

CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRODUITS DE IPSET en vigueur à compter du 30 Avril 2020

IPSET SARL, ci-après dénommée " IPSET ", a une activité d'opérateur Internet et télécoms, de fournisseur d'accès Internet & Opérateur Telecom ainsi que de fournisseur de matériel ou équipement, notamment téléphonique et informatique (ci-après « les Matériels » ou « Equipements ») ainsi que de services associés et notamment le stockage. L'ensemble de l'activité étant désignée ci-après « les Services »

ARTICLE 1 – OBJET ET DEFINITIONS

1.1 Définitions :

Les termes utilisés ci-après auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

« Client » désigne la personne telle que désigné dans le contrat qui souscrit au service pour les besoins de son activité professionnelle.

« L'UTILISATEUR » : personne physique ou morale bénéficiant d'un accès à IPSET pour une période déterminée (salarié ou prestataire du Client par exemple).

« Réseau » désigne l'infrastructure d'IPSET ou tout autre infrastructure de tiers utilisé par IPSET pour fournir le ou les Services.

« Centre de Serveur » : Backbone ou Cœur de Réseau,

« Liens d'Accès » : il s'agit des liens d'Accès Internet et notamment Fibre Optique, FTTH, ADSL ou SDSL, 4G,

« Desserte Interne » : desserte allant de l'arrivée du réseau public vers les équipements actifs du client.

1.2 Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités et conditions générales et particulières dans lesquelles, d'une part IPSET met à la disposition du Client les Services suivants : son service d'accès à Internet, et/ou à des Services de téléphonie et/ou la mise à disposition ou vente des Matériels et ses services associés notamment le stockage. Le Client accède et utilise ces Services en reconnaissant qu'ils correspondent à ses besoins.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes conditions générales et particulières.

La signature du bon de commande vaut acceptation des conditions générales sans réserve.

Les conditions spécifiques ou particulières stipulées notamment sur le "Bon de commande, font partie intégrante du présent contrat et le prime dans l'ordre hiérarchique contractuel.

Les conditions générales et spécifiques de vente peuvent être modifiées à tout moment,

Dans tous les cas, le seul fait de l'utilisation des Services ou le paiement des factures vaut acceptation des termes des conditions générales mises à jour communiquées au Client. Sauf conditions particulières convenues par écrit entre les parties, ont seules valeur contractuelle, la proposition (offre, devis ou ordre de travaux) d'IPSET ainsi que les présentes conditions générales et spécifiques à l'exclusion de tout autre document qui n'aurait pas reçu l'accord préalable et écrit d'IPSET. En particulier, le retour par IPSET au Client d'un accusé de réception de commande au dos duquel sont imprimées les conditions générales d'achat du Client ne sauraient valoir acceptation par IPSET des dites conditions générales d'achat.

ARTICLE 2 - SERVICE D'ACCES INTERNET ET MISE A DISPOSITION DE MATERIELS ET DE SERVICES

2.1 Mise à disposition de Matériels :

Selon le type de Services fournis, IPSET peut être amené à mettre à disposition du Client du Matériel sur le site du Client. Le Client utilisera le Matériel conformément à la documentation et aux instructions de IPSET et uniquement pour les besoins des Services.

Le Client s'interdit en outre de les déplacer sans l'accord exprès préalable et écrit de IPSET. Le Client a la qualité de gardien du Matériel au sens de l'article 1242 du Code civil et il s'engage à le conserver pendant toute la durée des Services. Le site du Client sur lequel sera installé le matériel devra être assuré par une police d'assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable et couvrir tous dommages et vol susceptibles d'intervenir sur le Matériel. Le Client en justifiera sur simple demande d'IPSET au moyen d'une attestation émanant de l'assureur. Le Matériel restera la propriété entière et exclusive d'IPSET. En cas de tentative de saisie de réquisition ou de confiscation du matériel le Client devra faire respecter en toutes circonstances le droit de propriété d'IPSET (au moyen notamment de l'apposition d'un marqueur physique sur chaque Matériel rappelant la propriété d'IPSET) et en avisant immédiatement cette dernière. Le CLIENT informera IPSET sans délai de toute disparition, détérioration ou destruction de tout ou partie de l'équipement, qu'elle qu'en soit la cause et indemniserà IPSET à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de l'équipement, sauf preuve par au Client de son absence de faute ou de l'existence d'une cause étrangère exonératoire.

Toute modification du matériel est soumise à l'accord préalable d'IPSET et toute pièce incorporée au Matériel en cours de contrat devient immédiatement et de plein droit propriété d'IPSET sans qu'aucun remboursement ni indemnité ne puisse lui être réclamé. Le client assure le matériel sous sa propre responsabilité auprès de son propre assureur. Dans le cas où le Client aurait souscrit son assurance auprès d'IPSET, la cotisation d'assurance attachée au matériel reste due pour toute la durée d'engagement du matériel.

