet et Télécoms du Fournisseur, ainsi qu'à ses solutions d'hébergement, lesquelles font l'objet de conditions générales spécifiques, dont le Client a le cas échéant pu prendre connaissance par ailleurs.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces conditions générales sont systématiquement adressées ou remises à chaque Client potentiel et/ou avéré, pour lui permettre d'analyser les conditions commerciales du Fournisseur et, le cas échéant, de passer commande. Elles ont vocation à s'appliquer à toutes ventes réalisées par le Fournisseur et relatives aux Produits, ainsi qu'à toutes les prestations de services telles que susvisées.

Ainsi, toute commande de Produits et le cas échéant, de services, implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes conditions générales.

Sauf accord contraire entre les parties à ce titre, toutes les stipulations des présentes prévalent sur les conditions d'achat. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Fournisseur, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Fournisseur se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes conditions générales de vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions de vente particulières.

Le Fournisseur peut, en outre, être amené à établir des conditions générales catégorielles, dérogatoires aux présentes conditions générales, en fonction du type de Clients considéré, déterminé à partir de critères objectifs. Dans ce cas, les conditions générales catégorielles s'appliquent à tous les Clients répondant à ces critères.

Toute dérogation aux présentes conditions générales doit faire l'objet d'une acceptation expresse et écrite du Fournisseur. On entend par « écrit » au sens des présentes conditions générales, tout document établi sur support papier, électronique ou par télécopie.

Le fait que le Fournisseur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renoncement à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

La nullité de l'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions n'affecte pas la validité des autres dispositions. Le cas échéant, les parties se consulteront pour trouver des stipulations alternatives pour remplacer les stipulations irrégulières.

### ARTICLE 2 - COMMANDES - ACHATS IMMEDIATS

Les ventes de Produits font l'objet d'une commande systématique.

Les commandes ne sont parfaites qu'après établissement par le Fournisseur, d'un devis descriptif de la commande effectuée, et son acceptation expresse par le Client. Cette acceptation intervient par tout moyen au choix du Fournisseur et notamment, par simple échange de courriels.

La vente n'est considérée comme définitive qu'après encaissement par le Fournisseur, de l'intégralité de l'acompte dû. En tant que de besoin, il est ici précisé que la commande étant ferme et définitive, en aucun cas l'acompte ne peut être qualifié d'arrhes.

Afin de permettre au Fournisseur, avant toute commande du Client, de faire une proposition de Produits à ce dernier et plus généralement, de lui fournir tous conseils utiles dans ce cadre, il est expressément convenu que le Fournisseur doit pouvoir se rendre dans les locaux du Client, afin de faire toute étude nécessaire à l'établissement de la proposition.

Ainsi et sauf avis contraire de celui-ci, tout devis est précédé d'une étude sur site réalisée par le Fournisseur.

En outre, le Fournisseur fait remplir au Client un document d'information de configuration qui, en cas de contenu inexact ou incomplet, peut entraîner une facturation complémentaire.

Le Fournisseur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Fournisseur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article 4 des présentes conditions générales, est de plein droit acquis au Fournisseur et ne peut donner lieu à un quelconque remboursement.

Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification par le Client est subordonnée à l'acceptation du Fournisseur. Les demandes modificatives ne remplacent la commande initiale qu'après l'acceptation expresse par le Client, le cas échéant, d'un devis spécifique et d'un ajustement éventuel du prix.

Toutes modifications des paramètres ayant servis de base au devis, peut donner lieu, à la hausse comme à la baisse, à la modification de l'offre.

### ARTICLE 3 – TARIFS - INDEXATION

Les Produits et les prestations de services, sont fournis aux tarifs en vigueur indiqués dans le devis remis au Client, préalablement à tout enregistrement de la commande par le Fournisseur. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC (TVA au taux de droit commun en vigueur au jour de l'achat et éco-participation(s) applicables, le cas échéant, incluses).

Concernant tout spécifiquement les contrats de maintenance, tels que définis à l'article 12 ci-après, les tarifs fournis au devis s'entendent mensuellement.

Le devis remis par le Fournisseur au Client comprend le prix des Produits, ainsi que les frais de traitement, de livraison et d'installation dont le Fournisseur, sauf demande particulière du Client à ce titre, a la responsabilité.

Les devis établis par le Fournisseur sont valables, sauf mention contraire, pour une durée d'un (1) mois, à compter de leur réalisation.

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier ses prix, à tout moment et sans préavis, par simple notification écrite au Client et ce, pour tenir compte notamment, des fluctuations du prix des matières premières, ou encore, de l'augmentation des charges fixes. En tout état de cause, toute modification de prix dans ces conditions, ne pourra être justifiée qu'en raison de surcoûts indépendants de la volonté du Fournisseur. Ainsi et notamment, tout évènement indépendant de la volonté des parties qui viendrait augmenter le prix T.T.C. de la commande entre la date de sa réalisation et sa date de paiement (Evolution des taxes fiscales et parafiscales notamment), sera opposable de plein droit au Client et pris en compte pour l'établissement de la facture définitive sans qu'il soit considéré comme une modification unilatérale du contrat. En aucun cas la révision de prix sur ces bases ne permettra au Client d'annuler la commande faite.

Le Client est réputé avoir accepté tacitement les nouveaux prix s'il passe des commandes postérieurement à la notification des nouveaux prix qui lui est faite.

Concernant spécifiquement le contrat de maintenance, le prix de la prestation sera en outre révisé chaque année automatiquement, à compter de la date anniversaire du contrat, par application de la formule ci-après :

$$P = (P_0 \times S) / S_0$$

Dans laquelle :

- P représente le prix hors taxes de la prestation de maintenance, après la révision.
- P<sub>0</sub> représente le prix hors taxes de la prestation de maintenance, à la date de signature du présent contrat ou à la date de la précédente révision.
- S représente la valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.
- S<sub>0</sub> représente la valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du présent contrat ou à la date de la précédente révision.

Les parties conviennent que l'indice d'origine retenu, sera le dernier publié à la date de signature du contrat de maintenance.

Conformément à l'article 1167 du Code civil, les parties, en cas de disparition de l'indice retenu, utiliseront l'indice le plus proche. Le calcul du prix s'effectuera alors sur l'indice de remplacement en utilisant le coefficient de corrélation nécessaire.

A défaut d'accord sur un nouvel indice dans le délai de trente (30) jours, les parties attribuent compétence au Président du Tribunal de Commerce de THONON LES BAINS, statuant en matière de référé afin de définir un nouvel indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

#### ARTICLE 4 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Lorsque aucune prestation de services n'est fournie par le Fournisseur lors de l'acquisition du Produit par le Client, son prix est payable comptant, dès la livraison, sur présentation par le Fournisseur ou son représentant, de la facture correspondante.

En tout état de cause, toute commande fait systématiquement l'objet du versement, par le Client au Fournisseur, d'un acompte de 40 % TTC, du montant TTC de la commande. La commande n'est considérée comme acceptée qu'après versement et complet encaissement dudit acompte. Le solde, est alors payable soit au jour de la livraison, soit, en cas de prestations d'installation de la part du Fournisseur, à l'issue de l'installation des Produits par le Fournisseur, au domicile du Client et après mise en service des Produits et fourniture par le Fournisseur au Client, de l'ensemble des informations nécessaires à l'utilisation et au bon fonctionnement desdits Produits, sur présentation par le Fournisseur de la facture correspondante.

L'acompte précité, ne peut en aucun cas être qualifié d'arrhes.

Concernant les redevances dues au titre du contrat de maintenance, celles-ci sont payables mensuellement d'avance et au plus tard, le 5 de chaque mois, sur présentation par le Fournisseur, de la facture correspondante.

Le prix est payable par chèque bancaire ou virement, à l'exception de tout autre moyen de paiement.

La présentation de justificatifs d'identité peut être requise le cas échéant.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée immédiatement.

Les paiements effectués par le Client ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Fournisseur.

Le cas échéant, aucun escompte n'est pratiqué par le Fournisseur pour paiement avant la date figurant sur la facture.

#### ARTICLE 5 – RETARD DE PAIEMENT

Toute somme non payée à l'échéance donne lieu de plein droit et sans mise en demeure préalable, dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, au paiement par le Client de pénalités de retard correspondant au taux d'intérêt légal majoré de trois (3) points, du prix TTC figurant sur ladite facture.

Conformément aux dispositions des articles L 441-6 du Code de Commerce et D. 441-5 du même Code, tout retard de paiement entraîne en outre, l'obligation pour le Client de payer une indemnité forfaitaire de 40 € euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire peut être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire. Notamment, le Client doit rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels. Ce, sans préjudice de toute autre indemnité qui peut être réclamée.

Dans cette hypothèse, le Fournisseur se réserve en outre le droit de suspendre voire d'annuler la fourniture des Produits commandés par le Client, plus généralement, de suspendre l'exécution de ses obligations à l'égard du Client et d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier, sans préjudice de toute autre voie d'action, en application notamment des dispositions de l'article 1219 du Code Civil. Ce, pour la commande litigieuse mais aussi pour toute autre commande en cours avec le Client défaillant, en ce compris le contrat de maintenance y attaché, le cas échéant. La suspension d'exécution prend effet immédiatement, à réception par le Client de la notification de manquement qui lui est adressée à cet effet par le Fournisseur, indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que le Client n'a pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution peut également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que le Client n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour le Fournisseur. La suspension d'exécution prend effet immédiatement, à réception par le Client présumé défaillant de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que celui-ci exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Ainsi et notamment, en cas de dégradation de la situation du Client constatée par un établissement financier ou attestée par un retard de paiement significatif, ou quand la situation financière de celui-ci diffère des données mises à disposition précédemment à la commande, la livraison n'a lieu qu'en contrepartie d'un paiement immédiat.

*ETIMIA, Société à Responsabilité Limitée au capital de 10.000,00 €, dont le siège social est sis 39 ter chemin de Froid Lieu – 74200 THONON LES BAINS, immatriculée au RCS de THONON LES BAINS, sous le n° 837 581 545 Téléphone : 04.58.57.01.15 – Mail : [contact@etimia.fr](mailto:contact@etimia.fr)*

En cas de défaut de paiement, le Fournisseur peut exiger la résolution des présentes, en application de l'article 15 ci-après. La résolution frappe non seulement la commande en cause mais, aussi, toutes les commandes impayées antérieures, qu'elles soient livrées ou en cours de livraison et que leur paiement soit échu ou non. Dans cette hypothèse et outre ce qui précède, toute somme préalablement versée au Fournisseur à titre d'acompte, lui sera définitivement acquise et aucun remboursement à ce titre ne sera dû.

Dans tous les cas qui précèdent, les sommes qui sont dues pour d'autres livraisons, ou pour toute autre cause, deviennent immédiatement exigibles si le Fournisseur n'opte pas pour la résolution des commandes correspondantes.

#### ARTICLE 6 – DELAIS DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION

La livraison s'effectue dans les délais et selon les modalités prévues au devis dument accepté.

Les Produits commandés, sont livrés, sauf accord contraire entre les parties à ce titre, en France métropolitaine uniquement et dans un délai qui est fonction de la disponibilité desdits Produits.

Le lieu de livraison des Produits et, le cas échéant, d'exécution des prestations de services, doit être fourni de manière précise par le Client au Fournisseur et dans les meilleurs délais, en tout état de cause, avant l'établissement du devis, cette information étant indispensable à sa réalisation.

Pour les Produits en commande, le délai de livraison par le Fournisseur dépend notamment du délai annoncé par son propre fournisseur, et figure sur le bon de commande du Client.

La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit.

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés sont livrés en une seule fois.

Le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer et, le cas échéant, installer les Produits commandés par le Client dans les délais qu'il aura pris soin d'indiquer.

Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif et ne constituent pas, sauf accord contraire exprès des Parties à ce titre, des délais de rigueur et en conséquence, ne sauraient, sous réserve de ce qui suit, engager la responsabilité du Fournisseur.

Ainsi, les dépassements du délai de livraison ou, le cas échéant, d'installation, inférieurs à dix (10) jours ouvrables, ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, ni à annulation des commandes en cours. Le Client ne peut en aucun cas diminuer un règlement pour retard de livraison ou livraison non conforme ou partielle, quelles qu'en puissent être les causes, l'importance du retard ou du défaut et les conséquences.

Enfin, aucun retard de livraison n'est imputable au Fournisseur en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil (tel que rappelé à l'article 14 ci-après).

#### ARTICLE 7 – TRANSPORT

Les livraisons sont assurées directement par le Fournisseur lui-même ou par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la commande et à laquelle le transporteur devra pouvoir facilement accéder.

Quelle que soit l'identité du transporteur (Fournisseur ou tiers), les Produits sont transportés aux frais et risques du Client.

Ainsi et jusqu'au déchargement des Produits à l'adresse du Client, le Fournisseur s'engage à souscrire pour le compte et aux frais du Client ou à s'assurer de la souscription par le transporteur lui-même, de toute assurance en vue de garantir toute destruction ou dégradation des Produits en cours de transport, à l'exception de tous autres risques. Ainsi, cette assurance sera strictement limitée à la couverture de tous risques sur les Produits eux-mêmes.

Le Client reconnaît que le fait que le transporteur soit choisi par le Fournisseur directement, n'a pas d'incidence sur le fait que le Fournisseur est réputé avoir rempli son obligation de délivrance, lorsqu'il a le cas échéant remis ou fait remettre par son propre fournisseur les produits commandés audit transporteur, qui les a acceptés sans réserve.

Dans cette hypothèse, le Client ne dispose donc d'aucun recours en garantie contre le Fournisseur en cas de défaut de livraison des Produits commandés, postérieurement à cette remise au transporteur, ni des dommages survenus en cours de transport.

#### ARTICLE 8 – TRANSFERT DE PROPRIETE – TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des Produits au profit du Client, est réalisé au jour du paiement intégral par ce dernier, du montant de la commande en principal et accessoires, en ce compris l'ensemble des frais relatifs aux prestations de services y attachées.

Le transfert des risques de perte et de détérioration desdits Produits au Client est quant à lui réalisé dans les conditions de l'article 7 ci-avant et ce, indépendamment de la date de paiement du prix.

## ARTICLE 9 – RECEPTION

### 9.1. En cas de commande de Produits sans prestations de services

Le Client est tenu dès la livraison, de vérifier l'état des Produits livrés.

A cette fin, il est convenu que le Fournisseur (ou le transporteur) et le Client procèdent, lors de la livraison des Produits par le premier à l'adresse fournie par le second, à un contrôle détaillé de l'ensemble des Produits, ladite vérification donnant lieu immédiatement ensuite, à la signature par le Client d'un bon de livraison. Le Client doit mentionner sur le bon de livraison, l'ensemble des défauts apparents ou non conformités sur les Produits livrés.

En cas de livraison par un transporteur, à défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client ou son représentant tant au transporteur, qu'au Fournisseur, par lettre recommandée avec accusé réception, dans les trois (3) jours de la réception des Produits, conformément aux dispositions de l'article L 133-3 du Code de Commerce, ceux-ci sont réputés conformes à la commande, en quantité et qualité et plus aucune réclamation ne peut être effectuée à ce titre. Ces réserves doivent systématiquement être notifiées dans les mêmes conditions au Fournisseur, à peine d'inopposabilité à son égard.

Les réclamations sur les vices apparents et, sous réserve de ce qui suit, sur la non-conformité des Produits, réalisées postérieurement, sont purement et simplement rejetées.

La mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur et ne peut être admise comme réserve.

En tout état de cause et sous réserve de ce qui peut être indiqué à l'article 9 ci-après, les défauts visuels mineurs ou simples défauts esthétiques ne peuvent donner lieu à retour si ce n'est avec l'accord du Fournisseur. Ils ne peuvent en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité ou dommages-intérêts.

Il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il doit laisser au Fournisseur toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède. Il s'abstient d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Le Fournisseur remplace ou répare à ses frais, ou rembourse suivant le cas, le tout dans les plus brefs délais, les Produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés sont dûment relevés par le Client.

Le Client n'a pas le droit de retourner les Produits commandés au Fournisseur, sans l'accord préalable écrit de ce dernier, qui peut au préalable faire expertiser les Produits prétendument altérés ou non conformes. En cas de retour sans accord des Produits, ceux-ci sont alors tenus à la disposition du Client et ne font l'objet d'aucun traitement de quelque manière que ce soit de la part du Fournisseur.

Aucun retour n'est accepté si les Produits sont contenus dans un conditionnement et emballage autre que celui d'origine. Si un retour a lieu, il est dans effectif (sous réserves des stipulations de l'article 12 ci-après), aux frais et aux risques du Client.

Cette remise des Produits par le Fournisseur ou le transporteur, est accompagnée de la remise des notices d'utilisation et plus généralement, de toute la documentation du fabricant et/ou de l'éditeur y relative.

Par exception à ce qui précède, lorsque la livraison des Produits est immédiatement suivie de leur installation par le Fournisseur, celui-ci fait son affaire personnelle de la vérification du bon état desdits Produits, ainsi que cela est indiqué ci-après.

### 9.2. En cas de commande de Produits avec prestations de services

A l'issue des prestations d'installation des Produits par le Fournisseur, celui-ci procède, sous réserve que l'installation du Client le permette, à leur mise en service immédiate et fourni au Client l'ensemble des informations nécessaires à l'utilisation et au bon fonctionnement desdits Produits.

Ainsi, sauf lorsque le Fournisseur intervient également en tant qu'opérateur, le Client fait son affaire personnelle de la bonne connexion de son installation au(x) réseau(x) de téléphonie et/ou Internet, de manière à permettre au Fournisseur de pouvoir tester le matériel dès son installation.

