

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES IPSET

APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES – OPPOSABILITE :

IPSET SAS, 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, carte SIM et GSM et informatique (ci-après « les Matériels » ou « Equipements » ou « Produits ») ainsi que de services associés et notamment le stockage.

L'ensemble de l'activité étant désignée ci-après « les Services ».

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de services 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.

Elles, constituent le socle de la négociation commerciale et sont systématiquement adressées ou remises à chaque Client professionnel pour lui permettre de passer commande. Elles sont consultables en ligne sur le site internet <https://www.ipset.fr>

Elles prévalent sur les conditions d'achat sauf acceptation formelle et écrite de la Société. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la Société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que IPSET ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente et de prestations de services ne peut pas être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Toute commande, acceptation de devis et ordre de travaux par le Client a pour conséquence l'acceptation sans restriction ni réserve, des présentes conditions générales de vente et de prestations de services.

DEFINITIONS

Client : désigne la personne 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,

ARTICLE 1 : SERVICE D'ACCES INTERNET ET MISE A DISPOSITION DE MATERIELS ET DE SERVICES

1.1- Mise à disposition de Matériels

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, e-mail, coordonnées bancaires, carte d'identité du signataire) exactes.

Le client doit 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. En aucun cas, le déménagement sur un autre site ne peut constituer un motif de résiliation ou de fin de contrat.

Selon le type de Services fournis, IPSET peut être amenée à mettre du Matériel à disposition 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, ce dont il devra pouvoir être justifié sur simple demande d'IPSET.

Le Matériel demeure 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 aviser immédiatement cette dernière. Le CLIENT informera IPSET sans délai de toute disparition, détérioration ou destruction de tout ou partie de l'équipement, quelle qu'en soit la cause, et indemnisera IPSET à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement à neuf 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 écrit 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 doit être retourné à IPSET par le Client et aux frais de ce dernier, en parfait état de marche dans le délai indiqué par IPSET. A défaut, 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. A défaut de restitution dans les conditions sus-indiquées, IPSET facturera le Matériel à sa valeur à neuf.

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.

Transport - Livraison

Le Client s'oblige, à ses frais, à prendre livraison du Matériel et ne peut refuser la livraison qu'au seul motif de la non-conformité. A défaut, il s'expose à encourir la résiliation de contrat dans les conditions des articles 2 et 6.3 des présentes et en cas de mise à disposition via un contrat de financement consenti par un tiers, à être redevable à l'encontre de IPSET en sa qualité de fournisseur, d'une indemnité contractuelle à 10% de la valeur totale du contrat.

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif, excepté en ce qui concerne les bons de portage. IPSET s'efforce de faire respecter les délais de livraison qu'elle indique à l'acceptation de la commande et à exécuter la commande, sauf cas de force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle tels que des grèves, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficulté d'approvisionnement, sans que cette liste ne soit limitative.

Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation d'une commande.

Les Produits commandés voyagent aux risques et périls du Client. Il appartient donc au Client, en cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur dans un délai maximum de 48 heures au plus tard à compter de la livraison. Le Client doit vérifier au moment de la livraison, en présence du transporteur, la conformité de la livraison. En cas de dommages ou de manquants, le Client doit formuler des réserves écrites, précises et motivées sur le bordereau de livraison et en aviser immédiatement IPSET par tous moyens écrits dans le même délai de 48 heures.

Sans préjudice des dispositions à prendre par le Client vis-à-vis du transporteur telles que décrites ci-avant, toute réclamation, qu'elle qu'en soit la nature, portant sur les produits livrés, ne sera prise en compte par IPSET que si elle est motivée et effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la livraison. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle intervient postérieurement à ce délai. Il appartient au Client de fournir au Fournisseur tous les justificatifs quant au bien-fondé de sa réclamation.

Tout retour de matériel doit faire l'objet d'un accord formel écrit entre IPSET et le Client. Tout matériel retourné sans cet accord serait tenu à la disposition de l'acquéreur et ne donnerait pas lieu à l'établissement d'un avoir. Sauf convention particulière, les frais et les risques du retour sont à la charge du Client.

Les matériels retournés sont accompagnés d'un bon de retour et doivent être dans l'état où IPSET les a livrés.

En cas de retour de produit déballé par le Client, IPSET peut conditionner ledit retour à l'application d'une décote spécifique dont elle informe le Client au préalable.

