

## CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION AU SERVICE INTEGRAL CONNECT VIT-S

### OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles le Client peut bénéficier du Service de Liens Internet VIT-S. VIT-S se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel dont les caractéristiques techniques s'avèrent incompatibles avec le Service proposé.

### Article 1 - Définition du service

Le Service de Liens Internet est un service d'accès Internet. Le service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

#### 1.1. Services d'accès Internet

VIT-S propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL (*Public*), SDSL (*Privé*) ou Fibre optique (*Privé FTTO*)

L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le devis ou du dimensionnement effectué par VIT-S. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (*modem*) au réseau de VIT-S dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par VIT-S. Le Client s'engage à fournir à VIT-S un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès.

Dans le cadre des Services Internet, VIT-S loue au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès. La location est soumise aux conditions du Service de fourniture de matériel en location.

**1.1.1 ADSL :** En souscrivant au Service ADSL, le Client mandate VIT-S pour mener en son nom et pour son compte auprès de l'opérateur Historique toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (*partiel ou total*) et le Client reconnaît avoir été informé de la mise en œuvre du dégroupage entrainera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par l'opérateur historique. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique compatible.

Le Service de dégroupage total est disponible uniquement sur ligne analogique existante ou résiliée depuis moins d'un (1) mois. Le Client a bien pris connaissance du fait que sa ligne analogique ne sera plus utilisable pour du trafic voix une fois cette dernière dégroupée totalement par VIT-S.

**1.1.2. SDSL :** Dans le cadre du Service SDSL, le débit proposé au Client est symétrique et garanti. Si la ligne n'est pas éligible au dégroupage SDSL « classique », le dégroupage en éligibilité étendue et débit Burst sera commandé pour le compte du Client et le surcoût lui sera communiqué. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (*GTR*) de quatre (4) heures (*en heures ouvrées, jours ouvrés*). Cette GTR est telle que définie dans l'article 7 ci-après et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son (ses) équipement(s) d'accès et fourni au support VIT-S l'état des voyants du modem. En souscrivant au service SDSL, le Client mandate VIT-S pour mener en son nom et pour son compte auprès de l'opérateur historique toutes les étapes nécessaires à la construction de la ligne utilisant comme référence d'identification le numéro de la ligne analogique.

Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur.

**1.1.3. Fibre optique FTTO :** VIT-S peut fournir un accès fibre au Client comme support de ses Services de téléphonie et/ou Internet. Le débit proposé au Client est symétrique (*débit IP*). L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (*GTR*) de quatre (4) heures (*en heures ouvrées, jours ouvrés*). Cette GTR est telle que définie dans l'article 7 ci-après et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son (ses) équipement(s) d'accès et fourni au support VIT-S l'état des voyants du modem. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressés au Client. Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur.

**1.1.4. Option Adresse IP fixe publique :** dans le cadre des Services Internet, VIT-S peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires.

### Article 2 - Activation

Les délais d'activation de service sont donnés à titre indicatif, VIT-S ne s'engage sur aucun délai.

Pour un accès xDSL, l'activation sera effectuée sous réserve de disponibilité, d'éligibilité et de compatibilité technique de la ligne analogique de l'opérateur historique. L'éligibilité communiquée sur le site Internet de VIT-S est donnée à titre indicatif et peut être révisée en cours de commande.

### Article 3 - Obligations et responsabilités du Client

3.1 Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Service et/ou option éventuellement souscrit et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

3.2 Le client s'engage à communiquer à VIT-S une adresse mail valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de VIT-S vers le Client.

3.3 Le Client s'engage à communiquer à VIT-S dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du contrat de service, notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse ou adresse e-mail

3.4 Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens VIT-S, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens VIT-S se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

3.5 Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société VIT-S relatives à la sécurisation des installations recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimale.

3.6 Le Client est le producteur des données de toute nature stockées et diffusées via le service et s'engage à respecter la réglementation en vigueur et à disposer de toutes les autorisations nécessaires pour leur stockage et leur diffusion. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) le service pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois, des règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique ou qui pourraient être considéré comme offensant par tout autre moyen, à moins qu'il n'ait obtenu l'autorisation écrite de l'opérateur historique. Les engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre. En cas de non-respect des lois françaises ou internationales ou des règles déontologiques de protection des mineurs, VIT-S se réserve de droit de fermer le Service sans délais.