A ce titre, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre l'installation des Produits, jusqu'à ce que le(s) réseau(x) de téléphonie et/ou Internet soient fonctionnels.

Sous réserve de ce qui précède, une fois l'installation effectuée, des essais sont systématiquement réalisés pour s'assurer de la bonne compréhension par le Client des informations ainsi délivrées sur les Produits.

A l'issue de cette formation, le Client signe un bon de livraison, sur lequel il doit mentionner, le cas échéant et à peine d'inopposabilité au Fournisseur, l'ensemble des défauts apparents, ou non conformités, constatés. Toutes observations du Client sur

les configurations opérées par le Fournisseur devront également être mentionnées dans le bon de livraison.

A défaut d'avoir respecté cette formalité, les Produits, prestations et configuration, seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation postérieure à ce titre ne pourra être valablement acceptée par le Fournisseur.

En tout état de cause, les défauts visuels mineurs ou simples défauts esthétiques ne pourront donner lieu à retour si ce n'est avec l'accord du Fournisseur. Ils ne pourront en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité ou dommages-intérêts.

Le Fournisseur remplacera, remboursera le Client, réparera ou rectifiera (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits et/ou services dont le défaut de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le Client.

Une fois l'ensemble des prestations ainsi réalisées, la signature du bon de livraison, sera accompagnée de la remise des notices d'utilisation et plus généralement, de toute la documentation du fabricant et/ou de l'éditeur relative aux Produits, matériels et équipements concernés.

## ARTICLE 10 – RESERVE DE PROPRIETE

Le Client consent expressément au Fournisseur, une réserve de propriété sur les Produits (ci-après les "Produits sous réserve") achetés par le premier.

Ainsi, le transfert de propriété des Produits du Fournisseur, au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, en principal et accessoires et ce, quelle que soit la date de livraison desdits Produits sous réserve.

En cas de saisie ou de toute autre intervention d'un tiers sur les Produits sous réserve, le Client s'engage à en informer immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de s'y opposer et de préserver ses droits. En tout état de cause, le Client s'interdit de donner en gage ou de céder à titre de garantie la propriété des Produits sous réserve, grevés de la présente clause de réserve de propriété.

Les délais de paiement qui pourraient être consentis au Client sont obligatoirement assortis de la même réserve de propriété, ce que le Client accepte par avance.

Le Client conserve les Produits sous réserve à titre purement gracieux, ceux-ci demeurant la propriété du Fournisseur jusqu'au complet paiement du prix.

En cas de non-paiement du prix après mise en demeure restée infructueuse, le Fournisseur pourra exiger sans délai la restitution des Produits sous réserve, par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au Client.

Lorsque la commande de Produits sous réserve est accompagnée de prestations d'installation de la part du Fournisseur, celui-ci est d'ores et déjà autorisé, dans le cadre de la présente garantie, à procéder directement ou à faire procéder, à toute désinstallation des Produits sous réserve. Dans cette hypothèse, le Client devra faire son affaire personnelle le cas échéant de toutes dégradations normales, générées par la désinstallation des Produits sous réserve, sans recours contre le Fournisseur de quelque manière que ce soit.

Sauf stipulation contraire, le Client n'aura en aucun cas le droit de vendre les Produits qui lui ont été délivrés sous réserve, à des tiers. Si le Client devait être autorisé à vendre ses Produits, sa dette serait alors immédiatement et intégralement exigible dès la vente desdits Produits.

Le cas échéant, le Client sera toujours tenu d'informer les tiers de la réserve de propriété du Fournisseur. Sur demande du Fournisseur, le Client sera tenu de lui communiquer le devenir des Produits livrés sous réserve et le cas échéant, l'identité de la personne à laquelle lesdits Produits ont été remis.

La présente clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques de perte et de détérioration des Produits commandés, au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits. Compte tenu de ce qui précède, le Client s'engage à faire garantir les Produits contre toute atteinte, quelle qu'en soit la nature, dès leur réception.

## ARTICLE 11 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Afin de permettre au Fournisseur de fournir les Produits dans les délais convenus et/ou, d'accomplir les prestations objet des présentes dans les délais et dans des conditions indispensables à la bonne réalisation par le Fournisseur, desdites prestations, en ce compris la maintenance des Produits, celui-ci s'engage à :

- Fournir aux Produits et plus généralement, à tous les équipements et matériels informatiques sur lesquels le Fournisseur pourra intervenir, un environnement conforme aux prescriptions des constructeurs de ces Produits, matériels et équipements. Le Fournisseur pourra à sa demande, remettre toute information utile au Client dans ce cadre ;

- Ce que les installations préexistantes ne puissent en aucun cas mettre en danger la sécurité du Fournisseur et de ses personnels ;

- Sauf à ce que cette prestation ait été confiée au Fournisseur dans le cadre de la commande, à prendre toute mesures pour assurer la sauvegarde régulière de

l'ensemble des données pouvant être présentes sur ses Produits, équipements et matériels informatiques, celui-ci reconnaissant les risques pouvant être générés à ce titre du fait de l'intervention du Fournisseur et notamment :

- \* réaliser des sauvegardes de ses données à un rythme régulier et adapté à son activité,
- \* vérifier au moins une fois par semaine le contenu des sauvegardes effectuées,
- \* utiliser des supports de sauvegarde adéquats, en bon état et exempts de poussière.

Le Fournisseur informe le Client que le recours aux technologies de l'information et aux solutions « Voix – Données – Images », peut l'exposer à des risques de pertes de données ou d'archives électroniques, d'arrêt momentané du service d'exploitation, de perturbations électriques ou radio, de piratage ou d'infections informatiques qui peuvent affecter son patrimoine informationnel, inhérents à ces technologies et dont le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable. Le Fournisseur lui recommande en conséquence d'établir et de suivre une procédure de sécurisation et de sauvegarde de son système et de ses données, de modifier régulièrement ses mots de passe, de contrôler l'accès aux informations et aux locaux techniques et d'utiliser les dernières versions à jour des logiciels de sécurisation.

En outre, il est rappelé que les systèmes de communication comportent des équipements qui peuvent, détournés de leur fonction initiale, entraîner des coûts importants (DISA, Internet, télétravail, renvois extérieurs ...). Il revient au Client de surveiller l'utilisation de ses équipements et de changer régulièrement les procédures d'accès et les mots de passe. Les fonctions préprogrammées peuvent également être une source importante de coûts. La responsabilité du Fournisseur ne pourra pas être recherchée en cas d'utilisation abusive des systèmes par un utilisateur.

Enfin, certains programmes informatiques peuvent générer des demandes d'informations à l'extérieur. Le Client doit contrôler régulièrement la validité des connexions à l'extérieur, ce dont il fait son affaire personnelle.

- Communiquer au Fournisseur, dès la commande, toutes les données nécessaires à la configuration et à l'intégration de ses caractéristiques et plus généralement, toutes informations utiles à l'exécution par le Fournisseur, de ses prestations ;

- Fournir un espace de travail suffisant pour permettre lors des interventions du Fournisseur et de ses personnels, de travailler dans de bonnes conditions et plus spécifiquement, mettre à sa disposition un accès à l'électricité, l'eau, aux sanitaires ainsi qu'aux bennes d'évacuation des déchets le cas échéant. Les Produits devront être parfaitement libres d'accès et en particulier, aucune aménagement particulier n devra gêner ou empêcher les interventions de la part du Fournisseur ;

- Si les prestations commandées nécessitent des scellements, à laisser le ou les emplacements réservés à cet effet complètement dégagés. En tant que de besoin, il est ici précisé que suivant le cas, le Fournisseur pourra exiger la réalisation d'un état des lieux contradictoire avant l'exécution de ses prestations ;

- Signaler au Fournisseur dès la première sollicitation l'existence d'amiante et de tous autres produits ou matériaux dangereux dans les locaux du Client, ces informations étant indispensables pour permettre au Fournisseur d'émettre son offre. Dans l'hypothèse où le Fournisseur devait en être informé postérieurement, celui-ci se réserve la possibilité de reformuler son offre ;

- Permettre au Fournisseur et ses personnels, l'accès aux Produits, matériels et équipements chaque fois que nécessaire (du lundi au vendredi, de 8H à 18H) et lui communiquer toutes informations utiles à ce titre. En tant que de besoin, il est ici précisé que toute perte de temps subie par le Fournisseur et liée à des difficultés d'accès aux Produits, matériels et équipements du Client, pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire ;

- Désigner au bénéfice du Fournisseur un interlocuteur unique, disposant dans la mesure du possible, de connaissances informatiques et du fonctionnement des Produits, équipements et des matériels du Client de manière à permettre de faciliter les échanges avec le Fournisseur ;

- Sauf à ce que le Fournisseur ait été mandaté à cet effet, lui accorder les accès sécurisés nécessaires pour une prise en main à distance des installations et autoriser le Fournisseur à se connecter par télémaintenance sur les Produits, matériels et équipements informatiques du Client ;

- Transmettre au Fournisseur les codes d'identification (login et mot de passe) nécessaires à la télémaintenance précitée ;

- Pour tous services de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité, le Fournisseur n'étant pas tenu de vérifier la validité de ces licences et du fonctionnement de ces logiciels sans licence ;

- En cas de construction ou d'agencement de nouveaux locaux, coordonner les différents intervenants pour permettre au Fournisseur d'exécuter sa prestation en temps et en heure et en tout état de cause, dans les délais contractuellement prévus ;

- Sauf à ce que le Fournisseur ait été mandaté à cet effet, faire son affaire personnelle du respect de toutes les obligations mises à sa charge aux termes de la loi

*ETIMIA, Société à Responsabilité Limitée au capital de 10.000,00 €, dont le siège social est sis 39 ter chemin de Froid Lieu – 74200 THONON LES BAINS, immatriculée au RCS de THONON LES BAINS, sous le n° 837 581 545 Téléphone : 04.58.57.01.15 – Mail : [contact@etimia.fr](mailto:contact@etimia.fr)*

78-17 du 6 janvier 1978, dite loi informatique et libertés, ainsi que du règlement européen sur la protection des données personnelles, dit règlement RGPD ;

- En tout temps, faire utiliser les Produits, matériels et équipements par des personnes suffisamment formées par le Client et respecter les conditions d'environnement, les préconisations d'emploi, les conditions d'utilisation, spécifiés dans les documents des fabricants ou éditeurs, dont le Fournisseur aura remis copie le cas échéant et donc le Client s'engage à prendre connaissance.

Une attention particulière doit être apportée aux locaux dans lesquels se trouve l'installation du Client, pour garantir le respect des conditions de température et d'hygrométrie nécessaires à son fonctionnement correct. Le Fournisseur recommande l'utilisation d'un onduleur et la mise à la terre systématique pour éviter les dégradations liées aux variations de tension et attire l'attention du Client sur les risques particuliers en cas d'orage.

A ce titre, le Fournisseur invite expressément le Client à se renseigner auprès de tout professionnel de son choix et également auprès de son assureur pour la mise en place de tout dispositif de protection contre les surtensions, aucune des Produits du Fournisseur n'étant équipé de tels dispositifs.

Sous réserve de ce qui suit, il appartient au Client de souscrire s'il l'estime nécessaire une police « Tous Risques Informatiques », « Extension aux Risques Informatiques »

- Souscrire toutes les assurances d'usage nécessaires pour couvrir tous risques à l'égard des Produits ;

- A ne pas déplacer les Produits à une autre adresse que celle mentionnée dans le devis initial, sans l'accord préalable du Client, qui pourra le cas échéant établir un devis complémentaire, dans l'hypothèse où ce transfert devait entraîner pour lui des surcoûts ;

Plus généralement, le Client s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche, ou d'embaucher directement ou indirectement, tout membre du personnel du Fournisseur. Le Client se porte fort le cas échéant de l'application de cette interdiction aux autres sociétés du groupe auquel il appartient. La présente interdiction s'applique pendant toute la durée du contrat entre les parties et pendant une durée de trois ans qui suivront sa cessation, pour quelque cause qu'elle survienne.

## ARTICLE 12 – CAS SPECIFIQUE DU CONTRAT DE MAINTENANCE

En tant que de besoin, il est ici précisé que le contrat de maintenance ne pourra porter que sur les Produits, à l'exception de tous autres matériels et/ou équipements du Client.

### 12.1. Nature des prestations de maintenance

Ces prestations, consisteront en :

- Une maintenance préventive :

Dans le cadre de cet entretien annuel, les visites ou plus généralement, les interventions par les techniciens du Fournisseur sont destinées à prévoir les anomalies. Elles consisteront donc en de simples opérations de vérifications, de réglages, de tests, etc., c'est-à-dire toutes opérations jugées utiles par le Fournisseur pour prolonger la durée d'utilisation des Produits sans défaillance.

En outre, ces interventions consisteront également, le cas échéant :

- En la mise à jour des Firmware correctifs et évolutifs, sous réserve de compatibilité,
- En la modification des configurations et paramétrages système,
- En le remplacement des Produits défectueux.

Le Fournisseur sollicitera lui-même le Client en vue de la réalisation de cette maintenance préventive annuelle. Le Client devra permettre au Fournisseur de réaliser cette maintenance notamment, afin de bénéficier pleinement de toutes les garanties pouvant être attachées au contrat de maintenance.

Cette maintenance pourra, au choix discrétionnaire du Fournisseur, être réalisée soit sur place, à l'adresse du Client, soit directement à distance, lorsque les conditions le permettront.

- Une maintenance curative :

Les délais d'intervention et d'indisponibilité pour le Produit objet de la prestation de maintenance, sont les suivants :

- Délai de prise de contrôle à distance, le cas échéant, pour diagnostique : Pour toute saisine du Fournisseur entre 8H00 et 16H00, le diagnostic sera réalisé dans la journée. Après 16H00, le diagnostic sera réalisé au plus tard le lendemain à 12H00.

- Délai d'intervention sur site le cas échéant : Dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures à compter de la saisine du Fournisseur.

- Délais d'indisponibilité du Produit : soixante-douze (72) heures maximums, à compter de la saisine du Fournisseur.

Ces délais, s'entendent du lundi au vendredi, de 8H à 18H, hors jours fériés. Le point

de départ du délai d'intervention est soit la réception par le Fournisseur, de l'appel du Client, soit la réception d'un mail.

Le Client effectuera la demande d'intervention sur site soit par :

- Mail, à l'adresse [support@etimia.fr](mailto:support@etimia.fr)
- soit par Téléphone, au 04.58.57.01.15

Cette demande, devra être aussi précise que possible pour aider à comprendre l'anomalie et prévoir le cas échéant les pièces de rechange ceci, afin de raccourcir au maximum le délai de réparation et de remise en marche.

Seul le Client ou son représentant est habilité à formuler cette demande et à préciser le type d'intervention souhaité.

A la suite de la visite de dépannage, le technicien du Fournisseur et le Client devront établir de façon contradictoire un procès-verbal de recette technique qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Ces renseignements relateront notamment pour le Client les conditions dans lesquelles est intervenue l'anomalie et pour le technicien l'état de ses constats et un bref résumé de son intervention. Ces procès-verbaux seront établis afin de faciliter les interventions ultérieures et seront consignés dans un livret d'entretien qui sera conservé par chacune des parties.

- La réparation ou le remplacement des Produits défectueux ou hors services

Dans ce cadre, le Fournisseur demeurera seul maître de la détermination de la nature exacte de l'intervention à réaliser. Les délais de remplacement et/ou de réparation des Produits défectueux dépendront des stocks disponibles et/ou des délais de livraison des fournisseurs et/ou de la complexité de l'avarie.

Lors de son intervention, le Fournisseur indiquera le plus précisément possible au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du matériel. Ce délai ne pourra être qu'indicatif.

Ces réparations et/ou remplacement interviendront, au cours du contrat de maintenance, quelle que soit la cause à l'origine de l'avarie, sauf les cas d'exclusion visés ci-après.

Tout changement ou réparation de Produits directement par le Client, sans accord du Fournisseur sur son principe et sur son coût, entraîne la perte du droit à réclamation par le Client.

En tant que de besoin, il est ici précisé que les prestations de maintenance, comprennent toutes prestations de main d'œuvre du Fournisseur y relatives, les pièces, ainsi que les frais de déplacement le cas échéant.

Les interventions du Fournisseur sur le site du Client dans le cadre du contrat de maintenance, ne pourront intervenir qu'à l'adresse fournie par le Client au jour de la conclusion du contrat, à l'exception de toute autre. Ainsi, en cas de changement d'adresse du Client en cours de contrat, celui-ci s'engage à en informer préalablement le Fournisseur, qui pourra le cas échéant solliciter une facturation complémentaire, du fait des surcoûts générés à son égard par ce déménagement.

Par ailleurs, en cours de contrat de maintenance, le Fournisseur se réserve le droit d'apporter aux Produits toutes modifications liées à l'évolution de la technique, sans pour autant que le Client puisse faire valoir une quelconque prétention à ce titre, ces modifications relevant de l'appréciation discrétionnaire du Fournisseur.

En outre, en cas d'abandon de la marque, du modèle, ou de composants d'un Produit par le fabricant ou l'importateur, le Fournisseur est d'ores et déjà autorisé par le Client, pendant toute la durée du contrat de maintenance, à substituer à ladite marque, au modèle ou au composant en question, un produit équivalent. Si cette substitution devait s'avérer impossible ou devait générer un surcoût que le Client refuserait de prendre en charge, alors cela constituerait un cas de force majeure au sens de l'article 14 ci-après et en aucun cas la responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée à ce titre.

Toutes interventions qui pourront être réalisées par le Fournisseur sur les Produits, en cours de contrat de maintenance, quelles qu'elles soient, n'auront pas pour effet de prolonger la période de garantie au-delà du délai dudit contrat.