A l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Matériel sera renvoyé à IPSET par le Client et aux frais de ce dernier, en parfait état de marche. En cas d'obstacle, de refus, de destruction ou de perte du Matériel imputable au Client, le prix de l'ensemble des Services et /ou Matériels (location de matériel et Services liées type liaisons internet et services associés type maintenance) sera du et facturé par IPSET jusqu'à complète restitution à titre d'indemnité d'immobilisation laquelle facturera, en sus, le Matériel à sa valeur neuve.

Lorsque le Matériel est mis à la disposition du Client via un contrat de financement consenti par un tiers (leasing, location financière...), le Client reconnaît qu'à la fin dudit contrat de financement pour quelque cause que ce soit, le Matériel doit être restitué à IPSET (lequel devient plein propriétaire des Matériels) dans les conditions ci-dessus prévues, la défaillance dans la restitution étant assortie des mêmes sanctions financières que celles prévues ci-dessus.

2.2 Service d'accès internet :

IPSET accorde au Client qui l'accepte, le droit d'utilisation du Réseau.

Le droit accordé au Client dans le cadre d'un accès **xDSL et/ou Fibre Optique** est personnel, incessible et non-transférable. Il est offert une seule connexion par Nom d'utilisateur.

Le Service ne comprend pas les différentes redevances dues au titre d'une consultation à un ou plusieurs services payants.

Toute connexion au Service d'Accès internet, ou transmission de données effectuées à partir du Nom d'utilisateur du Client sera réputé avoir été effectuée par ce dernier. Le CLIENT s'assure de la confidentialité du login et du mot de passe qui lui a été confié. Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée du Nom d'utilisateur et/ou du Mot de passe et leurs conséquences, relève de la responsabilité du Client. Le Client ne peut pas changer son mot de passe

2.3 Services

IPSET fournit des services annexes tels que le stockage de données notamment.

Le Service implique que vous disposiez d'une solution de protection de son infrastructure réseau type firewalling ou équivalent et d'un contrat d'assurance cyber sécurité en vigueur et dûment réglé et devra en justifier à première demande d'IPSET.

Le Client déclare qu'il détient les droits et autorisations, y compris de tiers, nécessaires au stockage des données et plus généralement à l'utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger vos données de la contamination par des virus circulant sur le réseau Internet ainsi que de l'installation de logiciels espions par des tiers sur votre ordinateur.

L'équipement permettant l'accès au Service, notamment le logiciel de sauvegarde (son installation et ses frais d'utilisation et ou de maintenance) et l'accès au réseau Internet sont à la charge du Client.

Le Client utilise le Service dans le strict respect de la législation en vigueur et s'interdit en particulier de vous livrer, dans le cadre de l'utilisation du Service, à des actes constitutifs d'une infraction pénale.

Toute demande de modification des modalités de la sauvegarde ou d'accès aux données par le Client doit être faite par écrit.

Le Client devra veiller strictement à l'intégrité des données transmises. En effet, IPSET ne garantit pas, et ne saurait être tenu responsable de la disparition partielle ou totale ou de la détérioration partielle ou totale de données et/ou d'un défaut de sauvegarde en cas de transfert par le Client de tout contenu corrompu par un logiciel malveillant. IPSET ne dispose pas des moyens et n'a pas pour mission de vérifier l'intégrité des données qui lui sont transférées pour la sauvegarde. Il en va de même pour tout transfert de données par le Client qui présenterait pour quelque raison que ce soit une faille de sécurité.

Le Client s'interdit de se livrer à une violation de droits de propriété intellectuelle, de diffuser, sous quelque forme que ce soit, des virus informatiques ou des codes ou programmes malveillants et/ou susceptibles de préjudicier au bon fonctionnement d'Internet et/ou des équipements informatiques.

Le Client est responsable de ses données, IPSET n'ayant aucune obligation de surveillance sur leur contenu. Le Client s'engage à garantir IPSET contre toute action qui serait engagée à son encontre ou toute plainte qui serait déposée contre elle par tout tiers du fait de l'utilisation du Service par le Client ou dans des conditions qui ne seraient pas conformes aux conditions générales ou lois et règlements.

IPSET se réserve le droit de mettre en place des barrières techniques limitant le type de données afin de limiter les éventuels usages abusifs du Service.

Le Service ouvre le droit à un volume de stockage inférieur ou égal à ce qui est prévu dans l'offre de Service. IPSET se réserve le droit de mettre en place une barrière technique afin de limiter strictement le volume total de vos données à cette capacité de stockage.

La périodicité de sauvegarde est celle prévue au devis. Le Client s'identifie en fournissant l'identifiant et le mot de passe communiqués par IPSET.

L'identifiant et le mot de passe du Client sont strictement confidentiels et personnels. Le Client s'engage à les conserver et à ne pas les divulguer à tout tiers sous quelque forme que ce soit et à quelque titre que ce soit et à informer IPSET de toute utilisation par tout tiers non autorisé et de toute atteinte à la sécurité qui pourrait en résulter.