3.7 Le Client garantit VIT-S de toutes les conséquences pécuniaires pouvant résulter de la mise en cause de sa responsabilité civile ou pénale à raison de la présentation et du contenu des données quelles qu'elle soient, stockées et/ou diffusées par le Client à partir du service à l'égard de la législation dans le monde entier. Le Client s'engage à intervenir à toute instance engagée à l'encontre de VIT-S du fait de la présentation et du contenu des données et/ou du/des nom(s) de domaine, aux fins de s'identifier comme étant le seul et l'unique responsable de ces données. Le Client est le seul responsable des contenus et services hébergés sur le service et des informations transmises ou collectées et donc VIT-S n'assume aucune responsabilité quant à ces derniers.

3.8 Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de VIT-S ou à d'autres utilisateurs de l'Internet.

#### Article 4 - Codes d'accès

Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournis par VIT-S indispensables à l'utilisation du service ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Si toutefois le compte Client est créé par VIT-S, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toute mesure propre à assurer la sécurité des données, son contrat et de ses différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. VIT-S ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou accès ou lignes. Le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels auprès de VIT-S. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par VIT-S dans le cadre du service. Toute connexion avec des identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

#### Article 5 - Responsabilités de VIT-S

5.1 VIT-S s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture du Service et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer le Service de manière permanente et continue. Il s'engage à cet effet dans le seul cadre d'une obligation de moyens.

5.2 La responsabilité de VIT-S ne saurait être engagée lorsque l'interruption de service résulte :

- d'une mauvaise utilisation du Service par le Client et /ou ses correspondants,
- du fait d'un tiers,
- d'un acte de malveillance (piratage ...) par un tiers identifié ou non
- d'un élément non fourni et/ou non installé par VIT-S ,
- de la détérioration du service provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes, choc, surtension, foudre, inondation, incendie
- 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 imputables à VIT-S,
- de la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès au Service à une tierce personne non autorisée,
- de la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,
- de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications entre le site du Client et le centre de stockage
- de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté VIT-S,
- d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- de la suspension dans l'exécution du service dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- de la restriction à la fourniture du Service ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
- de modifications dues à des prescriptions à VIT-S par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,
- d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes

5.3 VIT-S ne saurait être responsable de l'impossibilité de délivrer le service en cas de non-respect des obligations et responsabilité du Client

5.4 Lorsque la responsabilité de VIT-S est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation de s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, les pertes d'exploitations et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Dans cette éventualité, l'obligation de VIT-S envers son Client à raison des préjudices subis quelle qu'en soit leur nature, leur importance et leur circonstance, ne peut excéder une somme égale à 3 fois le prix de l'abonnement mensuel du service.

5.5 Les Données appartenant au client et hébergées par VIT-S sont et demeurent la propriété du client. VIT-S s'engage à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques, aucune copie des données, à n'en faire aucune utilisation autre que celles prévues pour l'exécution des présentes Conditions Générales.

#### Article 6 - Migration - Déménagement

En cas de demande de modification du débit SDSL, le Client devra passer une nouvelle commande. Lors de l'activation de la nouvelle commande, le Client redémarre donc son engagement sans être facturé de ses mensualités restant dues sur son ancien accès et sans modification des paramètres techniques de l'accès (*hors débit*).

Lors de la migration d'un accès vers un autre type d'accès ou en cas de déménagement, le Client doit alors passer une nouvelle commande et résilier son accès initial.

#### Article 7 - Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Pour certains types de Liens Internet, VIT-S s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (*ci-après désignée «GTR»*) de moins de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au jeudi de 9 :00 à 12 :30 et de 14 :00 à 18 :00 et le vendredi de 9 :00 à 12 :30 et de 14 :00 à 17 :00 hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures VIT-S par le Client. En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du service soumis à GTR.

Les quatre (4) heures courent à partir de la signalisation de l'incident à nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue par le Client en contactant le support.