Enfin et ainsi que cela a été indiqué ci-avant, toute intervention du Fournisseur dans le cadre du contrat de maintenance, fait l'objet de l'établissement d'un bon d'intervention.

## 12.2. Durée du contrat de maintenance – reconduction tacite

Ledit contrat, prendra effet dès le jour ou l'installation des Produits aura été définitivement réalisée et son commencement, sera matérialisé par la signature du bon de livraison précité.

Le contrat sera alors conclu :

- \* En ce qui concerne le Fournisseur, pour une durée déterminée de trois (3) ans,
- \* En ce qui concerne le Client, pour une durée indéterminée, résiliable à tout moment, moyennant un préavis d'un mois.

Compte tenu de ce qui précède, les parties conviennent que le contrat, à l'égard du

Fournisseur, se renouvellera à l'issue de la période de trois ans précités, dans les mêmes termes, par tacite reconduction par périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par le Fournisseur, adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

Pour le calcul de ce délai de trois mois ou du délai d'un mois précité et relatif au Client, seule la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé réception fera foi.

Il est ici rappelé qu'en cas de résiliation par le Client ou le Fournisseur, quelle qu'en soit la cause, le Client perdra le bénéfice de toutes les prestations et garanties visées au contrat de maintenance.

## 12.3. Cas d'exclusions

Dans les cas énumérés ci-après, tous les frais occasionnés par la remise en état du Produit, seront facturés en totalité à la date de l'intervention, suivant le tarif en vigueur, tel qu'il aura été fourni au Client par le Fournisseur, sur devis préalable.

Outre les cas généraux prévus à l'article 13.3 ci-après, seront donc exclus de la prise en charge au titre du contrat de maintenance, les situations suivantes :

- La détérioration du Produit due à un accident, ou tout fait intentionnel de type sabotage, malveillance, qu'elle qu'en soit la cause ;
- Les dégâts provoqués par l'eau, le feu et plus généralement, tout événement de force majeure ou dommage dont l'origine est étrangère au Produit lui-même ;
- L'utilisation des appareils non conforme aux prescriptions du constructeur (ou du Fournisseur) ;
- L'intervention d'un tiers sur l'installation que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente.

En outre, seront expressément exclus du présent contrat de maintenance :

- le ravivage des peintures extérieures, le nettoyage et le dépoussiérage du Produit,
- les modifications de paramétrages,
- l'assistance à utilisateur,
- la réalisation sur le Produit, de modifications techniques sollicitées par le Client,
- le remplacement des consommables et des kits de maintenance du constructeur,
- les pannes résultant d'un virus,
- la réparation des batteries de portables et d'onduleurs,
- Tous les matériels et équipements du Client, qui ne sont pas des Produits, au sens des présentes conditions générales de vente.

Dans ces hypothèses, toute intervention du Fournisseur fera l'objet d'un devis spécifique préalable et d'une facturation distincte.

## ARTICLE 13 - RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR – GARANTIE

### 13.1. Nature de la garantie

Sous réserve de ce qui suit, le Fournisseur ne fournit aucune garantie contractuelle spécifique quant aux Produits. Ainsi, seules les garanties légales et constructeur ou éditeur, auront le cas échéant vocation à s'appliquer aux présentes.

Par exception à ce qui précède, les Produits bénéficient, lorsque le Client souscrit un contrat de maintenance desdits Produits, outre les garanties légales pouvant être applicables, d'une garantie contractuelle qui couvre toutes dépenses en matière de pièces, main d'œuvre et de déplacement du Fournisseur et ce, pendant un délai de trois (3) ans à compter de la date de prise d'effet du contrat de maintenance, telle que mentionnée à l'article 12.2 ci-avant, couvrant l'ensemble des situations envisagées à l'article 12.1.

### 13.2. Garantie fabricant ou éditeur

Le cas échéant, le Produit acquis, bénéficie également d'une garantie commerciale fabricant ou éditeur (se référer aux conditions de la garantie fabricant ou éditeur, éventuellement fournie dans l'emballage dudit Produit ou dans les brochures remises par le Fournisseur).

Pour pouvoir bénéficier de ces garanties commerciales, il est impératif de conserver la facture d'achat du Produit, ainsi que de respecter les prescriptions du fabricant ou de l'éditeur, telles que définies, le cas échéant, dans la documentation remise lors de l'achat du Produit.

Pour le cas où le Fournisseur devait ne pas pouvoir, du fait du Client et dans le cadre de la garantie prévue à l'article 13.1. ci-avant, mettre en jeu la garantie du fabricant ou l'éditeur, alors le Client sera considéré comme responsable vis-à-vis du Fournisseur de toutes les conséquences financières de cette perte de garantie à l'égard du fabricant ou de l'éditeur.

### 13.3. Exclusions de garanties

Aucune garantie ne sera due par le Fournisseur pour les vices ou défauts de conformités apparents à la livraison, qui n'auraient pas été relevés dans les conditions précitées (article 9).

La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée en cas de mauvaise

utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, altération consécutive à des conditions anormales de stockage, modification du fait du Client lui-même ou d'un tiers et sans avis préalable du Fournisseur, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

Comme indiqué précédemment, le bon fonctionnement des Produits suppose leur utilisation dans un environnement informatique et réseau adapté. Le Fournisseur sera donc déchargé de toute responsabilité à ce titre, en cas d'incapacité du Client de fournir un tel environnement.

En outre, la responsabilité du Fournisseur sera écartée dans l'hypothèse où, par suite d'une intervention de celui-ci sur les Produits, matériels et équipements du Client, toute ou partie des données de ce dernier devaient être perdues, le Client devant s'assurer et faire son affaire personnelle, sauf à ce que le Fournisseur ait été mandaté à cet effet, de leur sauvegarde.

Elle sera également écartée chaque fois que le dysfonctionnement sera généré par :

- des matériels, équipements, lignes, non compris dans les Produits et services du Fournisseur,
- des perturbations du réseau électrique par lequel sont alimentés les Produits,
- des brouillages ou altérations dus à des perturbations de toute nature pour les appareils communiquant à l'aide d'ondes électromagnétiques ou des réseaux câblés de transport d'informations.

Enfin, en cas de vente par le Fournisseur, de Produits de type antivirus, antispam ou filtrage d'URL, il est ici rappelé en tant que de besoin qu'à ce jour, aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue contre les virus ou les intrusions notamment. Le Fournisseur invite donc fortement le Client, dans la mesure du possible, à cumuler les dispositifs de protection d'une part, et, d'autre part, de procéder à des sauvegardes régulières sur support externe pour limiter les conséquences d'une éventuelle infection.

Compte tenu de ce qui précède, le Fournisseur, intervenant à ce titre en tant que simple distributeur, ne saurait être responsable en cas d'intrusion ou d'infection et ce, malgré la vente de tout dispositif de sécurité, le Fournisseur ne garantissant pas que le fonctionnement du logiciel sera sûr, ininterrompu ou sans erreur ni défaut, ou que le logiciel fournira une protection absolue contre toutes les menaces possibles, mais renvoyant aux éventuelles garanties fournies par l'éditeur dans ce cadre.

### 13.4. Etendue de la garantie

En tout état de cause, la responsabilité du Fournisseur ne pourra le cas échéant être engagée, quels qu'en soit le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part, ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au Client. Aussi, les parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices, ne pourra en aucun cas donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et/ou la réputation.

En outre, la garantie du Fournisseur est, à l'exception de la faute lourde et des dommages corporels causés de son fait, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice ou, le cas échéant, au remboursement des services d'installation ou enfin, au remboursement de l'ensemble des redevances payées par le Client et encaissées par le Fournisseur, au jour de la mise en cause au titre du contrat de maintenance, étant précisé que ces limitations de garanties ne seront pas cumulatives, seule la limitation de garantie adaptée à la situation litigieuse ayant vocation à s'appliquer.

Le Client se porte garant de la renonciation à recours de ses assureurs ou des tiers en relation contractuelle avec lui, contre le Fournisseur ou ses assureurs, au-delà des limites et exclusions fixées ci-dessus.

### ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Est notamment considéré comme un cas de force majeure la survenance de tout cataclysme naturel, incendie, guerre, accident, inondation, conflit, attentats, grève chez le Fournisseur, ses propres fournisseurs, ou le Client, des transporteurs, postes, services publics, injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo notamment), accidents d'exploitation, bris de machines, explosion, actes de vandalisme, surtensions électriques liées à des événements naturels ou non, toute panne du réseau électrique, téléphonique ou Internet.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages-intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de trente (30) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution

normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de quarante-cinq (45) jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour force majeure ».

### ARTICLE 15 - RESOLUTION DU CONTRAT

#### 15.1. Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La partie victime de la défaillance pourra, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie défaillante, la résolution fautive des présentes, huit (8) jours (sous réserve d'autres délais pouvant être spécifiés aux présentes) après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil. Pour le calcul de ce délai de huit jours, seule la date de première présentation de la lettre recommandée fera foi.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

En cas de découverte par le Fournisseur, de données illégales sur le/les supports du Client et notamment, des données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations du Fournisseur seront alors immédiatement stoppées et le contrat sera résilié immédiatement, aux torts exclusifs du Client et sans mise en demeure préalable.

#### 15.2. Résolution pour force majeure

Comme indiqué ci-avant (art. 14), la résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, avoir lieu que quarante-cinq (45) jours après l'envoi la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

#### 15.3. Dispositions communes aux cas de résolution

Il est expressément convenu entre les parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

Jusqu'à la livraison ou, le cas échéant, l'installation des Produits par le Fournisseur, les prestations échangées entre les parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résolution ne pouvant trouver leur utilité que par l'exécution complète de celui-ci, elles donneront lieu à restitution intégrale.

Par exception à ce qui précède et le cas échéant, lorsque la résolution du contrat prend fin en cours d'exécution du contrat de maintenance (soit, postérieurement à l'installation des Produits par le Fournisseur), quelle qu'en soit la cause, les prestations échangées sont considérées alors comme trouvant leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque du contrat. Dès lors et dans cette hypothèse, il n'y a pas lieu à restitution, pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie. Dans ce cas, la résolution sera qualifiée de résiliation, conformément aux dispositions de l'article 1229 al. 3 du Code Civil.

Ainsi, lorsque la résiliation intervient en cours d'exécution du contrat de maintenance :

- Pour force majeur, le contrat prendra donc fin de manière automatique, sans indemnités de part et d'autre ;
- Pour faute de l'une des parties, alors les conséquences dépendront de l'identité de la Partie à l'origine de la faute. Ainsi,

\* En cas de faute du Fournisseur, celui-ci s'engage à restituer au Client toutes les sommes encaissées dans le cadre du contrat de maintenance, ce remboursement étant considéré comme la contrepartie globale et forfaitaire de la perte par le Client, de la garantie contractuelle sur les Produits et telle que visée ci-avant,

\* En cas de faute du Client, celui-ci s'engage à payer au Fournisseur l'intégralité des sommes qui lui sont dues jusqu'à la fin du contrat de maintenance et telles que visées audit contrat.

### ARTICLE 16 – IMPREVISION

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

Sont notamment visés les événements suivants : variation du cours des matières premières, modification des droits de douanes, modification du cours des changes, évolution des législations.

En cas de succès de la renégociation, les parties établiront sans délai un nouveau contrat formalisant le résultat de cette renégociation pour les opérations de ventes

et/ou de maintenance des Produits concernés.

Par ailleurs, en cas d'échec de la renégociation, les parties pourront, conformément aux dispositions de l'article 1195 précité, demander d'un commun accord au juge, la résolution ou l'adaptation du contrat.

Dans l'hypothèse où les parties ne trouveraient pas un accord pour saisir le juge d'un commun accord dans un délai de deux (2) mois à compter de la constatation de l'échec de ces renégociations, la partie la plus diligente pourra saisir le juge d'une demande de révision ou de résolution du contrat.

#### **ARTICLE 17 – CONFIDENTIALITE**

Dans le cadre de l'exécution des présentes par les parties, toute information afférente à la politique commerciale, à la stratégie, à l'activité de l'une d'elles, aux services, aux outils, méthodes et savoir-faire, toute information protégée par le secret des affaires et toute information expressément qualifiée de confidentielle, reçue par une partie de l'autre partie devra être maintenue confidentielle. Cette obligation générale de confidentialité porte sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support (rapports de discussion, plans, échanges de données informatisées, activités, installations, projets, savoir-faire, produits etc.) échangés dans le cadre de la préparation et de l'exécution du contrat objet des présentes.

Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles : (a) les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la partie ayant eu connaissance de l'information ; (b) celles pour lesquelles la partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité préalable à leur communication dans le cadre des présentes ; (c) celles communiquées par un tiers postérieurement à la commande et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la partie à laquelle elles ont été communiquées.

Les parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution d'une commande, et à ne pas divulguer lesdites informations ou données à tout tiers ou toute personne autre que leurs employés dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution d'une commande, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre partie. Les sociétés affiliées, les fournisseurs et les sous-traitants des parties, impliqués dans l'exécution de la commande, ne seront pas considérés comme des tiers au sens du présent paragraphe. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article « Confidentialité » pendant toute la durée de leurs relations contractuelles et pendant les trois années suivant leur extinction et se portent fort du respect de cette obligation par l'ensemble de leurs salariés et sous-traitants, le cas échéant.

Cette obligation est, d'un commun accord entre les parties, une obligation de résultat.

A l'issue de la commande, pour quelque cause que ce soit, chaque partie destinataire des informations confidentielles s'engage le cas échéant à les restituer à l'autre partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

#### **ARTICLE 18 – SOUS-TRAITANCE - INTUITU PERSONAE**

Sauf mention expresse contraire, le Fournisseur a le droit de sous-traiter tout ou partie de la commande et demeure responsable vis-à-vis du Client de la fourniture en quantité, qualité et délai, des Produits et prestations de services sous-traités.

Par ailleurs, il est ici précisé que chaque contrat conclu avec le Client étant intuitu personae, l'acceptation de la commande par le Fournisseur étant liée à l'identité de celui-ci, le Client s'interdit de céder ou de transférer, de quelque manière que ce soit, (et notamment sous forme de cession ou de mise en location-gérance de son fonds de commerce, d'apport en société ou, le cas échéant, de cession des titres ou de changement de contrôle de la société Cliente) les droits et obligations en résultant, sans l'accord exprès, préalable et écrit du Fournisseur, qui pourra à défaut dans cette hypothèse et sans mise en demeure préalable, prononcer la déchéance du terme et en conséquence, l'exigibilité immédiate des sommes encore dues à quelque titre que ce soit, ainsi que la résiliation des présentes, aux torts exclusifs du Client.

Par exception à ce qui précède, l'intuitu personae n'est, d'un commun accord entre les parties, pas réciproque, de telle sorte que le Fournisseur pourra quant à lui opérer toutes modifications relativement à sa personne et notamment, fusion, scission, absorption, apport partiel d'actif, cession, transfert à une filiale et tout accord juridique ou commercial avec un tiers, sans l'accord préalable du Client.

#### **ARTICLE 19 - RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE**

Les parties s'engagent chacune pour prendre en compte les dispositions légales et réglementaires environnementales en vigueur et particulièrement en matière de développement durable.

Sauf précision contraire dans les conditions particulières de l'offre, le coût de la

collecte des déchets d'équipements électriques et électroniques, historiques ou non, n'est pas inclus dans le prix de l'offre. En cas de reprise des anciens matériels du Client par le Fournisseur, des frais supplémentaires seront facturés si ceux-ci n'ont pas été définis dans l'offre.

#### **ARTICLE 20 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Toute étude technique, graphique, dessin, plan et schéma et plus généralement, l'ensemble des documents relatifs aux produits du Fournisseur, restent la propriété exclusive du Fournisseur et ne sauraient être reproduits ou communiqués par le Client à une tierce partie, de quelque manière que ce soit, sans accord écrit préalable du Fournisseur.

De la même manière, l'ensemble de la documentation du constructeur ou de l'éditeur, reste leur propriété et ne pourra faire l'objet d'aucune reproduction ou communication.

Concernant tout spécifiquement les logiciels, le Client pourra se voir attribuer une licence spécifique d'utilisation de logiciel directement par l'éditeur ou concédée par le Fournisseur.

Le Client devra se référer aux termes de la licence d'utilisation, que celle-ci figure dans la documentation, dans les écrans d'installation ou sur tout autre document. Il s'engage à la respecter en tous points, tant envers l'éditeur du logiciel qu'envers le Fournisseur. Il est informé que toute violation de sa part constituerait un délit de contrefaçon.

Il est expressément précisé qu'il n'est cédé aucun code source ou code objet au titre du contrat.

#### **ARTICLE 21 - DROIT APPLICABLE – LANGUE**

DE CONVENTION EXPRESSE ENTRE LES PARTIES, LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES ET LES OPERATIONS D'ACHAT ET DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES QUI EN DECOULENT, SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

ELLES SONT REDIGEEES EN LANGUE FRANÇAISE. DANS LE CAS OU ELLES SERAIENT TRADUITES EN UNE OU PLUSIEURS LANGUES, SEUL LE TEXTE FRANÇAIS FERAIT FOI EN CAS DE LITIGE.

#### **ARTICLE 22 – LITIGES**

POUR TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES SE RATTACHANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT AU CONTRAT, CELLES-CI RECHERCHERONT, AVANT TOUTE ACTION CONTENTIEUSE, UN ACCORD AMIABLE ET SE COMMUNIQUERONT A CET EFFET TOUS LES ELEMENTS D'INFORMATION NECESSAIRES.