Le Client peut enregistrer ses fichiers sur un espace de stockage mis à sa disposition et procéder à leur récupération. Le Client peut consulter ou télécharger ses données depuis son site d'exploitation après vous s'être dûment authentifié (identifiant et mot de passe). Le Client doit veiller à vérifier la bonne réalisation de la transmission des données et au bon fonctionnement du logiciel de sauvegarde sous sa seule responsabilité. IPSET s'engage à mettre le Service à votre disposition dans le cadre d'un accès libre 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve des périodes de maintenance, à la discrétion d'IPSET, et des pannes éventuelles.

ARTICLE 3 – DUREE - ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le contrat prendra tous ses effets à la date de signature du bon de commande.

La durée du contrat est spécifiée sur le contrat ou dans les conditions particulières et/ou spécifiques à chaque service.

Le point de départ de la durée est fixé à la date de la signature du procès-verbal de livraison. Cette date fait foi dans tous les échanges entre IPSET et le Client.

À défaut de précision de la durée initiale sur le bon de commande celle-ci sera au minimum de 36 mois à compter de la signature du procès-verbal de livraison par le Client.

Le refus de livraison par le Client nonobstant une mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours vaut résiliation anticipée et entraîne l'application de l'indemnité prévue à l'article 7.3 des présentes conditions générales de vente.

Le contrat se poursuit par tacite reconduction pour des nouvelles périodes successives d'un an, à l'expiration de la période initiale d'engagement sauf dénonciation par le client ou par IPSET moyennant un préavis de 90 jours avant l'expiration de la période initiale ou en cours par lettre recommandée avec accusé de réception au siège d'IPSET.

3.2 L'UTILISATEUR et/ou le Client s'engage à communiquer 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, carte d'identité du signataire) exactes.

Le client devra informer IPSET sans délai et par écrit de toute modification des informations le concernant portées sur tout élément contractuel entre les parties et, en particulier, de tout changement de coordonnées bancaires ou d'adresse de facturation. IPSET se réserve le droit de refuser pour des raisons techniques et ou commerciale la mise en œuvre de l'un ou de l'ensemble des services sans que cela constitue une cause de résiliation du contrat de service aux torts d'IPSET.

ARTICLE 4 - PRIX DES SERVICES - MODALITES DE PAIEMENT

Sauf disposition contraire prévue aux conditions spécifiques et/ou particulières de ventes, les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des Matériels et Services d'IPSET.

Les prix s'entendent hors emballage, frais de transport, droits de douane, impôts et taxes de toute nature et en Euro.

Les devis sont valables un (1) mois.

4.1 Les abonnements ou Services sont payables d'avance, le premier jour de chaque période contractuelle par prélèvement. Toute période commencée est due en intégralité. Les règlements ont lieu au siège d'IPSET.

Toute somme non réglée à son échéance :

- produit de plein droit un intérêt de retard égal au taux d'intérêt de 5%, étant précisé que ce taux ne pourra en tout état de cause être inférieur à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal, le tout calculé à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral ;

- produit de plein droit, conformément à l'article L 441-10 du Code de Commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros

- entraîne de plein droit la déchéance du terme des créances non échues dont le règlement immédiat peut alors être exigé ; en ce compris l'indemnité de résiliation anticipée,

- écarte de plein droit les délais de paiement convenus, le Prestataire étant alors en droit d'exiger un règlement préalable à la réalisation des prestations ou la constitution de garanties.

Conformément à l'article 1219 du Code Civil, étant précisé que les Parties renoncent expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1220 du même code :

- en cas de non-paiement d'une facture due à IPSET dix (10) jours après réception par ce dernier d'une mise en demeure envoyée à cet effet par IPSET, cette dernière pourra suspendre l'exécution des prestations jusqu'à son complet paiement, sans que le CLIENT ne puisse réclamer la réparation d'un quelconque préjudice de ce fait,

- en cas d'inexécution des obligations d'IPSET, le Client pourra suspendre le paiement du prix jusqu'à exécution par IPSET de la prestation concernée après mise en demeure adressée au Prestataire et restée sans réponse dix (10) jours après sa réception.

Tout rejet de prélèvement bancaire sera facturé, en sus des sommes ci-dessus, 28 euros HT. IPSET se réserve le droit de mettre le dossier en contentieux, l'ensemble des frais engagés par IPSET sera à la charge du Client.

Les parties renoncent expressément à l'application des dispositions de l'article 1217 du Code Civil en sa partie relative à la réduction du Prix, ainsi qu'à celles de l'article 1223 du Code Civil alinéa 2 relatives à la réduction unilatérale du Prix et à celles de l'article 1222 du Code Civil.

En aucun cas, les paiements ne peuvent faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable du Prestataire.