En cas de non-respect du temps de rétablissement, VIT-S versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h00<Temps de Rétablissement<= 6h30 : 10% de l'abonnement mensuel
- 6h30<Temps de Rétablissement<= 8h30 : 20% de l'abonnement mensuel
- 8h30<Temps de Rétablissement<= 10h : 30% de l'abonnement mensuel
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de l'abonnement mensuel

Cet engagement couvre l'interruption totale du service, constatée et mesurée par VIT-S. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à un abonnement mensuel par an. Si les conditions d'attribution sont remplies, le Client pourra demander à VIT-S le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par VIT-S de la prochaine facture du Client.

Toutefois, il est à noter que les abonnements public, ADSL/VDSL ou Fibre optique FTTH ne bénéficient d'aucune GTR. Néanmoins et dans le cas de lien Public, VIT-S mettra tout en œuvre afin de rétablir le lien du Client dans les plus brefs délais, sans aucune garantie de résultat quant au délai de rétablissement.

#### Article 8 - Désaturation

Malgré l'étude de faisabilité effectuée par VIT-S avant toute commande définitive du service, une saturation des ressources d'adduction de l'Opérateur historique peut empêcher le raccordement effectif du Client à l'offre de lien SDSL. Dans le cas où il est nécessaire de déployer plus d'une paire de cuivre, l'Opérateur historique facture des frais de désaturation permettant l'accès au service. Ces frais seront facturés au Client. Le coût d'une désaturation est de 790.00 €HT.

#### Article 9 - Desserte interne

La desserte interne correspond à la prolongation en partie privative de la liaison fournie (ADSL, SDSL, Fibre optique), depuis la tête télécom jusqu'à votre local où se trouve l'équipement à connecter (*routeur, modem, prise*). Cette prestation inclut le matériel, le déplacement et l'intervention physique du technicien.

Cette intervention est gratuite lorsque la desserte ne dépasse pas les 3 ml (*mètres linéaires*), au-delà des 3ml cette prestation fait l'objet d'une facturation sur devis.

Pour des dessertes complexes qui nécessitent de passer les câbles dans les plafonds, perçage, installer des goulottes, elles sont considérées comme des « *dessertes complexes* » et seront soumises à étude puis feront l'objet d'un devis présenté au Client.

#### Article 10 - Adresses IP

Le Client doit utiliser exclusivement l'adresse ou les adresses IP fixes qui lui ont été allouées par VIT-S. Il est formellement interdit au Client de gêner ou de paralyser les échanges ou le fonctionnement d'Internet et du réseau de télécommunications de VIT-S, notamment en utilisant une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée. Le Client s'expose à une suspension du Service et à la facturation de frais d'intervention du personnel de VIT-S. VIT-S se réserve la possibilité, notamment pour les besoins de continuité du Service, de modifier l'adresse IP fixe allouée au Client.

#### Article 11 - Support

VIT-S propose une assistance technique par téléphone au sein de la plage horaire suivante : du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures VIT-S par le Client.

#### Article 12 - Conditions financières

##### 12.1 Facturation

Le Client est redevable d'un abonnement mensuel spécifié sur le devis.

Les factures sont mensuelles et envoyées à la fin du mois de l'utilisation du service. Il est précisé que le premier mois de la souscription sera facturé au prorata temporis, à compter de la date d'installation. Tout mois commencé restera intégralement dû à VIT-S.

Les factures sont payables à réception. Toute facture non réglée passé un délai d'un mois après sa date d'échéance donnera automatiquement lieu, après relance restée infructueuse, à suspension du service. Le Client sera en outre redevable d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal, lesdits intérêts étant exigibles à compter de la date d'échéance.

Le client sera de plein droit redevable, en sus, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros.

Les frais de recouvrement engagés par VIT-S au-delà du montant de l'indemnité forfaitaire prévue ci-dessus seront entièrement à la charge du client et exigibles sur justification.

VIT-S pourra envoyer les factures par voie électronique conformément à l'article 289 du Code Général des Impôts. Le Client peut néanmoins à tout moment demander un envoi de ses factures par courrier postal.

##### 12.2 Contestation des factures

Toute contestation d'une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les quinze (15) jours suivant sa réception par le Client.

##### 12.3 Révision des tarifs

Les tarifs applicables au service sont ceux en vigueur au moment de la souscription du service et sont définis sur le devis.

VIT-S se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par VIT-S sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par VIT-S. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

VIT-S se réserve le droit de reporter immédiatement sur le prix mentionné ci-dessus toute nouvelle taxe et augmentation de taux.