À DÉFAUT D'UN RÈGLEMENT AMIABLE DANS UN DÉLAI MAXIMUM DE DEUX (2) MOIS, SERA SEUL COMPÉTENT POUR TOUS LITIGES AUXQUELS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITÉ, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXÉCUTION, LEUR RÉSILIATION, TOUT CE QUI EN EST LA CONSÉQUENCE ET LA SUITE, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE THONON LES BAINS.

CETTE CLAUSE S'APPLIQUE MEME EN CAS DE REFERE, DE DEMANDE INCIDENTE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.

## CONDITIONS GENERALES D'ACCES AUX SERVICES INTERNET ET TELECOMS

ETIMIA, ci-après dénommée "ETIMIA", a une activité d'opérateur Internet et Télécoms.

### TITRE I GENERALITES

#### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales d'accès aux services ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles, ETIMIA met à la disposition du Client son service d'accès Internet et Télécoms d'une part, et le Client accède et utilise ces services d'autre part. Toute souscription aux services est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

L'enregistrement en ligne du Client à un service nécessite la lecture des conditions générales décrites ci-après.

La signature électronique d'une "Demande d'Ouverture de Compte" entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales.

La signature d'un devis entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales. Les conditions spécifiques stipulées sur les fiches produits présentes dans le Catalogue Tarifaire, fourni à l'Abonné lors de ses commandes en ligne, font partie intégrante du présent contrat.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat pour l'Abonné.

#### ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Abonné - Personne physique ou morale au nom et pour le compte de laquelle un Contrat d'Abonnement est souscrit.

ADSL - Asymmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique asymétrique. L'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'Abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'Abonné, l'autre sur la ligne d'Abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions 70 fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique.

Affaiblissement / Atténuation / Perte - Terme général utilisé pour indiquer la perte de puissance d'un point à un autre, un affaiblissement s'exprime en dB par unité de longueur. Attention, l'échelle utilisée est logarithmique, une augmentation de 3 dB correspond au double de la valeur précédente. On utilise aussi le terme pour caractériser une perte d'amplitude du signal à travers les lignes et les équipements de transmission.

Analogique - Désigne un signal présentant des variations continues et pouvant prendre des valeurs quelconques entre certaines limites. Les sons, la voix, les couleurs, tels que les perçoivent nos sens, sont des entités analogiques. En télécommunications et en informatique, ce terme est souvent opposé à numérique, qualificatif d'un signal ne pouvant prendre qu'un nombre limité de valeurs discontinues (deux si le signal est binaire).

ANI - Automatic Number Identification - Identification automatique du numéro appelant.

Anomalie Majeure - Dysfonctionnement entraînant la coupure totale d'un Service

APNF – Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs.

ARCEP - l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes - Suite à la promulgation de la loi sur la régulation des activités postales le 20 mai 2005, l'ART est devenue l'ARCEP.

ATM - Né dans les années 80, l'ATM (Asynchronous Transfer Mode, ou mode de transfert asynchrone), revendique le rôle de protocole réconciliateur de toutes les contraintes liées au transport des données multimédias sur des réseaux à très hauts débits (jusqu'à 622 Mb/s, bien au-delà des 2 Mb/s du réseau Transpac avec X25, ou des 34 Mb/s des services à relais de trames (Frame Relay). C'est une variante des technologies par paquets (X25, Frame Relay) mais qui possède l'avantage de fonctionner selon un découpage des données en cellules de taille réduite et fixe.

Backbone - Littéralement épine dorsale - Artère principale et fédératrice du réseau. Désigne l'épine dorsale d'un réseau de télécommunications. Les réseaux backbone des opérateurs sont des artères à très haut débit de transmission, qui relient les principaux nœuds du réseau et sur lesquels des liaisons de plus faible capacité de transmission sont raccordées.

Bande passante - Désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément. C'est aussi la différence entre les fréquences les plus hautes et les plus basses disponibles pour les signaux du réseau. Ce terme est également utilisé pour décrire le débit évalué d'un média de transmission ou d'un protocole donné.

Boucle Locale - Appelé aussi dernier kilomètre, c'est la portion de ligne téléphonique qui

relie l'Abonné à son central téléphonique.

Catalogue Tarifaire – Catalogue tarifaire regroupant toutes les offres ETIMIA souscrites dans le cadre des conditions générales d'accès en vigueur. Le catalogue décrit notamment les mentions spécifiques, les périodes d'engagement, les services optionnels.

Centrex - Central Exchange - Service de commutation privée fourni par un exploitant à partir de ses ressources générales de commutation. Il évite ainsi à une entreprise de posséder son propre autocommutateur. Service permettant à une ou plusieurs entreprises d'utiliser un autocommutateur mutualisé et hébergé en disposant de tous les compléments de service normalement disponibles sur les PABX.

CGAS – conditions générales d'accès au service.

Cloud - Service d'hébergement virtualisé et/ou de stockage utilisé dans le cadre de l'externalisation de données et/ou de services. La technologie utilisée par ETIMIA dans le cadre de l'offre Cloud réside dans le partitionnement d'un ou plusieurs serveurs physiques en plusieurs serveurs virtuels isolés les uns des autres.

CNIL - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, La CNIL est une autorité administrative indépendante qui a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques.

CODEC - Abréviation de Codeur-Décodeur. Equipement ou composant électronique permettant de transformer un signal analogique (par exemple, un son ou une image) en train de données numériques et inversement.

Contrat d'Abonnement : Contrat conclu entre ETIMIA et l'Abonné relatif à la fourniture par ETIMIA des Services à l'Abonné dans les conditions prévues par la documentation contractuelle visée

Contrat d'utilisation – Contrat qui a pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles d'une part ETIMIA, met à disposition les services disponibles d'autre part, la manière par laquelle l'utilisateur accède à et utilise ses services.

Communications Unifiées – (com'unifiée) - L'intégration de services de communications d'entreprise en temps réel comme la messagerie instantanée, les renseignements sur la présence, la voix (y compris la téléphonie IP), les caractéristiques de mobilité (y compris la mobilité étendue et le service à numéro unique), les conférences audios, vidéos et Web, la convergence fixe-mobile, le partage de bureau, le partage des données (y compris les tableaux blancs interactifs électroniques Web), le contrôle des appels et la reconnaissance vocale dans le cas de services de communication en temps non réel comme la messagerie unifiée (messagerie vocale, courriel, messagerie texte et télécopie intégrés

CPE - Customer Premises Equipment - Terme désignant les équipements terminaux de réseaux situés dans les limites de propriété d'un utilisateur.

CRM - Customer Relationship Management - En Français : GRC - Le CRM est une approche intégrée pour identifier, acquérir et fidéliser les clients. En permettant de gérer et coordonner les interactions clients sur plusieurs canaux, services, lignes d'activités et lieux géographiques, le CRM aide les entreprises à améliorer leur performance et à optimiser la valeur de chaque interaction client.

Data - La data est un terme anglais utilisé dans le secteur des télécommunications pour qualifier les données qui peuvent circuler par un réseau téléphonique ou un réseau informatique, hormis les données vocales.

Débit - Quantité d'informations transportées en une unité de temps par un moyen de communication. Un débit s'exprime en Bit par seconde (ne pas confondre avec Baud). Mesure la quantité d'informations que peut transmettre un canal dans un temps donné, généralement exprimé en bits par seconde (bps) pour les transmissions numériques.

Dégroupage - Séparation en plusieurs lots de prestations de télécommunication traditionnellement regroupées en un lot unique, de façon à pouvoir les confier éventuellement à des opérateurs de télécommunication différents.

Dégroupage total : l'utilisateur n'est plus client et ne paie plus l'abonnement de l'Opérateur Historique. Sa ligne est directement reliée (au niveau du NRA) aux équipements (DSLAM) de l'opérateur tiers.

Dégroupage partiel : l'utilisateur est toujours client de l'Opérateur Historique et continue d'utiliser le POTS sur le réseau téléphonique commuté ; il continue à payer l'abonnement correspondant et bénéficie de tous les services associés à sa ligne (abonnement téléphonique). Être en dégroupage partiel signifie que l'on est dégroupé et donc ce terme ne s'applique pas en zone non dégroupée.

DNS - Domain Name Server - Serveur affectant à une machine un nom de domaine validé par le centre d'informations du segment Internet Local (NIC) "Raison\_sociale.fr" devient ainsi un nom réservé.

Système de bases de données réparties assurant la correspondance d'un nom et d'une adresse Internet (adresse IP). C'est un serveur qui traduit une adresse de la forme « nom.domaine.organisation » en adresse IP compréhensible par les équipements de réseau.

Le Système de Noms de Domaine est un élément clé d'Internet, fournissant un mécanisme pour résoudre les noms d'hôte en adresses IP.

DSLAM - Digital Subscriber Line Access Multiplexer - Multiplexeur DSL - Concentrateur de lignes DSL, placé dans les répartiteurs téléphoniques. Il aiguille les flux DSL vers le réseau ATM de l'opérateur. Situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur, il fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à Internet, à



haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes.

EFM – Ethernet in the First Mile, Les liaisons SDSL EFM (Ethernet First Mile) permettent de garantir la bande passante disponible et de proposer des débits symétriques en assurant un taux de disponibilité accru. Elles assurent le cadre nécessaire au bon fonctionnement des applications qui apportent des temps de réponses constants et optimum.

Eligibilité - L'éligibilité technique de la ligne téléphonique est sa capacité à supporter un service.

Fax2Mail - Ce service permet la réception de télécopies directement sur son adresse Mail.

Fibre Optique (F.O.) - Câble généralement fait de silice, capable de véhiculer des signaux sous forme lumineuse.

Guide d'onde optique en forme de filament composé de substances diélectriques. Filament de silice ou de matière plastique permettant de transporter un rayonnement optique. Dans les fibres optiques multimodes à diamètre relativement élevés, plusieurs modes de propagation ne permettent pas des délais aussi élevés que dans les fibres optiques monomodes qui ont un cœur en verre très fin et qui ne permettent qu'un seul mode de propagation leur donnant un débit très élevé.

FTTH - Fiber To The Home - Réseau d'accès par fibre optique jusqu'à l'Abonné. Il existe plusieurs standards : l'EPON (Ethernet Based PON), qui vise à utiliser une couche Ethernet MAC légèrement modifiée comme protocole support, et le GPON (Gigabit PON), un type de PON pouvant fonctionner à des débits supérieurs au gigabit.

Full-Duplex - Bidirectionnel simultané - Mode de transmission d'une ligne ou d'un équipement où les informations transitent en même temps dans les deux sens.

FXO – Foreign eXchange Office – C'est un port qui reçoit la ligne téléphonique.

FXS – Foreign eXchange Subscriber – Port raccordant le téléphone de l'Abonné.

GTI - Garantie de Temps d'Intervention - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum d'intervention sur incident.

GTR - Garantie de Temps de Rétablissement - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum de rétablissement du service.

GATEWAY - Passerelle permettant de convertir les signaux analogiques et numériques des PABX en IP.

IMS – Interruption Maximale de Service, l'IMS correspond au cumul annuel des interruptions de service du lien principal et du secours, exprimé en heures.

IPBX - Internet Protocol-Private Branch Exchange - Autocommutateur privé d'entreprise utilisé pour la téléphonie sur IP.

IPSEC - Protocole qui permet d'encrypter les données qui vont transiter sur un réseau RPV (Réseau Privé Virtuel). Ce protocole a été défini par l'IETF. Ensemble de normes de sécurité offrant des services de confidentialité et de d'authentification au niveau de la couche IP (Internet Protocol).

LAN - Local Area Network - expression anglo-saxonne équivalent du français Réseau local ou réseau local d'entreprise. Réseau d'entreprise de faible superficie (les équipements informatiques qui le composent sont géographiquement circonscrits à un étage, un bâtiment, voire un site).

Loadbalancing – Littéralement équilibre de charge – La répartition de charge est une technique utilisée en informatique pour distribuer un travail entre plusieurs processus, ordinateurs, disques ou autres ressources.

Mail2Fax – Service permettant l'envoi de télécopie depuis son ordinateur via la connexion Internet, grâce à une interface web disponible sur le site du fournisseur, ou simplement à partir de son client final.

MPLS - MultiProtocole Label Switching - Protocole qui améliore le trafic dans les infrastructures des opérateurs. Il intervient également dans les procédés d'optimisation de bande passante, et est capable de mieux rééquilibrer les flux de d'informations. Il offre la possibilité de bâtir des réseaux privés Virtuels (VPN).

MyEtimia – Plateforme en ligne gérée permettant au client avec un accès sécurisé d'accéder à son compte, à ses factures, à ses consommations téléphoniques, à ses indicateurs de qualité de service et à ses options

NDI – Numéro de Désignation d'installation - = NPI = ANI = CLI = Tête de Ligne, c'est le numéro principal du client.

NRA - Nœud de Raccordement Abonné - Central téléphonique ou encore répartiteur. C'est de là que partent toutes les lignes d'Abonnés d'une zone géographique définie. On y trouve les équipements de liaison, DSLAMs pour l'ADSL par exemple, mais aussi les commutateurs E10B3 de la téléphonie RTC. C'est aussi là qu'on "câble" les Abonnés en ADSL en ajoutant des jarretières.

ETIMIA – SARL au capital de 10 000 €, dont le siège est situé au 25 Avenue d'Évian – 74200 Thonon-Les-Bains, identifiée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 837581545 RCS Thonon-Les-Bains.

*ETIMIA, Société à Responsabilité Limitée au capital de 10.000,00 €, dont le siège social est sis 39 ter chemin de Froid Lieu – 74200 THONON LES BAINS, immatriculée au RCS de THONON LES BAINS, sous le n° 837 581 545 Téléphone : 04.58.57.01.15 – Mail : [contact@etimia.fr](mailto:contact@etimia.fr)*

Opérateur de boucle locale – OBL – Opérateur en télécommunications ayant installé physiquement la ligne de l'Abonné dans le cadre de la boucle locale (ensemble de liens filaires ou radioélectriques existant entre l'Abonné et le commutateur d'Abonnés auquel il est rattaché).

Opérateur historique – l'Opérateur Historique d'un pays est l'opérateur de télécommunications qui appartenait à l'état et détenait le monopole dans le secteur de la téléphonie (Ex. : Orange pour la France), ce qui lui a permis de mettre en place, développer, et gérer le réseau national, avant d'être éventuellement privatisé et que le marché ne soit ouvert à la concurrence d'opérateurs dits alternatifs.

Opérateur de télécommunications – Est l'entité qui met à disposition des services de communication à distance. Cela implique généralement un lien vers au moins un réseau ouvert de communication (réseau commuté (RTC), Internet) mais le réseau peut se suffire à lui-même.

PABX - Private Automatic Branch Exchange - Expression anglo-saxonne pour désigner un autocommutateur privé d'entreprise, qu'on appelle plus couramment standard ou central téléphonique privé. Equipement de télécommunication effectuant de façon automatique l'aiguillage des communications.

Ping – Commande permettant de déterminer la présence et l'état de fonctionnement d'un autre système.

PoE (ou POE) – Power over Ethernet – Permet d'alimenter électriquement un appareil via le câble réseau.

Portabilité – La portabilité du numéro de téléphone fixe national ou mobile national est le fait de pouvoir conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur, quel que soit le nouvel opérateur choisi.

Portabilité Opérateur tiers – Portabilité d'un numéro attribué à l'origine par un autre opérateur que France Télécom.

Portabilité Subséquente – portabilité d'un numéro fixe national attribué à l'origine par France Télécom, mais qui a déjà été porté chez un autre Opérateur.

Portabilité totale – portabilité de la tête de ligne (NDI) fixe national ainsi que la totalité des SDA.

Portabilité partielle simple – Portabilité d'une partie des SDA sans le NDI fixe national.

Portabilité partielle complexe – Portabilité du NDI fixe national, soit sans les SDA, soit avec une partie des SDA.

QoS – Quality of Service – La qualité de service est la capacité à véhiculer dans de bonnes conditions un type de trafic donné, en termes de disponibilité, débit (un débit permet de mesurer le flux d'une quantité relative à une unité de temps au travers d'une surface quelconque), délais de transmission.

RNIS (ISDN) - Réseau Numérique à Intégration de Services - Réseau numérique dans lequel on utilise les mêmes commutateurs numériques et les mêmes conduits numériques pour établir des connexions pour différents services.

Routeur - Désigne une catégorie d'équipements assurant des fonctions de routage. Les routeurs, situés à des carrefours entre plusieurs nœuds de réseaux aiguillent les messages entrant en fonction de tables préprogrammées. Les fonctions type d'un routeur sont de grouper, réunir, filtrer, assembler par destination, les données véhiculées sur un réseau. Les routeurs réalisent une fonction d'adressage et doivent connaître la topologie des réseaux à interconnecter.

RSVA - Référentiel des numéros à Service à Valeur Ajoutée (SVA).

RTC - Réseau Téléphonique Commuté - C'est le réseau téléphonique ordinaire nommé PSTN en anglais.

SDA – Sélection directe à l'arrivée - = NDS = Numéro supplémentaire associé au numéro principal (NDI).

SDSL - Symmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique à débit symétrique - Version à débit symétrique de l'ADSL qui s'adresse en priorité aux entreprises. Les débits varient de 192 Kbits/sec. à 2,3 Mbits/sec. La distance entre le central et le boîtier SDSL pourra atteindre 7 km alors que l'ADSL est limité à 4,5 km.

SIP - Session Initiation Protocol - Protocole de communication basé sur IP qui établit les règles de communications entre deux applications de téléphonie souhaitant dialoguer. Emanation de l'IETF [RFC 3261] destinée à mettre en place des procédures d'appel et de contrôle lors d'une communication VOIP bi ou multipartite.