4.3 Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans le Bon de commande, en fonction des choix du Client. Ils sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises, IPSET se réservant le droit de reporter toute nouvelle taxe, contributions additionnelles, même nouvelle (notamment l'IFER), qui serait mise à sa charge dans le cadre des Services fournis au Client, et/ou augmentation de taux. A compter du 1^{er} février 2017, des frais de gestion sur les liaisons Internet et/ou Voix s'appliqueront et seront compris entre deux (2) et six (6) euros Hors Taxe (HT) en fonction des services souscrits. L'ensemble des frais de gestion font l'objet, de plein droit, d'une révision annuelle comme il est dit ci-après, au 1^{er} janvier de chaque année, sans qu'il soit besoin d'une notification préalable, sur la base de l'indice SYNTEC :

$P = Po \times S / So$

P = prix après révision.

Po = prix initial pour la première révision puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes.

S = plus récent indice Syntec publié à la date de révision de la redevance.

So = valeur de l'indice Syntec en vigueur à la date où le Contrat a été établi pour la première révision, puis valeur de l'indice Syntec au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes.

En cas de disparition de l'un ou l'autre des indices, les Parties conviendront du ou des nouveaux indices pour établissement d'une formule à effet comparable.

4.4 Souscription d'options - En sus de son abonnement à IPSET, au Client peut s'abonner à des options, dans les mêmes conditions que celles décrites dans les présentes.

ARTICLE 5 – DÉCLARATIONS ET RESPONSABILITE

5.1 Le CLIENT déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites des Service décrites ci-dessous et reconnaît :

- que le Service n'est pas un service télématique ou d'information mais seulement un service de connexion entre l'équipement du Client et le Centre Serveur aux fins de transmissions de données entre réseaux au sein d'INTERNET, IPSET n'assumant aucune responsabilité autre que celles expressément décrites dans les présentes ;

- qu'il s'est assuré que le Service et la Ligne sont aptes à répondre à ses besoins ;

- que les transmissions de données sur INTERNET ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative ;

- que certains réseaux et services spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès ;

- que les données circulant sur INTERNET ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls ;

- que certaines des données circulant sur INTERNET peuvent faire l'objet d'une appropriation privative au titre d'une législation sur la propriété intellectuelle et que c'est dans le respect de cette législation, qu'il interroge, consulte, demande, stocke sur son Equipement les données accessibles sur INTERNET ;

- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur l'Equipement de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le Service;

- que l'équipement connecté au Centre Serveur est sous son entière responsabilité et qu'en conséquence

IPSET n'est en rien responsable de tout dommage pouvant survenir à son Equipement ou ses données du fait de sa connexion ;

5.2 Le CLIENT s'engage à respecter les lois et règlements à l'occasion de l'usage de tous les Services qu'il utilise. Cela comprend, notamment, la prestation d'accès à Internet, l'usage de la boîte aux lettres électronique. Cet engagement est général et porte sur tous les supports, notamment image, son, texte, vidéo, logiciel, base de données.

5.3 Protection des mineurs

Le CLIENT a le devoir de protéger les personnes dont il a la charge contre tout préjudice que pourrait induire la visite de sites qui seraient susceptibles de comporter des atteintes à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Le CLIENT s'engage à faire en sorte que tout usage des services IPSET attachés à son abonnement par un mineur soit placé sous son contrôle.

5.4 Le CLIENT est seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés), à IPSET du fait de l'utilisation du Service d'accès. AU CLIENT ou l'UTILISATEUR s'engage à indemniser IPSET en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris les frais d'avocat). Par ailleurs, au Client s'engage à rembourser IPSET des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés.

Il est préalablement expressément rappelé que IPSET n'est soumis qu'à une obligation de moyens pour l'exécution de ses Services en tant qu'utilisateur de technologies ou d'infrastructures développée et fournis par des tiers. IPSET ne saurait garantir que son service soit totalement ininterrompu sans incident et offrant un niveau de sécurité sans faille. La prestation de connexion implique le recours à des infrastructures techniques, propriétés de tiers, sur lesquels ont été acquis des droits d'utilisation et de passage et dont la gestion et l'administration ne peuvent engager IPSET. IPSET prendra toutes les mesures raisonnables conformes à l'état de la technique au jour de la survenance de l'incident pour remédier le plus rapidement possible à toute défaillance pouvant lui être imputable et mettre en œuvre tous les moyens appropriés dont il dispose où dont il pourra disposer dans la limite de ses moyens financiers et au regard de l'économie du contrat. Dans l'hypothèse où la responsabilité d'IPSET sera établie au titre de l'exécution des services cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels direct à l'exclusion de tout dommage indirect et ou matériel et en particulier de toute perte de chiffre d'affaire de bénéfice de profit de renom ou de réputation de clientèle de préjudice commercial économique et où tout perte de revenus Nonobstant toutes autres stipulations, la responsabilité totale cumulée D'IPSET n'excèdera pas, pour la durée de chaque Service, le montant mensuel de l'abonnement et/ou de la redevance perçu par IPSET au titre des Services concernés au cours du mois du fait générateur engageant sa responsabilité.