La réclamation effectuée par le Client dans les conditions et selon les modalités décrites par le présent article ne suspend pas l'obligation de paiement du Client des matériels concernés.

La responsabilité de IPSET ne peut en aucun être mise en cause pour d'éventuels incidents en cours de transport (destructions, avaries, perte ou vol).

En cas de non-paiement même partiel par le Client d'une facture venue à échéance depuis plus de 8 jours ouvrables, IPSET se réserve la faculté de suspendre toute livraison en cours et/ou à venir.

En cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, les commandes en cours seront automatiquement annulées.

Garantie des vices cachés

IPSET limite la garantie de ses produits contre les vices cachés conformément aux dispositions de l'article 1641 du Code civil.

Toute garantie est exclue en cas de dysfonctionnement résultant :

- D'une mauvaise utilisation, de négligence ou de défaut d'entretien du Client,
- De remplacements ou de réparations résultant de l'usure normal du matériel,
- De travaux de modification ou de remise en état non réalisés par IPSET,
- De déplacement du matériel effectué sans consultation et accord préalable écrit de IPSET.

Au titre de la garantie des vices cachés, IPSET ne sera tenue que du remplacement ou de la réparation sans frais des matériels défectueux, sans que le Client ne puisse prétendre à des dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit.

1.2- 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, inaccessibles et non-transférables.

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

1.3- Services

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

Le Client demeure responsable de la 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 dont il devra 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.

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 demeure l'unique responsable de la sécurisation de ses données et doit à cet effet, protéger ses données et ses installations contre les virus ou tous les logiciels malveillants susceptibles de l'affecter.

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

Le Client doit veiller strictement à l'intégrité des données transmises. IPSET ne garantit pas, et ne saurait être tenue 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 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 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 des données à cette capacité de stockage.

La périodicité de sauvegarde est celle prévue dans l'offre et les conditions particulières.

Le Client s'identifie en fournissant l'identifiant et le mot de passe strictement personnels et confidentiels, communiqués par IPSET.

Le Client s'engage à les conserver et à ne pas les divulguer à des 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 ou 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 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 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 dont le Client est informé au préalable, et des pannes éventuelles.

ARTICLE 2 – ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

La date de prise d'effet et la durée du contrat sont spécifiées sur le contrat ou dans les conditions particulières et/ou spécifiques à chaque service, ci-après « la durée initiale ou la période initiale ».

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.

Le refus de livraison par le Client nonobstant une mise en demeure demeurée infructueuse pendant quinze (15) jours, vaut résiliation anticipée, et entraîne l'application de l'indemnité prévue à l'article 6.3 des présentes conditions générales de vente, au seul choix d'IPSET qui pourra poursuivre en exécution du contrat si bon lui semble.

Le contrat se poursuit par tacite reconduction pour de nouvelles périodes successives identiques à la souscription initiale, à l'expiration de la période d'engagement initiale sauf dénonciation par le client ou par IPSET moyennant un préavis de quatre (4) mois avant l'expiration de la période initiale ou en cours, par lettre recommandée avec avis de réception.

ARTICLE 3 – 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. Tout changement du taux de TVA ou création de taxe nouvelle pourra être répercuté par IPSET sur le prix des produits ou des services.

Des frais de gestion sur les liaisons Internet et/ou Voix s'appliquent et sont compris entre deux (2) et huit (8) euros H.T. 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 1er janvier de chaque année, sans qu'il soit besoin d'une notification préalable, sur la base de l'indice SYNTEC.

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

P = prix après révision

P₀ = 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

S₀ = 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

Si l'indice choisi cessait d'être publié ou ne pouvait être appliqué pour quelque cause que ce soit, le réajustement se ferait sur la base de l'indice de remplacement qui serait alors publié, avec application, le cas échéant, du coefficient de raccordement nécessaire. À défaut d'accord entre les parties, l'indice de remplacement sera déterminé par le président du tribunal de commerce de ROMANS-SUR-ISERE statuant en référé sur requête de la partie la plus diligente. Cet arbitre statuera comme amiabile compositeur, en premier et dernier ressort, au moyen d'une sentence non susceptible d'opposition ou d'appel.

En sus de son abonnement souscrit auprès d'IPSET le Client peut s'abonner à des options spécifiées dans le devis et le bon de commande.