SVA - Numéro Service à Valeur Ajoutée choisi par l'Abonné parmi les tranches de numéros avec une tarification applicable et déclarée par ETIMIA. Il désigne tout numéro de la forme 08AB, tel que défini par la décision ARCEP n°05-1085 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, donnant accès à des services à valeur ajoutée.

SSL - Secure Socket Layer - Protocole de sécurisation des échanges. Protocole généraliste de sécurisation des échanges informatiques. Actuellement le protocole le plus utilisé dans les applications de commerce électronique sur Internet.

SVI - Service Vocal Interactif - Apparu au début des années 70 aux États-Unis et au début des années 80 en France. Il fut le premier équipement à intégrer à la fois des technologies venant du monde de la téléphonie et du monde de l'informatique.

TOIP - Téléphonie Over IP - Téléphonie sur IP - Solution de communication qui s'appuie sur un réseau en mode paquets pour acheminer des communications téléphoniques.

T0 – Ligne d'accès Numéris de base de France Télécom, soit 2 canaux B à 64 kbps et 1 canal D (pour la signalisation) à 64 kbps. 1 T0 = 2 appels

T2 - accès primaire qui comprend soit 15, 20, 25 ou 30 canaux B à 64Kbps

Trunk SIP – est une liaison virtuelle permettant d'interconnecter un IPBX ou une passerelle à un opérateur SIP. Le trunk SIP permet l'émission et la réception d'appels.

Utilisateur - Toute personne à laquelle l'Abonné a consenti la jouissance de tout ou partie des Services souscrits aux termes du Contrat d'Abonnement. Il est rappelé que la jouissance par l'Utilisateur des Services ne saurait avoir pour objet ou effet de donner à l'Utilisateur la qualité de titulaire d'un numéro de téléphone, de l'un quelconque des Services et/ou du Contrat d'Abonnement.

VGA – Vente en gros de l'abonnement, depuis le 1er avril 2006, la vente en gros des abonnements téléphoniques a été ouverte par Orange à la demande de l'ARCEP. Cette offre permet aux opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients un service téléphonique complet incluant l'abonnement, la plupart des services associés compris avec celui-ci et l'ensemble des communications quelle que soit la destination ainsi que les services spéciaux.

VLAN - Virtual Local Area Network - Réseau local virtuel - Il existe deux manières de définir un VLAN :

On définit un VLAN comme un domaine de broadcast. Cette définition très basique, bien que correcte, ne permet pas de réaliser pleinement la notion de VLAN.

On définit également un VLAN comme un ensemble de "end-stations". Cette définition signifie que les VLANs permettent à des postes de travail situés dans des segments physiques différents de communiquer comme s'ils se trouvaient sur un même segment logique.

Voicemail – Ce service permet la réception des messages vocaux d'un répondeur directement sur une adresse mail.

VoIP - Voix sur IP - Aussi connue sous le nom de téléphonie Internet, est une technologie qui vous permet de téléphoner via un réseau d'ordinateurs basé sur un protocole Internet. Vous pouvez ainsi vous connecter à votre point de présence local et appeler un correspondant à l'autre bout du monde pour le prix d'une communication locale.

VPN - Virtual Private Network - Réseau Privé Virtuel. Terme très souvent utilisé pour désigner un système de communication utilisant une infrastructure public étendue (RTC, INTERNET, Frame Relay, ATM, ...) mais dédiée via des circuits permanents. Un VPN peut être encrypté via IPSEC ou tout autre protocole d'encryptage de données.

VPN IP - Réseaux privés virtuels utilisés pour des accès distants ou l'interconnexion de sites. Ils utilisent l'infrastructure publique Internet (IP) ou le réseau privé IP d'un opérateur via des tunnels et permettent de donner la priorité aux flux d'applications critiques (messagerie, transfert de fichiers...). La sécurité des informations transmises est garantie par un chiffrement et déchiffrement des données aux extrémités du réseau.

Wi-Fi - Wireless Fidelity - ASFI en français (accès sans fil à l'internet) - Wi-Fi est aujourd'hui promu par l'alliance WECA (Wireless Ethernet Compatibility Alliance). Le Wi-Fi est un protocole de communication permettant des échanges de données sans fil sur de courtes distances, de l'ordre de dizaines de mètres et à des débits pouvant aller jusqu'à 54Mbit/s.

ZNE - correspond à une zone géographique française, souvent de la taille d'un canton et qui regroupe plusieurs blocs "ABPQ" correspondant chacun à 10 000 numéros téléphoniques géographiques français. Il existe environ 420 ZNE en France et dans les départements d'outremer.

### ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION AUX SERVICES FOURNIS PAR ETIMIA

L'Abonné a la possibilité de souscrire aux différents services d'ETIMIA via la transmission d'une Demande d'Ouverture de Compte par mail ou en se connectant à son interface de gestion, en utilisant le login et le mot de passe fourni par ETIMIA. L'Abonné s'assurera de la confidentialité du login et du mot de passe qui lui a été confié. Toute transmission de données effectuée à partir du login de l'Abonné sera réputé avoir été effectué par ce dernier.

Toutes pertes, détournements ou utilisations non autorisées du Login et/ou du mot de passe et leurs conséquences relèvent de la responsabilité de l'Abonné. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Abonné s'engage à avertir ETIMIA sans délai, par tout moyen qu'il jugera nécessaire, afin que cette dernière procède au changement immédiat du login confié lors de la souscription de l'Abonnement.

L'ensemble des Services fournis par ETIMIA est disponible sur le Catalogue Tarifaire auquel l'Abonné peut avoir accès depuis son interface dédiée.

Dès la première connexion, l'Utilisateur doit prendre connaissance des présentes Conditions Générales d'Accès et du Catalogue Tarifaire. En cas de désaccord avec ces dernières, l'Utilisateur est libre d'annuler son inscription immédiatement, faute de quoi elles seront considérées comme acceptées, sans restriction.

### ARTICLE 4 - ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

4.1 L'Abonné et l'Utilisateur (personne physique ou morale bénéficiant d'un accès pour une période déterminée) déclarent être âgés d'au moins 18 ans.

ETIMIA, Société à Responsabilité Limitée au capital de 10.000,00 €, dont le siège social est sis 39 ter chemin de Froid Lieu – 74200 THONON LES BAINS, immatriculée au RCS de THONON LES BAINS, sous le n° 837 581 545 Téléphone : 04.58.57.01.15 – Mail : [contact@etimia.fr](mailto:contact@etimia.fr)

4.2 L'Utilisateur communiquera ses coordonnées (Société, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommunautaire, Nom et Prénom de l'interlocuteur, adresse, n° de téléphone, n° de fax, e-mail, coordonnées bancaires) exactes sous peine de voir son inscription annulée.

4.3 Tout Utilisateur bénéficiaire d'une période de gratuité et ayant communiqué ses coordonnées bancaires, deviendra Abonné à ETIMIA à la souscription de l'Abonnement, déclenchant automatiquement le prélèvement des sommes dues.

4.4 Pour l'Abonné n'ayant jamais eu le statut d'Utilisateur, les présentes conditions générales sont réputées acceptées, à compter de la date de prélèvement du règlement par ETIMIA.

4.5 L'Abonnement est réputé souscrit, à compter de la réception du Demande d'Ouverture de Compte et/ou de la lettre de prêt du matériel et de l'autorisation de prélèvements dûment remplis et signés.

### ARTICLE 5 - TARIF DES SERVICES

Sauf disposition contraire prévue au Catalogue Tarifaire, les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des produits et services d'ETIMIA.

5.1 Les Services sont facturés par ETIMIA à l'Abonné, à compter de leur première mise en service, suivant les tarifs indiqués dans le Catalogue Tarifaire en vigueur à la date de signature par l'Abonné du formulaire de souscription.

5.2 Les tarifs indiqués sur les fiches du Catalogue Tarifaire peuvent être modifiés par ETIMIA. ETIMIA s'engage à notifier préalablement l'Abonné, par tout moyen et dans un délai raisonnable, de toute modification des tarifs qui lui est applicable au titre des Services souscrits.

5.3 En cas de hausse des tarifs, l'Abonné disposera d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'envoi de la notification par ETIMIA pour résilier la souscription au(x) Service(s) concerné(s), sous réserve de notifier ETIMIA de cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation, qui sera effectuée par ETIMIA, n'emportera aucun droit à indemnité ou compensation quelconque pour l'Abonné. A défaut de notification par l'Abonné dans le délai prévu au présent article, l'Abonné sera réputé avoir définitivement et irrévocablement accepté l'application de la hausse des tarifs notifiée.

5.4 Par exception à l'article 5.3, il est expressément convenu et accepté par l'Abonné que toute hausse des tarifs consécutive à une évolution de la réglementation des télécommunications ou à une décision des autorités administratives ou judiciaires compétentes ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus. De même, par exception à l'article 5.3, il est expressément convenu et accepté par l'Abonné que toute hausse des tarifs consécutive à une cause hors du contrôle d'ETIMIA ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

5.5 Changement de formule tarifaire

L'Abonné peut demander le changement de formule tarifaire. Si ce changement est autorisé par le Catalogue Tarifaire, il sera effectif au premier jour du mois suivant la demande.

### ARTICLE 6 – FACTURATION et MODALITES DE PAIEMENT

6.1 Les Abonnements sont payables d'avance (facturation à terme à échoir sauf pour les consommations téléphoniques hors forfait dont la facturation est à terme échu). La facturation de l'Abonné démarre dès la livraison du service commandé. La première facture sera calculée au prorata temporis entre la date de livraison et la fin du mois. Par la suite, les factures correspondront à des périodes mensuelles calendaires. Toute mois commencé est du.

La facture correspondante est transmise une fois par mois par e-mail. Pour les liens Internet, si l'Abonné n'a pas contesté le bon fonctionnement de la liaison dans les 3 jours suivant sa livraison par ETIMIA, le lien est considéré comme fonctionnel et la facturation démarre de facto. ETIMIA reste néanmoins souple quant à la date de livraison des services Voix, notamment concernant les Abonnements et forfaits associés ; en revanche la facturation démarre dès livraison des services demandés.

6.2 Chaque facture comportera notamment les informations suivantes :

- les frais de mise en service de la ligne et des services complémentaires ;
- le montant des Abonnements dus au titre des Services pour le mois à échoir ;
- le montant des consommations hors forfaits ou Abonnements pour la période échue, le cas échéant.

La première facture émise par ETIMIA sera calculée au prorata du nombre de jours calendaires compris entre la date de mise en service du ou des Service(s) et la fin du premier mois contenant cette date.

6.3 L'Abonné dispose d'un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date d'établissement de la facture d'ETIMIA pour en contester le montant sur la base des enregistrements établis par ETIMIA, qui feront foi entre les parties. Passé ce délai, l'Abonné sera présumé avoir renoncé à tout recours contre cette facture, qui sera alors réputée acceptée et intégralement due par l'Abonné. En toute hypothèse, les réclamations de l'Abonné relatives à une facture n'autorisent pas ce dernier à différer le paiement de celle-ci.

6.4 Sans préjudice des dispositions de l'article 6.1 des présentes conditions

générales, Toute somme non réglée, tout impayé (rejet de prélèvement) ou tout retard de paiement pourra entraîner la suspension immédiate des Services souscrits, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement.

A compter de la suspension, ETIMIA enjoindra l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous quinzaine à compter de la réception dudit courrier.

Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu à ETIMIA dans les délais indiqués à l'article 4.1, le montant ainsi restant dû sera majoré d'un montant de quarante euros (40,00€) correspondant aux frais de gestion des impayés. Les frais relatifs à un rejet de prélèvement s'élèveront à vingt (20) euros. En l'absence de régularisation par l'Abonné et après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, ETIMIA se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par ETIMIA sera à la charge de l'Abonné.

L'Abonné ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à ETIMIA, du fait de l'interruption de l'accès au service à la suite de l'incident de paiement.

#### 6.5 Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement du service, ETIMIA peut demander un dépôt de garantie à l'Abonné à la date de signature de la commande ou à tout moment trois (3) mois après la date de début du service ou, si elle préexistait, après la date de début du service du premier lien d'accès commandé par l'Abonné en application des présentes conditions générales de vente, si des incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière de l'Abonné. ETIMIA adressera sa demande sur la commande ou, en cours de commande, par lettre recommandée avec avis de réception.

L'Abonné remettra alors à ETIMIA, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (i) trois (3) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de commandes fournies par l'Abonné ou (ii), si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la commande du premier lien d'accès, aux six (6) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à six (6) mois de facturation du service au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, ETIMIA pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. ETIMIA informera l'Abonné de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et l'Abonné devra reconstituer le dépôt de garantie.

L'Abonné procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur. Au cas où l'Abonné ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les dispositions des présentes conditions générales de vente relatives au retard ou au non-paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. A défaut pour l'Abonné de verser le dépôt de garantie avant la date de début du service, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du service sera suspendue. Néanmoins, l'Abonné paiera les redevances liées au service à partir de la date prévisionnelle de début du service indiquée sur la commande. A défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucun lien d'accès ne pourra être commandé par l'Abonné jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt.

En l'absence de retards de paiement de l'Abonné et/ou de différend entre les parties, le dépôt de garantie sera restitué à l'Abonné par ETIMIA deux (2) mois après la fin de la dernière commande en vigueur.

6.6 Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans le Catalogue Tarifaire. Ils sont exprimés hors taxes. L'ensemble de ces tarifs est révisable mensuellement, tout comme les périodicités d'Abonnement et de prélèvement qui y sont attachées. Ces modifications seront notifiées à l'Abonné, par e-mail et/ou par courrier, au moins un mois avant leur date d'application. A défaut de contestation par l'Abonné de ces nouveaux tarifs dans le respect des conditions indiquées à l'article « RESILIATION » des présentes, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par l'Abonné. Dans l'hypothèse où l'Abonné n'accepterait pas les nouveaux tarifs, il est libre de résilier son Abonnement dans le respect de l'article 9 et de l'article « RESILIATION » des présentes. En ce cas l'ancien tarif restera applicable jusqu'à expiration de la période d'Abonnement en cours. Sauf résiliation de la part de l'Abonné conformément au présent paragraphe, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avertissement.

#### 6.7 Souscription d'options

En sus de son Abonnement à ETIMIA, l'Abonné peut s'abonner à des options, dans les mêmes conditions que celles décrites dans les présentes. L'Abonné est en droit de résilier à tout moment son Abonnement aux options, conformément à l'article « RESILIATION » des présentes et conserver son Abonnement à ETIMIA. Toutes les clauses mentionnées dans les présentes relatives à la résiliation sont applicables aux options. En cas d'Abonnement à une option, l'Abonné s'engage à prendre connaissance des éventuelles conditions applicables, accessibles sur le Catalogue Tarifaire ou au devis.

L'Abonné au titre de la souscription d'option dispose au sein de son espace d'administration d'une interface lui permettant de passer directement des commandes d'options.

A ce titre, l'Abonné reconnaît que la souscription d'options son espace d'administration vaut commande ferme et définitive de sa part.

## ARTICLE 7 - COLLABORATION ENTRE LES PARTIES

7.1 L'Abonné s'engage à fournir à ETIMIA toute information nécessaire à l'exécution du Contrat d'Abonnement et, plus généralement, à collaborer avec ETIMIA et les tiers sous-traitants d'ETIMIA qui l'aident à fournir les Services ou à commercialiser d'autres services auprès de l'Abonné.

#### 7.2 Mandat

Par la souscription à une offre d'ETIMIA, l'Abonné donne mandat à ETIMIA pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service.

7.3 L'Abonné autorise expressément la mise en place de toute programmation par ETIMIA ou l'un de ses agents ou co-contractants sur son pour permettre et/ou faciliter l'accès aux Services.

7.4 L'Abonné permettra à ETIMIA ou tout mandataire de celle-ci d'accéder au Site concerné, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas. L'Abonné s'engage à coopérer avec ETIMIA, ou tout tiers mandaté par ETIMIA, pour permettre d'effectuer les interventions qu'il conviendra d'effectuer en vue de la bonne exécution des Services souscrits ou à toutes fins de vérification, de maintenance et/ou rétablissement, le cas échéant. L'Abonné est notamment tenu d'informer ETIMIA (ou tout mandataire de celle-ci) de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site.

Si lors d'un rendez-vous fixé avec l'Abonné, ETIMIA ou le tiers mandaté ne peut accéder à un Site, ou d'une manière générale faire l'intervention prévue, ETIMIA pourra facturer l'Abonné un forfait de déplacement infructueux au tarif figurant sur le Catalogue Tarifaire en vigueur au moment de l'intervention.

Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce qu'ETIMIA (ou tout mandataire de celle-ci) ait pu accéder au Site ou effectuer l'intervention prévue. A défaut d'accès au Site au troisième rendez-vous, ETIMIA pourra résilier la souscription au Service pour la ligne concernée, de plein droit, aux torts de l'Abonné, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

7.5 L'Abonné informera ETIMIA de tout changement d'adresse ou coordonnées pertinentes au moins sept (7) jours à l'avance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

7.6 Lors de tout envoi à ETIMIA d'un Dossier d'Abonnement ou d'un formulaire ou écrit subséquent, l'Abonné certifie l'exactitude des renseignements fournis, notamment concernant le(s) numéro(s) de ligne(s) téléphonique(s) -filaire(s) ou mobile(s)- qu'il désigne. Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration de l'Abonné ne saurait engager la responsabilité d'ETIMIA, qui sera en droit de facturer les Services souscrits sur la ou les ligne(s) déclarée(s), ou tout frais ou coûts engendrés par ETIMIA du fait des inexactitudes et ou erreurs de l'Abonné.

## ARTICLE 8 – INTERRUPTION ET RETABLISSEMENT DE SERVICES

#### 8.1 Interruption de service pour gestion de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, ETIMIA peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service décrits dans le Catalogue Tarifaire.