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'utilisation des services et qu'il ne sont pas utilisés à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdit par la loi ou règlement ou en violation des droits d'un tiers. Le Client indemniserà IPSET et la tiendra quitte des réclamations, coûts, amendes pénalités, dommages et intérêts frais et autres charges résultant de l'usage qu'il fait des services. De convention expresse entre les parties aucune action judiciaire ou réclamation quelle qu'elle soit ne pourra être engagée ou formulée par le client plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégage de l'obligation de payer tout montant dû à IPSET au titre des présentes.

IPSET ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité totale ou partielle par le client de bénéficier du Service notamment dans les cas suivants : usage non conforme par le Client des Services et/ou Matériels, utilisation par le Client de matériel téléphonique lui appartenant et non compatible, altération dysfonctionnement ou insuffisance de capacité technique des matériels et autres services non fournis par IPSET, travaux de maintenance, réparation, renforcement ou extension du Réseau, cas de force majeure.

ARTICLE 6 – PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière d'IPSET, sauf dérogation expresse et écrite accordée par le Fournisseur.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété en cause.

La propriété du Matériel vendu ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix. Cependant, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du produit est transférée au Client dès l'expédition. Il devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques. En cas de mise en jeu de la clause de réserve de propriété par IPSET, le Client, reconnaît que les échéances déjà versées et/ou les acomptes restent acquis à IPSET à titre de dommages et intérêts et que toute pièce incorporée au Matériel en cours de contrat devient immédiatement et de plein droit propriété d'IPSET sans qu'aucun remboursement ni indemnité ne puisse lui être réclamé.

ARTICLE 7 – RÉSILIATION

7.1 IPSET se réserve le droit de résilier, sans formalité et de plein droit, les Services en cas de violation d'une des clauses des présentes conditions et en particulier dans les cas où :

- le Client violerait l'une quelconque des conditions visées aux présentes ;
- le Client mettrait à disposition du public, sur ou à travers les services de IPSET, un ou des contenu(s) manifestement contraire(s) aux lois et réglementations en vigueur à ce jour en France et relevant notamment mais non limitativement de la pédophilie, de l'incitation à la haine raciale, de la négation des crimes contre l'humanité, de l'appel au meurtre, du proxénétisme ;
- IPSET constaterait que le Client pratique le multipostage abusif de courriers électroniques sans sollicitation des destinataires ;
- IPSET constaterait des actes de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le Client ;
- en cas de non-paiement à l'échéance de l'une des sommes dues par le Client à IPSET aux titres des présentes et en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé.

7.2 Dans le cas où l'une des hypothèses visées à l'alinéa précédent se réaliserait, IPSET se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier le Service immédiatement ou à l'échéance de celui-ci, et ceci, sans indemnité. Les sommes précédemment versées par le Client resteront acquises à IPSET, sans préjudice des sommes restant dues, ni des poursuites judiciaires que IPSET pourrait entreprendre à l'encontre du Client. Les sommes dues par au Client restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation.

7.3 La résiliation du contrat avant expiration de la période initiale ou de la période en cours en cas de tacite reconduction rendra immédiatement exigible les sommes dues au titre du service (en ce compris l'assurance attachée au service si elle a été souscrite

après d'IPSET) pour la période restant à courir jusqu'au terme de ladite période initiale ou de la période en cours en cas de tacite reconduction majorée d'une pénalité égale à 10% de la somme mentionnée en première partie de cet alinéa, et ce sans préjudice des sommes mentionnées dans les conditions particulières et spécifiques de chaque contrat de service et de celle que pourrait réclamer IPSET au titre de dommages et intérêts en cas de résiliation fautive ou de violation des stipulations du contrat imputable au client.

7.4 Après résiliation pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à restituer à IPSET au siège d'IPSET l'ensemble des matériels et logiciels qui lui ont été concédés en parfait état de marche, En cas de refus, de destruction ou de perte du matériel imputable au Client, le prix de l'ensemble des prestations objet du présent contrat (location de matériel et prestations liées à la ou les liaisons et les services associés) sera du et facturé par IPSET jusqu'à complète restitution (étant précisé que toute période commencée est due en intégralité) et en outre le matériel sera facturé à sa valeur neuve.

ARTICLE 8 – CESSIION DE CONTRAT ET SOUS-TRAITANCE

Le CLIENT reconnaît que le présent Contrat et les bons de commandes y afférents sont conclus par IPSET en considération de la personne du Client. Par conséquent, le Client s'interdit de céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au contrat sans le consentement écrit et préalable d'IPSET. Le Client reconnaît irrévocablement à IPSET le droit de transférer la propriété du matériel et ou de céder le contrat ou tout autre partie des droits, en particulier de créance, à tout tiers avec faculté de substitution.

La cession de fonds de commerce ou la fusion entraîne le transfert de plein droit du contrat au bénéficiaire, sauf refus de la part d'IPSET après notification de l'opération par le Client. Dans tous les cas de cession du contrat par le Client, initial ayant cédé son contrat, demeurera garant solidaire du cessionnaire du contrat jusqu'à l'expiration de celui-ci.