Sauf indication spécifique sur les devis, ceux-ci sont valables un (1) mois à compter de leur date d'émission.

Les abonnements ou Services sont payables d'avance, le premier jour de chaque période contractuelle par prélèvement. Toute période commencée est due en totalité.

Les règlements ont lieu au siège d'IPSET par prélèvement ou virement bancaire.

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,
- Rend exigible de plein droit, conformément à l'article L. 441-10 du Code de Commerce, une indemnité forfaitaire de 40,00 Euros pour frais de recouvrement,
- 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,
- Ecarte 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 : En cas de non-paiement d'une facture due à IPSET dix (10) jours après réception par le Client d'une mise en demeure notifiée 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,

Tout rejet de prélèvement bancaire sera facturé, en sus des sommes ci-dessus, 28,00 Euros H.T. et l'ensemble des frais de recouvrement judiciaire engagés par IPSET sera à la charge du Client.

Tout changement de coordonnées bancaires donne lieu à une facturation de 8,00 Euros H.T.

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

ARTICLE 4 : LIMITES DES SERVICES ET DE RESPONSABILITE

4.1- Le CLIENT déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites des Services 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 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 Équipement les données accessibles sur Internet ;
- Qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur l'Équipement de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le Service ;

-Qu'il lui appartient de respecter un usage des Services et/ou Matériels, notamment téléphoniques compatibles,

-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.

4.2- 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

4.3- 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.

4.4- Le Client demeure 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.

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 prend 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 serait engagée au titre de l'exécution des services, elle serait limitée aux dommages matériels direct à l'exclusion de tout dommage indirect et ou matériel, et en particulier de tout préjudice d'exploitation ou autre préjudice commercial.

Nonobstant toute autre stipulation la responsabilité totale cumulée d'IPSET ne saurait excéder, 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'ils 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 indemnisera 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.

ARTICLE 5 – 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 IPSET.

La propriété du Matériel vendu n'est transférée au Client qu'après 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 6 - RESILIATION

6.1- IPSET se réserve la possibilité de résilier de plein droit, sans préavis et sans aucune indemnité, 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.

Ladite résiliation est notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

Les sommes versées par le Client restent 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.

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

ARTICLE 7 – CESSION DE CONTRAT ET SOUS-TRAITANCE

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 toute autre partie des droits, en particulier de créance, à tout tiers avec faculté de substitution.

La cession de fonds de commerce du Client ou une opération de 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, celui-ci demeure garant solidaire du cessionnaire des obligations découlant 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. Elle 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 et accepte sans réserve la possibilité pour IPSET de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et des commandes acceptées.

ARTICLE 8 – MAINTENANCE

Le Client s'engage à 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 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 9 - DIVERS

Obligation d'information due par le Client

En cas de souscription d'un contrat de location par le Client auprès d'un établissement de Leasing, le Client s'engage à informer IPSET de toute rupture dudit contrat au plus tard dans un délai de huit (8) jours suivant la rupture, afin de permettre la mise en œuvre de la procédure de restitution des matériels qui demeurent la propriété d'IPSET. A défaut, et en cas de non-restitution desdits matériels, le Client est tenu de payer à IPSET une indemnité trimestrielle équivalente au loyer qu'il acquittait pour lesdits matériels. Pour le calcul de ladite indemnité trimestrielle, IPSET facture chaque trimestre commencé, ce que le Client accepte.

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. Tout refus de modification de Services par IPSET ne peut en aucun cas donner lieu à une résiliation du contrat par le Client.

Confidentialité

Le Client s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, etc., qui lui auront été communiquées par IPSET, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Le Client reconnaît que toute divulgation léserait les intérêts d'IPSET et engagerait sa responsabilité.

Le Client se porte fort, au sens de l'article 1204 du Code civil, du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

Il s'interdit, de même, de révéler à des tiers l'existence du présent contrat et de tout ou partie de la prestation qui lui a été confiée.

Cet engagement se poursuivra pendant cinq (5) années calendaires après l'expiration du contrat liant les parties et pendant cinq (5) années calendaires après l'expiration anticipée des présentes tant que les informations et données confidentielles ne sont pas tombées dans le domaine public.

Interruption de service

IPSET dispose du droit d'interrompre de façon exceptionnelle son Service d'Accès pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration. Ces interruptions sont notifiées par e-mail 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, le Client qui fait la demande dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la fin de l'interruption, bénéficie d'une période de gratuité de son abonnement pour la période (heure ou jours) équivalente à celle de l'interruption survenue.