ETIMIA devra informer préalablement l'Abonné de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par ETIMIA devra intervenir au moins deux (2) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge

#### 8.2 Gestion des Incidents

Avant de signaler un incident, l'Abonné s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, ETIMIA réalisera l'identification de l'incident et confirmera à l'Abonné que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par ETIMIA, s'avérera ne pas relever du périmètre de responsabilité de ETIMIA et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'Abonné et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

#### 8.3 Garantie de temps de rétablissement

Dans le cadre de la fourniture de certains Services, ETIMIA pourra proposer à l'Abonné de bénéficier d'une garantie de temps de rétablissement ("GTR") en cas de survenance d'une Anomalie Majeure après installation.

L'étendue de cette garantie (Services concernés par la garantie, délais de rétablissement, pénalités applicables, etc.) est indiquée sur le Catalogue Tarifaire applicable d'ETIMIA. Tout Service qui ne serait pas expressément mentionné dans le cadre spécifique de la GTR sera considéré comme non garanti au titre de la GTR.

8.4 Modalités de calcul des temps d'Anomalie Majeure et des temps de rétablissement  
Les temps de rétablissement seront décomptés entre (i) l'heure à laquelle une Anomalie Majeure est notifiée par l'Abonné au Service Clients d'ETIMIA ci-dessous, et (ii) l'heure à laquelle ETIMIA notifie à l'Abonné le rétablissement du Service concerné bénéficiant de la GTR.  
Un tableau général des pénalités est disponible sur le Catalogue Tarifaire.

#### 8.5 Modalités de versement des pénalités

Les pénalités indiquées dans le Catalogue Tarifaire concernant la GTR seront libératoires et constitueront la seule indemnisation due par ETIMIA et l'unique compensation et recours de l'Abonné, au titre de la qualité des Services garantis et autres services rattachés souscrits par l'Abonné pour la ligne faisant l'objet d'une Anomalie Majeure après installation.

#### 8.6 Responsabilité d'ETIMIA

La responsabilité d'ETIMIA ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera directement ou indirectement de l'un quelconque des cas suivants :

- événement relevant de la Force Majeure ;
- fait d'un tiers et/ou fait de l'Abonné (ou d'un Utilisateur) et, en particulier, non-respect des spécifications techniques fournies par ETIMIA pour les besoins de la fourniture des Services ou d'un élément non installé et exploité par ETIMIA ;
- difficultés exceptionnelles non imputables à ETIMIA et, notamment, l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) ;
- perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations d'ETIMIA, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public ;
- modifications réglementaires ou dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme compétent.

## ARTICLE 9 - RESPONSABILITE DES PARTIES

9.1 ETIMIA s'engage à indemniser l'Abonné de tout dommage direct subi par ce dernier du fait d'une inexécution fautive par ETIMIA de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement. En tout état de cause, la responsabilité d'ETIMIA au titre du Contrat d'Abonnement est limitée à un montant maximum de sept mille cinq cents euros (7.500 €) par Abonné pour toute la durée du Contrat d'Abonnement.

9.2 Aucune partie ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'autre partie, pour tout dommage indirect, et notamment, pour des pertes de données, d'exploitation, de chiffre d'affaires, de revenus, d'économies prévues, de clientèle, de commandes, d'images, de réputation et/ou tous autres dommages économiques.

9.3 Sous réserve de stipulations contraires expresses figurant au Contrat d'Abonnement et du respect des dispositions d'ordre public, toute autre garantie, déclaration ou convention relative à la fourniture des Services, qu'elle soit orale ou écrite, expresse ou tacite, est expressément exclue par les présentes. Cette exclusion vise également toute garantie ou déclaration accordée par ou au nom d'ETIMIA avant l'entrée en vigueur du Contrat d'Abonnement.

9.4 ETIMIA exclut expressément toute responsabilité pour tout préjudice subi par l'Abonné dans les cas suivants :

- utilisation d'un réseau, d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement, en ce inclus les utilisations suivantes : encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de l'Opérateur et/ou des destinataires de mails par notamment du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding); publipostage ou envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte électronique ou sur un forum de discussion (spamming); envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau ; intrusion ou tentative d'intrusion permettant notamment un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance de la machine d'un tiers (trojan, portscanning), l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres et/ou la transmission de virus ; les usages et comportements contraires aux bonnes mœurs et aux usages raisonnables définis par la pratique et les documents établis et mis à jour par les Opérateurs de télécommunications et/ou ETIMIA ;
- modification d'un numéro d'appel suivant les modalités prévues au Titre II ;
- non-respect par l'Abonné de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement ;
- transfert et/ou utilisation par l'Abonné ou par toute autre personne (notamment l'Utilisateur) de toutes données transmises sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs dans le cadre de l'utilisation des Services. En effet, l'Abonné est responsable de la protection des communications et des données lui appartenant, ETIMIA n'étant pas en mesure de contrôler la nature, les caractéristiques et le contenu de l'ensemble des communications et des données circulant sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs de télécommunications ;
- fait d'un cocontractant d'ETIMIA, sauf négligence manifeste d'ETIMIA ;
- préjudice couvert par une police d'assurance dont l'Abonné est le bénéficiaire ;
- événement relevant de la Force Majeure, décrit à l'article I-10 ci-dessous ; et/ou
- suspension ou résiliation du Contrat d'Abonnement ou des Services.

9.5 L'Abonné s'engage à utiliser les Services conformément aux lois et réglementations applicables et à l'usage pour lesquels ces Services ont été conçus et commercialisés. Il s'engage également à adopter un comportement conforme aux "comportements raisonnables" qui pourraient être définis par les Opérateurs de télécommunications et/ou ETIMIA (notamment dans le Catalogue Tarifaire d'ETIMIA) concernant l'utilisation de certains Services souscrits. L'Abonné s'engage par ailleurs à ce que l'Utilisateur, pour lequel il se porte fort, respecte strictement et à tout instant cette obligation et plus généralement l'ensemble des obligations au titre du Contrat d'Abonnement. Rien dans le Contrat d'Abonnement ou dans son exécution ne saurait être interprété comme conférant un droit à l'Abonné (ou à un Utilisateur) sur l'un quelconque des droits de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à ETIMIA et/ou aux Opérateurs de télécommunications.

9.6 L'Abonné s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires pour sécuriser ses réseaux et infrastructures afin de se prémunir de toute action de piratage de ses installations.

9.7 L'Abonné s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers (textes, images, vidéo, sons ou tout autre élément protégé) auxquels il a accès du fait des Services. Il s'engage à obtenir, préalablement à l'utilisation de l'un quelconque de ces droits de propriété intellectuelle, toutes les autorisations et concessions nécessaires.

9.8 L'Abonné sera seul responsable de tout préjudice pouvant survenir, directement ou indirectement, du fait de l'utilisation, par lui ou l'Utilisateur, le cas échéant, des Terminaux et/ou des Services fournis par ETIMIA au titre du Contrat d'Abonnement. A ce titre, il s'engage à indemniser ETIMIA et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces dernières pourraient être amenées à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre elles par un tiers sur le fondement d'un manquement à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services et/ou des Terminaux.

9.9 L'Abonné s'engage à indemniser ETIMIA et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces derniers pourraient être amenés à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre eux par un tiers sur le fondement d'un manquement par l'Abonné à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services, de l'infrastructure et/ou des Equipements de l'Abonné.

9.10 L'Abonné fera son affaire de l'ensemble des réclamations émanant de tiers résultant d'"abus" liés à l'utilisation des Services.

9.11 L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse ou illégale des Services, en ce notamment inclus toute utilisation qui :

- contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, notamment lorsque le contenu est susceptible d'être vu par des mineurs ; ou
- revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale, de négation des crimes contre l'humanité ou de violation d'une règle impérative applicable ;
- contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou d'ETIMIA, et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou d'ETIMIA ;
- permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, toute disposition légale ou réglementaire applicable ; ou
- constituerait un comportement déraisonnable, abusif ou illégal au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans le Catalogue Tarifaire applicable d'ETIMIA.

9.12 Le cas échéant, ETIMIA pourra communiquer dans ses fiches tarifaires les délais moyens de mise en service ou d'installation de certains Services. L'Abonné reconnaît être informé que ces délais sont fournis à titre purement indicatif et non contraignant. En conséquence, ETIMIA ne saurait être tenue responsable des dommages liés au non-respect éventuel de ces estimations.

9.13 Chaque partie déclare faire son affaire de tous dommages relevant de la responsabilité délictuelle, qu'elle-même ou l'un de ses employés pourrait causer à l'autre partie ou à des tiers à l'occasion de l'exécution du Contrat d'Abonnement.

9.14 En tant que de besoin, il est rappelé qu'ETIMIA est soumise, pour l'exécution de ses obligations contractuelles, à une simple obligation de moyens envers l'Abonné.

## ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

10.1 Aucune partie ne sera responsable de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement si elle prouve que cette inexécution est due à un événement de force majeure tel que défini ci-après, et ce pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations.

Est considéré comme un événement de force majeure ("Force Majeure") :

- l'un ou l'autre des événements suivants dans la mesure où leur survenance affecte l'exécution du Contrat d'Abonnement par la partie qui l'invoque : les intempéries exceptionnelles ; les catastrophes naturelles ; les inondations ; les incendies ; la foudre ; les virus informatiques ; les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétiques perturbant le réseau ; les grèves ; les conflits de travail (y compris au sein d'ETIMIA, d'un

Opérateur ou d'un de leurs fournisseurs ou prestataires); les émeutes; les actes de piraterie; les actes de terrorisme; les actes de sabotage; les attentats; toute défaillance du réseau dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure; toute interruption ou modification substantielle de fourniture d'un ou plusieurs Service(s) dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur et/ou un cocontractant d'ETIMIA, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure; toute restriction à la fourniture ou à la consommation de services de télécommunications imposée par la loi et/ou les autorités compétentes; et

- tout autre évènement de force majeure au sens de la jurisprudence en vigueur.

10.2 Les parties conviennent toutefois qu'aucun évènement de Force Majeure ne dispensera l'Abonné d'exécuter son obligation de payer toutes les sommes dues à ETIMIA en vertu du Contrat d'Abonnement.

## ARTICLE 11 – SUSPENSION

11.1 L'Abonné déclare être informé et accepter que les Services puissent être perturbés voire interrompus ou suspendus momentanément en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur les réseaux téléphoniques, sur les systèmes auxquels lesdits réseaux sont connectés, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission de signaux radioélectriques.

11.2 ETIMIA peut suspendre l'exécution du Contrat d'Abonnement en tout ou partie et rendre indisponible l'accès aux Services en cas de survenance d'un évènement de Force Majeure tel que défini à l'article 10. Si l'évènement de Force Majeure se prolonge au-delà de trois (3) mois, le Contrat d'Abonnement (ou le Service suspendu, le cas échéant) prendra automatiquement fin, sans qu'il soit besoin de notification entre les parties et sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

11.3 ETIMIA peut également suspendre de plein droit et avec effet immédiat, l'exécution de tout ou partie du Contrat d'Abonnement et rendre indisponible l'accès aux Services dans les cas suivants, sans préjudice de tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés par ETIMIA à l'Abonné :

- non-paiement à échéance, en tout ou partie, d'une quelconque facture ;
- manquement par l'Abonné (et/ou l'un de ses Utilisateurs) aux stipulations du Contrat d'Abonnement ;
- absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données à partir de la ligne sur toute période de deux (2) mois consécutifs ;
- utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou aux stipulations du Contrat d'Abonnement ;
- consommation de l'Abonné excédant brutalement et significativement la Consommation Estimée, sauf pour l'Abonné à avoir notifié ETIMIA au moins dix (10) jours à l'avance de l'éventualité d'une consommation exceptionnelle en justifiant des raisons de celle-ci ;
- défaut de production de toute garantie demandée par ETIMIA à l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 1-9 ;
- intervention sur un Terminal par l'Abonné ou un tiers non autorisé par ETIMIA ou l'un de ses cotraitants agréés ;
- opération de mise à niveau, maintenance (notamment préventive), extension et/ou déploiement sur l'un quelconque des réseaux téléphoniques ;
- falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraude de l'Abonné, ou fourniture informations incomplètes ou inexactes par l'Abonné ;
- utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal de l'Abonné (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les Conditions Générales d'Accès et/ou le Catalogue Tarifaire applicables d'ETIMIA.

11.4 ETIMIA pourra notamment suspendre de plein droit et avec effet immédiat tout ou partie des Services et rendre indisponible l'accès aux Infrastructures et Réseaux des Opérateurs, si ces Services se rattachent à un autre Service suspendu du fait de l'Abonné, sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou compensation de quelque nature que ce soit

11.5 La période de suspension de tout ou partie du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné ou en cas de Force Majeure ne saurait exonérer l'Abonné du paiement des redevances et forfaits dus pendant cette période de suspension.

## ARTICLE 12 - RESILIATION

12.1 Le Contrat d'Abonnement ou, le cas échéant, la souscription à l'un de ses Services, prendra automatiquement fin en cas de prolongation d'un cas de Force Majeure au-delà de trois (3) mois, dans les conditions prévues à l'article 10.2 ci-dessous.

12.2 Chacune des parties pourra résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement (ou, le cas échéant, l'un des Services), en tout ou partie, dans le cas de l'ouverture d'une procédure collective (procédure de conciliation, de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire) à l'encontre de l'autre partie, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur.

12.3 ETIMIA pourra résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement, en tout ou partie, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par ETIMIA à l'Abonné, en cas de manquement par l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement et/ou d'un Service en particulier. La résiliation prendra effet immédiatement, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (15) jours, notifié par tout moyen écrit et sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

Pour les besoins de l'article 12 dans son ensemble, les faits suivants seront notamment considérés comme des manquements par l'Abonné à ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement : (i) non-paiement à échéance de tout ou partie d'une facture émise par ETIMIA au titre du Contrat d'Abonnement ou d'un autre contrat conclu entre ETIMIA et l'Abonné; (ii) utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement (notamment les utilisations suivantes : sous-consommation significative au regard de la consommation estimée de l'Abonné, utilisation relevant d'un comportement anormal, déraisonnable et/ou illicite au regard du Contrat d'Abonnement); (iii) absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données sur toute période de deux (2) mois consécutifs sur une des lignes mises à disposition de l'Abonné par ETIMIA ; (iv) défaut de production de garantie demandée par ETIMIA à l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 1-9 ; (v) intervention sur un Terminal par l'Abonné ou un tiers non autorisé par ETIMIA ou l'un de ses cotraitants agréés ; (vi) falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraude de l'Abonné, ou fourniture informations incomplètes ou inexactes par l'Abonné; (vii) toute utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal de l'Abonné (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les Conditions Générales d'Accès et/ou le Catalogue Tarifaire applicables d'ETIMIA et/ou (viii) tout manquement à une obligation essentielle visée dans le Catalogue Tarifaire d'ETIMIA.

12.4 La cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat d'Abonnement emporte la cessation simultanée des Services qui ont été souscrits par l'Abonné dans ce cadre.

12.5 La cessation d'un ou plusieurs Service(s) ne saurait valoir résiliation du Contrat d'Abonnement dans son ensemble, sauf (i) si la notification adressée par ETIMIA à l'Abonné indique expressément cette résiliation ou (ii) si le(s) Service(s) résilié(s) constituaient le(s) seul(s) Service(s) fourni(s) par ETIMIA à l'Abonné au titre du Contrat d'Abonnement.

12.6 Toute cessation d'un Service Optionnel, pour quelque cause que ce soit, n'entraînera pas cessation du Service Principal rattaché ou des autres Services Optionnels. En revanche, toute cessation d'un Service Principal, pour quelque cause que ce soit, entraînera corrélativement la cessation de plein droit avec effet immédiat des Services Optionnels qui s'y rattachent, sans préjudice des sommes dues par l'Abonné en cas de cessation durant une Période d'Engagement.

### 12.7 Résiliation

Sauf indication contraire spécifiée dans le Catalogue Tarifaire, toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné en dehors de la Période d'Engagement devra respecter un préavis d'un mois.

### 12.8 Résiliation pendant une Période d'Engagement

Toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné pendant la Période d'Engagement applicable rendra exigible, de plein droit et avec effet immédiat, le versement par l'Abonné à ETIMIA d'une somme égale à l'ensemble des éléments suivants :

- l'Abonné versera à ETIMIA l'ensemble des Abonnements, redevances, forfaits, engagements de consommations (volumes d'abonnement, etc...) prévus non réglés par l'Abonné et restant à courir, pour lesquels l'Abonné s'était engagé à l'égard d'ETIMIA au titre d'une Période d'Engagement, et
- l'Abonné versera également à ETIMIA une somme correspondant à l'ensemble des Consommations Estimées de l'Abonné pour la période restante à courir au titre de la Période d'Engagement.

Pour les besoins du présent article, le versement sera calculé, pour les Services, suivant les tarifs en vigueur à la date de résiliation.