IPSET est autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par IPSET. IPSET est également autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat dans le cas d'une fusion ou d'une réorganisation d'IPSET, à toute entité à laquelle IPSET cède une partie substantielle des actifs intéressant le présent Contrat, ou à une de ses filiales. Le CLIENT reconnaît que IPSET a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et des Commandes Acceptées.

ARTICLE 9 - MAINTENANCE

Le Client doit permettre aux techniciens d'Ipset l'accès aux locaux où sont installés les équipements. IPSET est seule habilitée à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives aux Services (accès internet et/ou mise à disposition de Matériels). Le Client s'interdit donc toute intervention sur une quelconque partie des équipements, sauf à la demande expresse d'Ipset. La responsabilité d'IPSET ne saurait être engagée en cas de non-respect par le Client des dispositions ci-dessus.

Le service de maintenance, sauf dispositions particulières, ne couvre que les prestations liées à un usage normal et conforme des équipements et matériels mis à disposition du Client. Toute intervention supplémentaire d'IPSET et notamment celles rendues nécessaires par la défaillance ou la négligence du Client sera facturée à celui-ci.

ARTICLE 10 – DIVERS

Modifications – Les modifications de Services prévus aux présentes entraînent la reconduction automatique du contrat pour une nouvelle période minimale de trente-six (36) mois pour ces Services à compter de la mise en service de la modification.

Les conditions de fournitures de Services additionnels sont discutées spécialement entre IPSET et le Client et elles ne peuvent en aucun cas être préjudiciables à celles du contrat initial.

Toute modification du Service acceptée par IPSET fera l'objet d'un accord écrit entre les parties, qui établira les nouvelles conditions du contrat, notamment le prix et le délai de livraison. En cas de refus de modification par IPSET ou de désaccord du Client sur les changements liés à cette modification, IPSET se référera aux termes du contrat ou commande initial et fournira le Service correspondant.

Clause de réserve de propriété - IPSET se réserve la propriété des matériels vendus jusqu'au complet paiement du prix en principal et accessoires. A cet égard, ne constitue pas un paiement la remise de traites ou de tout autre titre créant une obligation de payer. Le Client est tenu d'informer immédiatement IPSET de la saisie, de la réquisition ou de la confiscation au profit d'un tiers des matériels, et de prendre toutes les mesures de sauvegarde pour faire connaître le droit de propriété de IPSET en cas d'intervention de créancier. Tant que le droit de propriété de IPSET existe, aucune vente, mise en garantie, location ou autre mise à disposition, incorporation ou transformation des matériels ne pourra avoir lieu sans l'autorisation préalable écrite de IPSET qui pourra subordonner son autorisation à la constitution de garantie de paiement ou exiger le paiement anticipé intégral.

En cas de non-paiement du prix en principal et accessoires à la date prévue, IPSET pourra, sur simple notification écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans autre formalité ni préavis, prononcer la résolution de plein droit de la vente, sous réserve de tous dommages et intérêts à son profit. Dans ce cas, le Client autorise d'ores et déjà IPSET et son transporteur, à pénétrer aux heures ouvrables dans les locaux où se trouvent les matériels, pour enlever ceux-ci.

Confidentialité - Le Client reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par IPSET au cours de l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le Client s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le Client se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. IPSET s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le Client qui lui seront communiqués par le Client comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.

Interruptions de service - IPSET se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle son Service d'Accès pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration. Ces interruptions seront notifiées par e-mail au Client au minimum vingt-quatre (24) heures avant qu'elles n'interviennent.

Dans l'hypothèse où le Service d'Accès serait interrompu pendant plus de huit (8) heures du fait d'une défaillance de IPSET non justifiée par un cas de force majeure, au Client, qui devra en faire la demande dans les vingt-quatre (24) heures à compter de la fin de l'interruption, bénéficiera d'une période de gratuité de son abonnement pour la période (heure ou jours) équivalente à celle de l'interruption survenue.

Outre cette indemnisation, le Client n'a droit à aucune autre indemnisation pour cette interruption de service.

Force majeure - Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de Force majeure telle que définie par la jurisprudence y compris l'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes

interruptions de réseaux de télécommunications, à condition que l'autre partie soit informée promptement du retard ou du manquement, de même que de la cause et du retard envisagé.

Dissociation - Si une stipulation des présentes Conditions ou l'application d'une telle stipulation au Client ou à IPSET était considérée par un Tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations des présentes conditions resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telle qu'exprimée à l'origine. Il est convenu que si une clause des présentes conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet.

Notifications - Toute notification faite aux termes des présentes devra l'être par écrit et envoyée au siège d'IPSET. Le Client prendra soin de garder tout accusé de réception. Ces notifications prendront effet lors du premier jour ouvrable suivant la réception par IPSET de la notification, sauf impossibilité technique.

ARTICLE 11 - DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et du RGPD.

Dans ce cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le client peut s'adresser au Service Client de IPSET. Par ailleurs, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne.