#### Article 13 - Suspension du service

VIT-S pourra décider de suspendre la fourniture du service :

- en cas de non-paiement de l'une de ses factures dans les conditions visées à l'article 12 ci-dessus,
- dans l'hypothèse où elle serait contrainte de se conformer à un ordre, une instruction ou une requête résultant d'un texte légal ou réglementaire, d'une organisation d'intervention d'urgence ou émanant de toute autorité compétente,
- de menace ou de risque d'utilisation frauduleuse du Service
- en cas de survenance d'un cas de force majeure.

#### Article 14 - Durée - résiliation

14.1 Le Service est souscrit pour la durée de trois (3) ans à compter de la date de mise en service effective. Il est renouvelable ensuite par tacite reconduction pour des périodes égales. Il prendra effet à la date de mise en service effective.

VIT-S se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel qui ne présenterait pas les garanties financières suffisantes.

14.2 Le service peut être résilié par l'une des deux parties aux termes de la première échéance puis à chaque échéance annuelle par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant respect d'un préavis de trois (3) mois avant la date d'échéance.

La résiliation du service entraîne de fait la résiliation de toutes les options rattachées à celui-ci.

Le Client a bien pris note qu'une résiliation du service signifie la suppression définitive, irrévocable et immédiate de ses données informatiques hébergées sur les serveurs mis à disposition par VIT-S, et qu'aucune copie ne pourrait être demandée.

14.3 Toute résiliation du service avant son terme ou sans respect du préavis défini au paragraphe 14.2 ci-dessus entraîne l'exigibilité de la totalité du montant des mensualités restant à courir.

14.4 VIT-S se réserve la faculté de résilier le contrat, à tout moment et de plein droit, sans préavis ni indemnité, dans les cas suivants :

- non-respect des Conditions Générales et Particulières ou du Contrat,
- non-respect des conditions préalables énoncées pour le Service,
- fausses déclarations du Client,
- non-paiement des factures par le Client,
- mise en redressement ou liquidation judiciaire du Client.
- déménagement du Client hors de la zone géographique d'intervention de VIT-S

#### **Article 15 - Propriété intellectuelle**

La mise à disposition de logiciels par VIT -S n'emporte nullement cession des droits de propriété sur les logiciels et sur un quelconque de ses éléments, ni sur la documentation associée, lesquels demeurent la propriété exclusive du prestataire spécialisé.

Le client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété des produits et services de VIT-S.

Notamment, le client s'interdit toute adaptation, modification, transformation, arrangement des logiciels fournis par VIT -S, pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création de progiciels et/ou de logiciels dérivés ou entièrement nouveaux.

De même, le client s'interdit la transcription et à la traduction dans d'autres langages des logiciels fournis par VIT -S ou de leur modification même partielle.

Le client s'engage à maintenir en bon état et à respecter, toutes les mentions de propriété, de copyright, de marque, signe distinctif ou nom qui pourraient figurer sur les logiciels fournis par VIT -S ou leur éventuelle nouvelle version, y compris sur la documentation associée.

#### **Article 16 - Protection des données collectées**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, VIT-S informe le Client qu'il fait l'objet d'un traitement automatique des données nominatives à des fins de constitution de fichiers destinés à gérer sa clientèle et la résolution des incidents. A ce titre, le Client ou tout membre de son personnel bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ces données auprès de VIT-S dans les conditions prévues par la loi.

En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre du contrat à tout tiers, VIT -S s'engage au respect de la réglementation en vigueur.

#### **Article 17 : Référence aux marques et noms du client**

VIT-S se réserve le droit de citer sur ses supports de communication le nom du Client comme référence à des fins de promotion uniquement. Cette autorisation donnée à VIT-S pourra être retirée à tout moment par le client sur simple demande écrite.

#### **Article 18 - Force majeure**

Outre les événements habituellement retenus par les tribunaux comme cas de force majeure, sont assimilés à des cas de force majeure ou cas fortuits, tout dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de tout événement dont la survenance serait de nature à rendre impossible ou économiquement déraisonnable la continuation des relations commerciales.

#### **Article 19 - Litiges**

Tout différend relatif à l'interprétation et à l'exécution des Conditions Générales, des Conditions Particulières ou du Contrat sera soumis aux tribunaux de Pontoise seuls compétents.