## ARTICLE 13 - INFORMATIQUE ET LIBERTES ET RGPD

13.1 Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ETIMIA informe l'Abonné de ce qui suit :

- les informations recueillies et les pièces à communiquer indiquées sur la Demande d'Accès aux Services ont un caractère obligatoire ;
- des données, notamment des données à caractère personnel, sont collectées et traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat d'Abonnement par ETIMIA. Ces données, destinées principalement à ETIMIA, pourront être communiquées, le cas échéant, (i) à tout organisme gouvernemental ou de contrôle dans le but de permettre à ETIMIA de se conformer aux lois et réglementations applicables, et (ii) à des tiers dans le cadre d'un changement de contrôle, de fusion, d'apport partiel d'actif ou de cession du Contrat d'Abonnement ;
- sauf opposition de la part de la personne concernée par le traitement des données à caractère personnel, les données pourront également être communiquées aux sociétés affiliées à ETIMIA ou à des partenaires commerciaux dans un but de prospection ;
- les personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel dans le cadre du Contrat d'Abonnement bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de modification, de mise à jour et, le cas échéant, d'opposition et de suppression sur les données les concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant un courrier précisant le nom de la personne, son prénom, un numéro d'appel et en y joignant une copie de pièce d'identité, à l'adresse du Service Clients : ETIMIA, Service Clients, 25 Avenue d'Evian 74200 Thonon-Les-Bains. Pour d'autres informations, il convient d'envoyer un e-mail à [contact@etimia.fr](mailto:contact@etimia.fr)

13.2 ETIMIA s'engage à prendre les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et

aux libertés.

13.3 Les données collectées et traitées dans le cadre du Contrat d'Abonnement sont susceptibles de comporter des informations relatives aux Utilisateurs. Concernant ces données, l'Abonné s'engage à informer chacun des Utilisateurs des droits d'accès, de rectification et de tous les droits dont ils bénéficient en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et à obtenir leur accord écrit préalablement à toute divulgation d'informations les concernant à ETIMIA.

13.4 L'Abonné devra effectuer toutes les procédures et démarches nécessaires et notamment toutes les déclarations auprès de la CNIL relatives aux éventuels traitements informatiques qu'il serait amené à réaliser sur les données qui lui seraient transmises.

13.5 RGPD ETIMIA respecte la vie privée de ses clients et s'engage à ce que toutes les données personnelles qu'il recueille, stocke ou dispose, fassent l'objet de traitements conformes au cadre prévu par le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD).

#### **ARTICLE 14 - EVOLUTION DES SERVICES ET RESEAUX**

14.1 L'Abonné accepte toute évolution technique et/ou technologique susceptible d'améliorer la qualité de ces Services. Par ailleurs, des évolutions techniques et/ou technologiques, pouvant entraîner des changements ou modifications au sein des Réseaux, pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente.

14.2 L'Abonné accepte et s'engage à respecter toutes prescriptions qu'ETIMIA pourrait lui communiquer concernant ces évolutions.

#### **ARTICLE 15 – SUPPORT**

Pour toute question relative aux Services et/ou au Contrat d'Abonnement en général, une assistance est assurée par le Service Clients d'ETIMIA.

#### **ARTICLE 16 - TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS**

16.1 Le Contrat d'Abonnement engage chacune des parties, leurs successeurs et ayants-droit respectifs. L'Abonné ne pourra pas céder, apporter, transmettre, concéder ou autrement transférer à des tiers tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du Contrat d'Abonnement, sans le consentement préalable et écrit d'ETIMIA. Tout transfert, cession, transmission, apport ou concession de quelque manière que ce soit en violation des présentes dispositions sera nul et sans effet et ouvrira droit à résiliation par ETIMIA. Sauf consentement exprès, préalable et écrit d'ETIMIA, L'Abonné restera garant de l'exécution de ses obligations issues du Contrat d'Abonnement par tout cessionnaire agréé.

16.2 ETIMIA pourra librement céder, apporter, transmettre, concéder ou tout autrement transférer à un tiers tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat d'Abonnement (notamment concernant l'un ou l'autre des Services) sous réserve de le notifier préalablement à l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trente (30) jours à l'avance. Les obligations cédées par ETIMIA libéreront cette dernière de leur exécution envers l'Abonné, qui l'accepte expressément.

#### **ARTICLE 17 – CONFIDENTIALITE**

Sans préjudice des stipulations prévues à l'article 13 ci-dessus, ETIMIA s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle qu'elle viendrait à connaître au cours du Contrat d'Abonnement, sauf si cette divulgation s'avère nécessaire ou utile au regard d'obligations légales ou contractuelles à la charge d'ETIMIA.

#### **ARTICLE 18 – COMPENSATION**

Tout montant dû par l'Abonné au titre du Contrat d'Abonnement ou à quelque autre titre, pourra être compensé par ETIMIA contre tout montant dû ou potentiellement dû par ETIMIA au titre du Contrat d'Abonnement ou à quelque autre titre.

#### **ARTICLE 19 - MODIFICATION**

19.1 ETIMIA se fait un devoir de réactualiser régulièrement les termes des présentes afin de prendre en compte toute évolution jurisprudentielle et/ou technique.

19.2 ETIMIA se réserve le droit de modifier les dispositions tarifaires du Contrat d'Abonnement à tout moment, dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus. Toute modification par ETIMIA d'une disposition non tarifaire du Contrat d'Abonnement sera soumise au même régime que celui prévu à l'article 5, si cette modification porte sur un élément essentiel du Contrat d'Abonnement.

#### **ARTICLE 20 - NULLITE PARTIELLE - NON-RENONCIATION**

20.1 Si l'une quelconque des stipulations du Contrat d'Abonnement devait être déclarée nulle ou inapplicable, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera modifiée en vue d'obtenir sa validité ou sera réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes, ni altérer la validité des autres stipulations.

20.2 Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application de l'une quelconque des stipulations du Contrat d'Abonnement ou accepte son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne constituera pas une renonciation par cette partie à son droit de faire appliquer ultérieurement cette stipulation ou toutes autres stipulations du Contrat d'Abonnement.

#### **ARTICLE 21 – NOTIFICATIONS**

21.1 Sauf stipulations contraires expressément prévues par le Contrat d'Abonnement, toutes les notifications aux termes du Contrat d'Abonnement ou se rapportant à ce dernier seront effectuées par écrit (remises à personne ou envoyées par courrier dûment affranchi) et par télécopie ou message électronique au destinataire.

21.2 Toute correspondance à l'Abonné sera valablement effectuée par envoi à l'adresse et à l'attention du (i) signataire de la Demande d'Accès aux Services au nom et pour le compte de l'Abonné ou (ii) du représentant légal de l'Abonné.

21.3 Toute correspondance à ETIMIA devra être envoyée au Service Clients à l'adresse suivante : ETIMIA, Service Clients, 25 Avenue d'Evian 74200 Thonon-Les-Bains

21.4 Les parties reconnaissent et acceptent par ailleurs que les informations échangées par télécopie et/ou par courrier électronique dans le cadre du Contrat d'Abonnement auront la même valeur que celle accordée à l'original. A cet effet, les parties s'engagent à conserver les télécopies et/ou courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à ce qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

#### **ARTICLE 22 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

22.1 Le Contrat d'Abonnement est soumis au droit français.

22.2 Tous litiges et toutes contestations relatives à la formation, à l'exécution ou à la cessation du Contrat d'Abonnement seront soumis à la compétence exclusive, en premier ressort, du tribunal de commerce de Thonon-Les-Bains.

## TITRE II TELEPHONIE FIXE

### ARTICLE 1 - SERVICES DE TELEPHONIE SUR IP

#### 1.1 Conditions d'accès et de fonctionnement

Afin de bénéficier des services de Téléphonie fixe, l'Abonné doit disposer de l'installation suivante :

- une installation téléphonique répondant aux spécificités imposées par ETIMIA lors de l'étude préalable.
- un contrat de maintenance ou bien un préposé de l'Abonné sachant administrer l'installation téléphonique.

Il est entendu à ce titre que l'Abonné fera son affaire d'avoir des terminaux correctement raccordés à son installation téléphonique pour que le service fonctionne. L'Abonné est informé que si l'installation téléphonique est éteinte ou défaillante, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'Abonné vérifiera que tous les prés requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure de l'Abonné ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

#### 1.2 Description

Le Service permet d'émettre des appels et/ou de recevoir des communications téléphoniques vocales en Voix sur IP au moyen d'une connexion IP, Trunk SIP, s'interfaçant avec le standard téléphonique de l'Abonné.

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Service comprend de manière optionnelle :

- l'attribution par ETIMIA de numéros géographiques ou non géographiques à l'Abonné, distincts des numéros fournis par l'Opérateur Historique. A ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribué par ETIMIA sont inaccessibles sous quelque forme que ce soit par l'Abonné. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant ;
- l'Abonné pourra conserver ses numéros existants, selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros.
- la mise en place d'une liaison Internet primaire (xDSL), redondée par une liaison Internet secondaire (accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie ADSL).
- les appels illimités ou au compteur vers les destinations précisées dans les grilles tarifaires.

L'Abonné est expressément informé que les appels émis par celui-ci, lui seront facturés selon la grille tarifaire dont il reconnaît avoir reçu une copie.

L'Abonné reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation. C'est pourquoi il s'engage régulièrement à consulter sur le site Internet d'ETIMIA l'évolution de la grille des tarifs.

En outre, l'Abonné reconnaît comme une utilisation abusive du service :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.
- sa cession ou sa revente, totale ou partielle,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchat, de charme) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

1.3 Installation - ETIMIA s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par ETIMIA. A cet égard l'Abonné communiquera à ETIMIA, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions d'ETIMIA.

L'Abonné s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par ETIMIA incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par ETIMIA sur toute demande écrite de l'Abonné préalablement ou non à la commande.

#### 1.4 Accès

L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités d'ETIMIA aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à ETIMIA d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

#### 1.5 Installation Téléphonique

L'Abonné fait son affaire d'avoir le jour de l'installation du Service une installation téléphonique en conformité avec les contraintes techniques fournies par ETIMIA. A ce titre, l'Abonné ou toute personne compétente, habilitée par ce dernier, devra être

présente le jour de l'installation aux fins de procéder à l'interfaçage des Produits et Services d'ETIMIA avec l'installation téléphonique de l'Abonné, celle-ci demeurant l'entière responsabilité de l'Abonné.

#### 1.6 Procédure de mise en service

L'Abonné fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

#### 1.7 Portabilité

1.7.1 La Portabilité permet à l'Abonné de conserver un numéro de téléphone fixe national en cas de changement d'Opérateur. Par ailleurs, elle ne sera réalisable que si (i) le numéro fixe national à porter est un numéro actif dont est titulaire l'Abonné et (ii) un mandat de Portabilité est consenti par l'Abonné.

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de Portabilité d'un numéro fixe national se trouvent respectivement dans sur le site et dans le Catalogue Tarifaire.

1.7.2 Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès d'ETIMIA, l'Abonné doit obligatoirement donner à ETIMIA un mandat de Portabilité, complété et signé permettant à ETIMIA d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur donneur pour mettre en œuvre le portage du numéro.

Dans ce cadre, ETIMIA informe l'Abonné des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,
- la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro fixe porté,
- la résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du Portage du numéro effectif sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. L'Abonné reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),
- la demande de Portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont l'Abonné bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur,
- ETIMIA ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans le mandat de Portabilité transmis par l'Abonné.

#### 1.8 Modification

L'Abonné, titulaire d'une offre, peut demander la migration vers une autre formule d'Abonnement dans la gamme ETIMIA.

Les conditions tarifaires de cette migration sont précisées sur le Catalogue Tarifaire d'ETIMIA.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, ETIMIA n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

ETIMIA se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les Abonnés déjà raccordés.

ETIMIA en informera l'Abonné dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'Abonnement.

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

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement telle que précisée sur le Catalogue Tarifaire.

1.9 Changement de forfait d'appels – L'Abonné peut demander le changement de ses forfaits d'appels. Les demandes relatives aux changements de forfait d'appels seront effectives au premier jour du mois suivant la demande.

#### 1.10 Engagement de niveau de service

1.10.1 Délai de rétablissement - ETIMIA s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,86% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications des interruptions adressé à ETIMIA au cours de la période susmentionnée. ETIMIA s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'Abonné pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si l'Abonné a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par l'Abonné conformément à l'article 7.6 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, ETIMIA versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP.

Cet engagement couvre l'interruption totale de l'offre de Téléphonie sur IP, constatée et mesurée par ETIMIA.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

1.10.2 IMS - ETIMIA mesure la disponibilité annuelle du Service grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). ETIMIA s'engage à maintenir l'IMS annuelle inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si l'Abonné a souscrit au service optionnel GTR Avancée, ETIMIA s'engage à maintenir l'IMS inférieure à vingt (20) heures.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par

Lien garanti concerné :

- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :  
30h <= IMS < 33h : 20 % de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;  
33h <= IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;  
36h <= IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;  
39h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP.

- Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :  
20h <= IMS < 23h : 20% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;  
23h <= IMS < 26h : 40% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;  
26h <= IMS < 29h : 60% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;  
29h <= IMS : 100% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

1.10.3 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement - Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'Abonné à ETIMIA, conformément à la procédure décrite à l'Article 7.6 ci-après, et l'heure à laquelle ETIMIA notifie à l'Abonné le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné, conformément à l'Article 7.8 ci-après.

1.10.4 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par ETIMIA à l'Abonné conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par ETIMIA, et l'unique compensation et recours de l'Abonné, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité d'ETIMIA ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par l'Abonné
  - d'un cas de force majeure tel que mentionné au Titre 1 des Conditions Générales d'Accès aux Services,
  - du fait d'un tiers,
  - du fait de l'Abonné et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par ETIMIA pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
  - d'un élément non installé et exploité par ETIMIA,
  - de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à ETIMIA,
  - d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'Opérateur Historique,
  - d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations d'ETIMIA, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
  - de modifications dues à des prescriptions à ETIMIA par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.
- Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'Abonné pourra, sans formalité supplémentaire, demander à ETIMIA le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par ETIMIA de la prochaine facture du Service à l'Abonné.

## ARTICLE 2 - SERVICES DE VENTE EN GROS D'ABONNEMENTS (VGA)

### 2.1 Définition du Service

Le service consiste en la fourniture par ETIMIA, pour chaque Abonné, d'un service de téléphonie fixe bas débit via le raccordement au réseau commuté d'Orange et d'option associées, en complément d'une offre de sélection du transporteur.

L'acheminement des appels éligibles est assuré par ETIMIA, l'acheminement de tout autre appel (numéros spéciaux) en provenance ou à destination de l'Abonné situé en France métropolitaine est assuré par Orange.

### 2.2 Condition d'accès

Le service peut être proposé sur les accès suivants :

- Accès Analogique Isolé existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ;
- Groupement d'Accès Analogique existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ;
- Accès de Base Isolé existant identifié par un NDI et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ;
- Groupement d'Accès de Base existant identifié par un NDI de l'accès (ligne) tête de groupement et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ;
- Accès Analogique Isolé à créer ;
- Accès de Base Isolé à créer ;
- Groupement d'Accès de Base à créer.

### 2.3 Mise en service

ETIMIA, Société à Responsabilité Limitée au capital de 10.000,00 €, dont le siège social est sis 39 ter chemin de Froid Lieu – 74200 THONON LES BAINS, immatriculée au RCS de THONON LES BAINS, sous le n° 837 581 545 Téléphone : 04.58.57.01.15 – Mail : [contact@etimia.fr](mailto:contact@etimia.fr)

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de VGA se trouvent respectivement dans le site et dans le Catalogue Tarifaire.

### 2.4 Mandat VGA

Lors de la souscription d'un service en VGA, l'Abonné doit obligatoirement donner à ETIMIA un mandat de VGA, complété et signé permettant à ETIMIA d'effectuer les démarches nécessaires à la livraison du service.

ETIMIA ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans le mandat de VGA transmis par l'Abonné.

### 2.5 Responsabilités

La responsabilité d'ETIMIA dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux de l'Abonné. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure (DTI), une réglette, la tête de câble ou, à défaut, par la première prise téléphonique.

Il appartient à l'Abonné de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service. Le Client doit veiller également à la conservation en bon état du (ou des) câble(s) de raccordement à l'intérieur du Site desservi.

L'Abonné doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du (ou des) câble(s) de raccordement en cas de détérioration.

Toute dépose ou modification du (ou des) câble(s) de raccordement dans le Site desservi jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange. La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'Abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits auprès de l'opérateur du l'Abonné, ainsi que de toute présélection existante.

La mise en œuvre du Service sur une ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL nu supprime tous les services antérieurement souscrits par le Client sur celle-ci. Il revient donc à l'Abonné de résilier préalablement aux opérations de migration les services qu'il détient auprès d'un autre opérateur sur ce type de ligne.

### 2.6 Modification

La fourniture du service dépend de la fourniture par Orange des services correspondants, ces derniers sont soumis aux termes et conditions d'Orange, ce que l'Abonné reconnaît et accepte. De ce fit, en cas de modification des termes et conditions autres que tarifaires ou de suppression de tout ou partie des services d'Orange, ETIMIA adressera à l'Abonné une notification avec un préavis d'un mois. L'Abonné pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation des Services concernés.

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement telle que précisée sur le Catalogue Tarifaire.

## ARTICLE 3. Services à Valeur Ajoutée (SVA)

### 3.1 Définition du Service

L'Abonné peut commander auprès d'ETIMIA un ou plusieurs numéros SVA parmi les blocs qui ont été attribués par l'ARCEP à ETIMIA.

L'Abonné doit s'assurer que la tranche et le palier tarifaire associé au numéro commandé correspondent bien au service qu'il souhaite l'y associer.

### 3.2 Mise en service

Les modes opératoires et les tarifs associés aux SVA se trouvent dans le Catalogue Tarifaire.

### 3.3 Obligations de l'Abonné

L'Abonné s'engage à respecter l'ensemble des recommandations déontologiques applicables aux SVA et est réputé les avoir acceptés lors de sa commande.

Ces recommandations déontologiques ainsi que leurs évolutions sont consultables sur le site :

<http://www.afmm.fr/chartes-sva/>

En outre, il est de la responsabilité de l'Abonné de veiller à ce que l'éditeur du contenu associé au numéro SVA exploité respecte les obligations d'information.