L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par IPSET, n'est effectuée que sur consentement exprès des Clients. S'agissant de l'utilisation des informations délivrées sur les services proposés par IPSET, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations nécessaires au bon fonctionnement de la formule d'abonnement.

S'agissant de l'utilisation des autres données nominatives relatives à au Client y compris les adresses postales, au Client peut faire valoir son droit d'opposition à toute utilisation commerciale de celles-ci en s'adressant au Service Client de IPSET.

Néanmoins IPSET peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires. IPSET renvoie à sa charte sur le RGPD accessible en ligne.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE / REGLEMENTS DES LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Règlement amiable - En vue de trouver ensemble une solution à tous différends, divergence ou litige qui surviendrait dans le cadre de l'exécution, l'interprétation et/ou la cessation du présent contrat, les Parties conviennent de se réunir dans le mois à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties. La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable. Toutefois, si au terme d'un délai de quinze (15) jours les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la clause d'attribution de juridiction ci-après.

Attribution de juridiction - Sous réserves de la qualité de commerçant du client, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce compétent du lieu du siège social de la Société IPSET.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES AUX OFFRES A LIENS D'ACCES INTERNET

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes exprimés avec une majuscule ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans les conditions générales de ventes.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de compléter, par adjonction et/ou dérogation, les conditions générales ci-dessus qui s'appliquent pour les offres à liens d'accès internet.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part d'IPSET de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée

Le Contrat et les commandes acceptées par IPSET ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3. INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Installation - IPSET s'engage à installer ou faire installer dans les locaux du Client les produits et services commandés par le Client. A cet égard le Client communiquera à IPSET, 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 de IPSET.

Le CLIENT 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 IPSET 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 IPSET sur toute demande écrite du Client préalablement ou non à la commande.

3.2 Accès - Sous réserve du respect par IPSET des exigences raisonnables du Client en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, le Client permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société IPSET 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 IPSET 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 au Client . Le Client, 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.

3.3 Câblage - IPSET s'engage à assurer l'ensemble du câblage de la desserte interne pour les Produits et Services INTERNET. IPSET n'assurera pas le câblage entre les équipements fournis par au Client et les interfaces du pupitre de contrôle des Produits et Services de la société IPSET. De plus, la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 40 mètres, fera l'objet d'un devis.

3.4 Condition d'éligibilité - Un lien d'accès SDSL ou ADSL ne pourra être fourni que si le Client dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec

l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'opérateur historique ou par le Client, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site du Client soit inclus dans la couverture DSL d'IPSET. L'accès du Client aux Services INTERNET proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi. Ainsi, Ipset ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité du Client, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par IPSET.

3.5 Mise à disposition - IPSET enverra au Client une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. Le Service prend effet à la date de livraison du Matériel comme il est dit aux conditions générales de vente. Le contrat prendra tous ses effets à la date mentionnée sur le bon de livraison. Cette date fait foi dans tous les échanges entre IPSET et le Client.

Dans le cas où le Client dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle de la livraison du Lien d'Accès, date mentionnée sur le bon de livraison. Cette date fait foi dans tous les échanges entre IPSET et le Client.

3.6 Procédure de mise en service - Le Client fait son affaire de l'installation des équipements 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.

3.7 Report du délai de mise à disposition - En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par IPSET et/ou chez le Client, la mise en production des produits et services INTERNET en sera reportée d'autant.

A ce titre, IPSET dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir le Client sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la désaturation.

ARTICLE 4. UTILISATION DU SERVICE

Dans l'hypothèse où le Client souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Changements »), il en informera au préalable IPSET et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. IPSET s'engage à répondre à la demande du Client dans le délai de 7 jours Ouvrés. Le CLIENT supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle modification. La responsabilité d'IPSET ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins qu'IPSET n'ait procédé ou fait procéder à ces modifications.

ARTICLE 5. MODIFICATION

Le CLIENT, titulaire d'une offre IPSET à liens d'accès internet, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme IPSET.

Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le site Internet de IPSET ou sur le bon de commande.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, IPSET 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.

IPSET se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie ADSL, 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 ABONNES déjà raccordés.

IPSET en informera le Client 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, le Client conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la reconduction automatique du contrat pour une nouvelle période minimale de trois (3) ans pour ces prestations à compter :

- de la date de changement de débit sur une Liaison ;
- de la date du changement d'accès SDSL (passage d'un accès 1 paire vers 2 ou 4 paires ou inversement),
- de la date du changement de Gamme (passage d'un Lien d'Accès ADSL garanti vers un Lien d'Accès SDSL ou Fibre Optique ou inversement),
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

Les demandes relatives aux modifications de débit des liaisons, au changement de gamme ou aux changements d'extrémités, supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées selon un planning proposé par IPSET.

Des frais de modifications sont facturés pour les modifications de débit au sein d'une même gamme. Les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

6.1 Délai de rétablissement d'un Lien d'accès internet - IPSET s'engage à rétablir le service d'un Lien garanti en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement"), sauf dérogation spécifique au bon de commande à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie à l'Article 6.6. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée défini à l'article 6.6, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client conformément à Article 6.6 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 d'un Lien d'accès internet, IPSET versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par Ipset.