Le Client ne peut prétendre à aucune autre indemnisation pour cette interruption de service.

Force majeure

IPSET ne peut être tenue pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations, découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Dissociation

L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses de la présente convention par une décision de justice ou d'un commun accord entre les Parties ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leur plein et entier effet pour autant que l'économie générale de la convention puisse être sauvegardée.

Au cas où l'exécution de l'une ou plusieurs des clauses de la présente convention serait rendue impossible du fait de son annulation, les Parties tenteront de se rapprocher afin d'établir une nouvelle clause dont l'esprit et la lettre seront aussi proches que possible de l'ancienne clause, les autres stipulations de la convention demeurant en vigueur.

Notifications

Toute notification doit être faite par écrit et envoyée au siège d'IPSET. Le Client prendra soin de garder tout accusé de réception.

ARTICLE 11 – DROIT D'ACCES ET D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISE

Conformément à l'article 24 du RGPD (Règlement sur la protection des données personnelles) entré en vigueur le 25 mai 2018, le responsable de traitement s'engage à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données personnelles et les droits des personnes dont les données ont été recueillies (le droit d'information, le droit d'accès, le droit de rectification et le droit à l'effacement, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité...).

De même, le responsable de traitement doit définir une durée de conservation des documents contenant des données personnelles, établie selon leur finalité.

Le responsable de traitement ou son sous-traitant en charge de l'archivage devra présenter des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des données qui lui seront confiées.

Les données personnelles ne seront utilisées que dans le cadre du contrat et non à d'autres fins, conformément au RGPD (Règlement général sur la protection des données personnelles) entré en vigueur le 25 mai 2018.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le client doit 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 du Client. 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 au Client y compris les adresses postales, le 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 Règlement général sur la protection des données personnelles accessible en ligne.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du contrat les liant, les parties conviennent de se réunir dans les trente (30) jours à compter de l'envoi 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 deux (2) mois à compter de la notification sus-évoquée, les parties ne parvenaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

TOUT LITIGE RELATIF A LA CONCLUSION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DU CONTRAT LIANT LES PARTIES, DOIT ETRE SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE ROMANS-SUR-ISERE Y COMPRIS EN REFERE, NONOBTANT L'APPEL EN GARANTIE OU LA PLURALITE DE DEFENDEURS.

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

ARTICLE 1 - 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.

Le Contrat et les commandes acceptées par IPSET ne peuvent être modifiés.

ARTICLE 2 – INSTALLATION ET UTILISATION DU SERVICE

Installation

IPSET s'engage à installer ou faire installer dans les locaux du Client les produits et services commandés par celui-ci. A cet égard, préalablement à la date d'installation prévue le Client s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux nécessités techniques.

Le CLIENT s'engage en outre à assurer à ses frais toute modification nécessaire de ses locaux, à fournir l'alimentation électrique, les circuits et les branchements électriques appropriés, et le câblage réseau.

Accès

Les interventions d'IPSET sont effectuées selon les normes de sécurité et les usages en vigueur. Le Client assure 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.

Le Client assure également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

Câblage

IPSET s'engage à assurer l'ensemble du câblage de la desserte interne pour les Produits et Services Internet.

IPSET n'assure pas le câblage entre les équipements fournis par le Client et les interfaces Produits et Services de la société IPSET.

Un devis préalable est nécessaire pour la fourniture d'un câble en technologie cuivre ou fibre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 40 mètres.

Condition d'éligibilité

Un lien d'accès SDSL ou ADSL ne peut 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 sert 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 peut 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 est conditionné à la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi.

IPSET ne peut être tenue responsable de la non-éligibilité du Client, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par IPSET.

Mise à disposition

Dès production du lien d'accès, IPSET adresse au Client 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 prend 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.

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 supporte les frais et assume les responsabilités.

Le Client demeure responsable du paiement de tous les frais occasionnés par le portage.

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 est 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 est retardée, le temps de la désaturation.

En cas d'impossibilité de réalisation de la désaturation, IPSET ne saurait être tenue responsable à l'égard du Client. L'impossibilité de désaturation entraîne la résiliation de plein droit du contrat sans indemnité entre les parties.