### 3.4 Obligations d'ETIMIA

ETIMIA a une obligation de moyens et s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service. En aucun cas, ETIMIA ne saurait être tenu responsable de prestations dépendant d'autres opérateurs.

De même, ETIMIA ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues lors des opérations de passation de commande de SVA.



## TITRE III SERVICES DATA - ACCES INTERNET

### ARTICLE 1 – OBJET

1.1 Les Services "Data" permettent à l'Abonné disposant d'un équipement adapté d'accéder à Internet et d'échanger des données.

1.2 Suivant l'offre proposée par ETIMIA, les Services "Data" peuvent être souscrits seuls ou en complément d'autres services de communication.

### ARTICLE 2 - CONDITIONS D'UTILISATION

2.1 Engagements et mises en garde sur le respect de la législation

L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par ETIMIA relatives aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des Services d'Echange de Données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes.

L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'Abonné s'engage à tenir tout Utilisateur informé de ces mises en garde.

ETIMIA ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité d'ETIMIA serait recherchée du fait d'une utilisation des Services non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, l'Abonné indemniserait ETIMIA, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre ETIMIA, quelle qu'en soit sa nature.

2.2 Précautions et règles d'usage des Accès à Internet

L'Abonné reconnaît avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. L'Abonné reconnaît et accepte qu'ETIMIA ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à l'Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée.

L'Abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données.

L'Abonné reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par ETIMIA. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses Terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls de l'Abonné, qui le reconnaît et l'accepte expressément.

L'Abonné reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'Abonné s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses Utilisateurs pour lesquels ils se porte-fort, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet, notamment les prescriptions et mises en garde détaillées dans le Catalogue Tarifaire applicable d'ETIMIA.

#### Règles d'usage Internet

L'Abonné déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet ne porte pas sur le contenu des services que l'Abonné (ou un Utilisateur) pourrait consulter. ETIMIA ne pourra aucunement être tenue responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. ETIMIA n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur.

ETIMIA ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles à l'Abonné, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence ETIMIA n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques.

L'Abonné reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et qu'ETIMIA ne pourra en être tenue responsable de

ces faits. En outre, l'Abonné reconnaît et accepte qu'ETIMIA ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner (i) l'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par Internet, (ii) la défaillance des Terminaux de l'Abonné, (iii) toutes pertes de données ou de transactions, et/ou (iv) tous préjudices indirects.

ETIMIA rappelle qu'elle demeure étrangère et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que l'Abonné pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement l'Abonné et les tiers concernés. De même, ETIMIA ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas (i) de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage des Services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet, (ii) de défaillances de l'Internet ou (iii) de toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés.

L'Abonné déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Abonné sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

Il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur Internet. Il appartient également à l'Abonné de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité d'ETIMIA ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données.

Plus généralement, l'Abonné s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les Utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site [www.afa-france.com/netiquette.html](http://www.afa-france.com/netiquette.html)).

A ce titre, l'Abonné s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins (i) de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, (ii) de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels, (iii) d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e.bombing").

Il est rappelé à l'Abonné que si son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. L'Abonné est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet.

L'Abonné s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de la loi du 1er août 2000 et toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compléter ou la remplacer, en tout ou partie.

L'Abonné s'engage à tenir ETIMIA indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des Services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipements et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont ETIMIA ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

L'Abonné déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

### ARTICLE 3 - MANDAT

Par la souscription d'une offre Data, l'Abonné donne mandat à ETIMIA pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par ETIMIA, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y-compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne. Au cas où un Abonné viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, ETIMIA se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'Abonné sur la technologie dégroupée.

### ARTICLE 4 - INSTALLATION & MISE EN SERVICE

L'Abonné autorise ETIMIA à effectuer l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'Opérateur de Réseaux et l'Opérateur Historique. A cet effet, ETIMIA transmet notamment à ces derniers des informations tirées des déclarations et spécifications fournies par l'Abonné. Si ces dernières s'avéraient incomplètes, erronées et/ou donnaient lieu à un refus ou à une annulation de la part de l'Opérateur Historique ou à un retard de mise à disposition du Service, ETIMIA ne saurait en être tenue responsable et pourra répercuter à l'Abonné les éventuels frais facturés à cette occasion par l'Opérateur de Réseaux ou l'Opérateur Historique.

L'Abonné accepte qu'en cas de litige relatif au traitement de sa souscription ou de contestation de sa part, les documents contractuels signés entre ETIMIA et l'Abonné pourront être communiqués à l'Opérateur de Réseaux et à des Opérateurs tiers.

L'Abonné reconnaît et accepte que l'Opérateur Historique ou l'Opérateur de Boucle Locale, en leur qualité de propriétaire des câbles et des équipements qu'ils ont installés pour raccorder le Site de l'Abonné, déterminent seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale. Ils peuvent être amenés à en modifier les conditions de fourniture ou à en suspendre temporairement ou totalement l'usage pour des impératifs techniques ou de service universel. ETIMIA ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ces modifications ou de leurs conséquences. Dans de tels

cas, ETIMIA et l'Abonné s'engagent à se rapprocher pour convenir de la souscription par l'Abonné à une solution technique alternative sur la base du catalogue des offres d'ETIMIA, au prix et suivant les conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution.

#### 4.1 Installation

ETIMIA s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par ETIMIA. A cet égard l'Abonné communiquera à ETIMIA, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions d'ETIMIA.

L'Abonné s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par ETIMIA incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par ETIMIA sur toute demande écrite de l'Abonné préalablement ou non à la commande.

#### 4.2 Accès au site

L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la société ETIMIA aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à ETIMIA d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

#### 4.3 Câblage et branchement

L'Abonné fait son affaire personnelle du branchement du modem/routeur sur sa prise téléphonique, du déploiement de ses Terminaux et des Equipements de l'Abonné et de la configuration de son système réseau local. Le cas échéant, ETIMIA (ou un tiers mandaté) pourra proposer des prestations de branchement du modem/routeur et de configuration de son système réseau local. La prestation sera facturée suivant les prix indiqués dans le Catalogue Tarifaire en vigueur ou dans un devis dédié.

L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la Prestation.

#### 4.4 Mise à disposition

La date de réception du bon de livraison à l'Abonné matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre ETIMIA et l'Abonné.

L'Abonné dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services DATA à compter de la date de réception du bon de livraison. Dans ce cas, l'Abonné motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'Abonné dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services DATA à des fins d'exploitation par l'Abonné, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date d'envoi du bon de livraison émis par ETIMIA.

#### 4.5 Procédure de mise en service

L'Abonné fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

L'Abonné s'engage à réaliser ou à faire réaliser ces prestations par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Si le déploiement ne peut être réalisé du fait d'un retard dont l'Abonné est responsable, le Service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

ETIMIA détermine les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service et préconise les équipements compatibles.

L'Abonné est informé et accepte qu'il lui incombe exclusivement de se procurer, à ses frais, les Terminaux ou Equipements de l'Abonné nécessaires pour accéder à l'Internet. L'Abonné pourra le cas échéant se procurer certains éléments (modem, routeur) auprès d'ETIMIA, suivant les termes et modalités proposées par ETIMIA.

ETIMIA ne pourra être tenue responsable de tous dysfonctionnements ou perturbations pouvant survenir, en tout ou partie, du fait d'une incompatibilité quelconque des Terminaux ou Equipements de l'Abonné, sauf si les Terminaux ou Equipements concernés ont été obtenus auprès d'ETIMIA.

ETIMIA peut prendre en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Abonné, et la conception de l'architecture des Equipements de l'Abonné si ces prestations ont été obtenus auprès d'ETIMIA.

#### Desserte interne

Si l'Abonné le souhaite, ETIMIA ou un tiers mandaté pourra fournir, dans certaines conditions qui sont précisées dans le Catalogue Tarifaire, les prestations de câblage liées à la Desserte Interne est à la charge de l'Abonné.

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

L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la Prestation. Sept (7) Jours Ouvrés avant la date prévisionnelle de mise en service sur le Site, l'Abonné mettra à disposition d'ETIMIA (ou tout mandataire de celle-ci) des emplacements sur Site suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. A défaut, ETIMIA et l'Abonné définiront une nouvelle date de mise en service et l'Abonné s'engage à mettre les Equipements de l'Abonné et plus généralement son installation en conformité, à ses frais et dans les meilleurs délais. Le Service sera néanmoins facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, ETIMIA se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. L'Abonné s'engage alors à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Le Service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée. L'Abonné accepte de payer à ETIMIA le coût de toute prestation pour laquelle il donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Prestation, même sans commande explicite de cette Prestation à ETIMIA.

## ARTICLE 5 – INTERRUPTION DE SERVICE

### 5.1 Notification des Interruptions

ETIMIA fournit à l'Abonné un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'Abonné a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel de l'Abonné, ETIMIA qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, ETIMIA ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'Abonné de la déclaration par écrit par e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'Abonné fournira à ETIMIA toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
  - type de service impacté ;
  - description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
  - si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).
- En cas de dysfonctionnement d'un Lien garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'Abonné, ETIMIA peut demander à l'Abonné, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

### 5.3 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par ETIMIA comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

## TITRE IV AUTRES SERVICES ET PRESTATIONS

ETIMIA commercialise également des Applications et des services connexes de télécommunications (hébergement de site, de serveurs, gestion d'accès aux réseaux Internet, intranet et extranet, messagerie collaborative, etc.).

### ARTICLE 1 – OUTIL D'ADMINISTRATION ABONNE

ETIMIA fournit à l'Abonné un outil d'administration lui permettant d'accéder à la gestion et aux informations liées aux Applications souscrites.

Cet outil d'administration est accessible via une interface Web par identifiant et mot de passe. La gestion de cet outil est à la charge de l'Abonné en tant qu'administrateur. La connexion au serveur distant est subordonnée à l'utilisation par l'Abonné de son identifiant et de son mot de passe (les "**Identifiants**"), personnels et confidentiels, transmis par ETIMIA. L'Abonné s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses Identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des Identifiants de l'Abonné sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. L'Abonné doit informer ETIMIA, immédiatement, de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, ETIMIA ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au serveur distant ou de donner de nouveaux Identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants de l'Abonné, la responsabilité de l'Abonné ne sera dérogée à l'égard d'ETIMIA qu'à compter d'un délai d'un (1) jour ouvrable après la réception par le Service Clients de la lettre recommandée avec avis de réception de l'Abonné l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée.

### ARTICLE 2 SERVICES DE MESSAGERIE

L'Abonné pourra se voir proposer la création de boîtes aux lettres électroniques pour son usage exclusif, dans les conditions prévues aux fiches tarifaires d'ETIMIA. Les boîtes aux lettres ainsi attribuées par ETIMIA à l'Abonné ne peuvent en aucun cas être cédées, concédées ou autrement transférées en tout ou partie à des tiers, à titre gratuit ou onéreux.

ETIMIA ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de toute boîte aux lettres électronique et notamment de la perte de messages pouvant résulter de cette situation.

Dans le cas où l'Abonné aurait souhaité enregistrer un ou plusieurs noms de domaines avec l'assistance d'ETIMIA, la mise en service sera effectuée sous réserve de l'obtention par ETIMIA de la confirmation par les organismes compétents de l'enregistrement des noms de domaine correspondant aux sites Web concernés.

### ARTICLE 3 AUTRES APPLICATIONS

ETIMIA pourra rajouter à son catalogue d'offres d'autres Applications comme des applications à usage bureautique ou des applications de Communications Unifiées. Les caractéristiques de ces Applications seront décrites dans le Catalogue Tarifaire.

Les Applications fournies par ETIMIA à l'Abonné ne peuvent en aucun cas être cédées, concédées ou autrement transférées en tout ou partie à des tiers, à titre gratuit ou onéreux.

L'utilisation des Applications peut être subordonnée à l'utilisation par l'Abonné de son identifiant et de son mot de passe (les "**Identifiants**"), personnels et confidentiels, transmis par ETIMIA. L'Abonné s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses Identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent.

L'Abonné est également responsable de la transmission aux Utilisateurs de leurs Identifiants et de leur renouvellement afin d'éviter toute utilisation inadaptée des Applications souscrites.

### ARTICLE 4 SERVICES CLOUD

#### 4.1 Offres Cloud

ETIMIA commercialise également des offres Cloud qui permettent à l'Abonné de bénéficier de ressources de mémoire et de calcul de serveurs répartis dans les centres de données d'ETIMIA et reliés par des réseaux - lesdites ressources étant extensibles et, le cas échéant, virtualisables.

ETIMIA fait son affaire de l'infrastructure qui supporte le ou les machine(s) virtuelle(s) qu'il met à disposition de l'Abonné, mais n'est aucunement responsable - ni juridiquement, ni techniquement - du/des service(s) opérés par l'Abonné sur son/ses machine(s) virtuelle(s).

Les Offres de Cloud du catalogue ETIMIA consiste en la mise à disposition de l'Abonné d'une ou plusieurs Machine(s) Virtuelle(s), au sein de l'Infrastructure Mutualisée d'ETIMIA ou de l'infrastructure dédiée à l'Abonné, selon l'offre souscrite ainsi que le cas échéant des services connexes comme l'Infogérance de la Virtualisation d'une Infrastructure Dédiée.

Les engagements de Qualité de Service (Machines Virtuelles, bande passante, puissance de calcul, etc.) sont définis dans le Catalogue Tarifaire.

L'Abonné est responsable des applications, développements, données, bases de données, logiciels, etc. placés sur une Machine Virtuelle, afin de les rendre accessibles à des utilisateurs via Internet.

#### 4.2 Engagements d'ETIMIA

ETIMIA s'engage à :

- opérer, maintenir, gérer, etc. l'Infrastructure Mutualisée qui soutient les Machines Virtuelles de l'Abonné ;

- si l'Abonné a souscrit une Infrastructure Dédiée, ETIMIA doit l'opérer et la maintenir et, le cas échéant, assurer l'Infogérance de sa Virtualisation, si cela est prévu dans le Catalogue Tarifaire ;

- mettre à disposition de l'Abonné les Machines Virtuelles qu'il a commandées avec le système d'exploitation prévu dans le Catalogue Tarifaire, ainsi que les outils de sécurité souscrits par l'Abonné ;

- s'assurer que les Machines Virtuelles disposent bien des ressources mémoire, calcul et de bande passante prévues dans le Catalogue Tarifaire.

#### 4.3 Obligations de l'Abonné

L'Abonné est seul responsable juridiquement et techniquement de toutes les composantes de son Service (y compris les données ; d'où qu'elles viennent) ; il est aussi responsable de ses noms de domaine, certificats SSL, de la gestion des logs de son service conformément à la loi, etc. ;

L'Abonné doit respecter les obligations suivantes :

- ne pas proposer un Service contraire aux différentes normes, lois, décrets, etc. Nationaux et internationaux (incitation à la haine raciale, pédophilie, contrariété à l'ordre public, diffamation, droit de la presse et de la communication audiovisuelle, ordre public économique, spam, criminalité informatique, etc.) ;

- ne pas commettre ou faciliter - directement ou indirectement - des actes de contrefaçon ou de concurrence déloyale via son Service ;

- veiller à la législation afférente à la protection de la vie privée sur son Service ;

- de manière générale, en particulier s'il propose un site Internet ouvert au public, respecter toutes les obligations légales à cet égard.

Par ailleurs, si l'Abonné envisage de lancer une opération marketing, de communication, etc. susceptible de provoquer un accroissement important de sa consommation de ressources (bande passante, mémoire ou calcul), il lui revient - dans le cadre de son devoir de collaboration - d'en informer ETIMIA préalablement au lancement de ladite opération, et ce dans un délai raisonnable.

#### 4.4 Maintenance des infrastructures

ETIMIA avertira l'Abonné dans le cas d'opérations de maintenance de son Infrastructure Mutualisée qui rendront les Machines Virtuelles partiellement ou complètement indisponibles à certaines périodes. ETIMIA planifiera, autant que possible, ses opérations de maintenance dans la nuit (entre 22 heures et 8 heures du matin) pour en minimiser la gêne pour l'Abonné et ses Utilisateurs.

Ces opérations ne donneront pas lieu à des pénalités (lorsqu'elles sont applicables) sous réserve que l'Abonné ait été averti de l'opération de maintenance au moins 2 (deux) jours francs à l'avance.

#### 4.5 Résiliation

En cas de manquement de l'Abonné à ses obligations aux termes du Contrat (en particulier, s'agissant de reproches de pédophilie, contrefaçon, incitation à la haine raciale, etc. d'un Service de l'Abonné), ETIMIA pourra résilier tout ou partie du Contrat, automatiquement et sans recourir à un juge, en notifiant par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'Abonné la résiliation des Prestations concernées ou de tout le Contrat - le tout sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts.

#### 4.6 Réversibilité des prestations

De convention expresse, les prestations ne comprennent pas d'obligation de réversibilité (à savoir, l'aide de l'Abonné pour qu'il puisse migrer son Service vers un autre prestataire).

L'Abonné - seul maître de son Service - doit donc tout mettre en œuvre pour faciliter cette opération en tant que de besoin (ce qui implique, notamment, la mise en place d'une documentation rigoureuse : Cahier de réversibilité) et l'élaboration de plans de réversibilité.

Si la réversibilité n'est pas comprise dans le périmètre des prestations, en revanche, en cas d'arrêt des prestations, pour quelque cause que ce soit - y compris une faute de l'Abonné -, ETIMIA s'engage à fournir à l'Abonné une image de sa/ses Machines Virtuelles dans un format standard, sauf dans le cas où une décision de justice empêchait l'application de cette clause.