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

6.2 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement - Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à IPSET, conformément à la procédure décrite à l'Article 6.6 ci-après, et l'heure à laquelle IPSET notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien garanti

concerné, conformément à l'Article 6.8 ci-après.

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

La responsabilité d'IPSET 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 le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné aux conditions générales de vente,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par IPSET pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par IPSET,
- 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 IPSET,
- 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 raccordées les installations de IPSET, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à IPSET par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à IPSET le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par IPSET de la prochaine facture du Service au Client.

6.6 Procédure de notification des Interruptions - IPSET fournit à ses ABONNES 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 au Client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, IPSET qualifiera l'appel comme suit :

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

Une fois l'appel qualifié, IPSET 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 le Client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira à IPSET 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 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 au Client, IPSET peut demander à au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

6.7 Gestion des Interruptions - Avant de signaler un incident, au Client 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, IPSET réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par IPSET, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de IPSET et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par au Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, IPSET réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que IPSET a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que IPSET obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

6.8 Clôture de l'incident - La clôture d'une signalisation sera faite par IPSET comme suit :

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

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par mail par IPSET au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

6.9 Gestions de travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, IPSET 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 ci-dessus. IPSET devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par IPSET devra intervenir au moins sept (7) 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.

Pendant ces périodes de travaux programmés, IPSET s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

IPSET garantit que tous Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. IPSET garantit que les Services sont conformes aux spécifications de IPSET telles que communiquées au Client sur sa demande ou dès réception de la commande. IPSET effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par IPSET sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Il est préalablement expressément rappelé que IPSET n'est soumis qu'à une obligation de moyens pour l'exécution de ses Services en tant qu'utilisateur de technologies ou d'infrastructures développée et fournis par des tiers. IPSET ne saurait garantir que son service soit totalement ininterrompu sans incident et offrant un niveau de sécurité sans faille. La prestation de connexion implique le recours à des infrastructures techniques, propriétés de tiers, sur lesquels ont été acquis des droits d'utilisation et de passage et dont la gestion et l'administration ne peuvent engager IPSET. IPSET prendra toutes les mesures raisonnables conformes à l'état de la technique au jour de la survenance de l'incident pour remédier le plus rapidement possible à toute défaillance pouvant lui être imputable et mettre en œuvre tous les moyens appropriés dont il dispose où dont il pourra disposer dans la limite de ses moyens financiers et au regard de l'économie du contrat.

Dans l'hypothèse où la responsabilité d'IPSET sera établie au titre de l'exécution des services cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels direct à l'exclusion de tout dommage indirect et ou matériel et en particulier de toute perte de chiffre d'affaire de bénéfice de profit de renom ou de réputation de clientèle de préjudice commercial économique et où tout perte de revenus Nonobstant toutes autres stipulations, la responsabilité totale cumulée d'IPSET n'excèdera pas, pour la durée de chaque Service, le montant mensuel de l'abonnement et/ou de la redevance perçu par IPSET au titre des Services concernés au cours du mois du fait générateur engageant sa responsabilité.

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'utilisation des services et qu'il ne sont pas utilisés à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdit par la loi ou règlement ou en violation des droits d'un tiers. Le Client indemniserà IPSET et la tiendra quitte des réclamations, coûts, amendes pénalités, dommages et intérêts frais et autres charges résultant de l'usage qu'il fait des services. De convention expresse entre les parties aucune action judiciaire ou réclamation quelle qu'elle soit ne pourra être engagée ou formulée par le client plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tout montant dû à IPSET au titre des présentes.

IPSET ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité totale ou partielle par le Client de bénéficier du Service notamment dans les cas suivants : usage non conforme par le Client des

Services et/ou Matériels, utilisation par le Client de matériel téléphonique lui appartenant et non compatible, altération dysfonctionnement ou insuffisance de capacité technique des matériels et autres services non fournis par IPSET, travaux de maintenance, réparation, renforcement ou extension du Réseau, cas de force majeure.

ARTICLE 9. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif d'IPSET en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par IPSET. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant d'IPSET.
- Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'abonnement facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services de IPSET et les redevances propres aux services commandés par le Client, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des tranches horaires choisies. Le montant et le détail des frais d'utilisation seront précisés dans les bons de commande établis par IPSET. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service facturé de manière mensuel est prélevé d'avance par IPSET sur le compte courant (bancaire ou postal) du Client. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par IPSET.

ARTICLE 10. MANDAT DE PORTABILITE

Par l'inscription à une offre à Liens d'accès internet, le Client donne mandat à IPSET pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par IPSET, 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 ABONNE présent dans la zone de couverture IP ADSL viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, IPSET se réserve le droit, à tout moment, de migrer le Client sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 11. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE ADSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de son accès, le Client prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité d'IPSET ne saurait être mise en cause.