Utilisation du Service

Toute modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement des Produits et Services par le Client doit donner lieu à une demande écrite préalable à IPSET qui s'engage à y répondre dans un délai de sept (7) jours ouvrés.

Le CLIENT supporte 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 3 - 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 sont 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 soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre. IPSET se réserve la possibilité, y compris sur des zones offertes au service et aux technologies ADSL et SDSL, 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.

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 de changement d'accès SDSL-Fibre optique-FTTH, de la date de changement de gamme, ou de la date de déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables mais 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 par IPSET.

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, et les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

ARTICLE 4 – ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

Délai de rétablissement d'un Lien d'accès internet

Sauf dérogation spécifique au bon de commande, IPSET s'engage à rétablir le service d'un Lien garanti en moins de quatre (4) heures, ci-après « le Temps de Rétablissement », à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie ci-après. 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 : 10% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;

6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 30% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;

8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 50 % 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.

Calcul des temps d'interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement sont décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à IPSET, conformément à la procédure décrite ci-après, et l'heure à laquelle IPSET notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné.

Modalités de versement des pénalités

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

La responsabilité d'IPSET ne peut être engagée et aucune pénalité n'est due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de services définis ci-dessus résulte :

- D'une modification de la Prestation demandée par le Client ;
- D'un cas de force majeure tel que mentionnée 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 par le Client 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 (tels 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 par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

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

Procédure de notification des Interruptions

IPSET fournit à ses abonnés 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 jours ouvrables de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00, ou bien, 24/24 heures et 7/7 jours si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, IPSET le qualifie avec l'identification de l'appelant et vérification de son habilitation, l'identification du contrat et du niveau de service souscrit, l'identification des sites impactés.

Une fois l'appel qualifié, IPSET prend en charge l'incident. L'horaire mentionné de prise en charge de l'incident constitue 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 fournit à IPSET toutes les informations nécessaires pour localiser et remédier à l'Interruption. Ces informations comprennent, sans que ce soit limitatif :

- Nom de l'interlocuteur Client déclarant de l'Interruption ;
- Type de service impacté ;
- Description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
- 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 du 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.

Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assure 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 réalise l'identification de l'incident et confirme 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'avèrerait 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 réalise les actions visant à corriger ladite Interruption, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée.

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 figé jusqu'à ce que IPSET obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

Clôture de l'incident¹

La clôture d'une signalisation est 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 est transmis par e-mail par IPSET au Client afin de préciser les causes de l'interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

¹ Quelle est la procédure de clôture des incidents par IPSET.

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 informe préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par IPSET intervient avant la date prévue, sous forme d'un e-mail.

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

ARTICLE 5 - RESPONSABILITE

IPSET garantit la fourniture de ses Services en bon état de fonctionnement et prêts à être utilisés. IPSET garantit que les Services sont conformes aux spécifications communiquées au Client sur sa demande ou dès réception de la commande. IPSET effectue ou fait 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 qu'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 développées 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 prend 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 serait 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 tout préjudice d'exploitation ou préjudice commercial.

Nonobstant toute autre stipulation, la responsabilité totale cumulée d'IPSET ne saurait excéder, 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.

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 non compatible, 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.

Le Client s'interdit de transmettre sur Internet toute donnée prohibé, illicite, illégale et contraire aux bonnes mœurs ou portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers. Le client s'interdit également l'utilisation des news group du peer to peer et de la voix sur IP. Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logicielles notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal ou équipement à quelque fin que ce soit et de procéder sur son équipement à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des Services.

ARTICLE 6 – TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation sont déterminés sur la base du tarif d'IPSET en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais est indiqué sur les bons de commande établis par IPSET. Les frais d'installation font l'objet d'une facturation unique et sont payables d'avance sur présentation d'une facture émise par 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 sont précisés dans les bons de commande établis par IPSET. Les frais d'utilisation sont payables d'avance à l'exception des montants qui ne peuvent 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 doivent être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service facturé mensuellement est prélevé d'avance par IPSET sur le compte courant (bancaire ou postal) du Client, ou fait l'objet d'un virement.

Les frais de raccordement exceptionnels font l'objet d'une information préalable par IPSET.

ARTICLE 7 – 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, auprès de 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.

Le Client demeure responsable du paiement de tous les frais occasionnés par le portage.

ARTICLE 8 – 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 engagée.

II°- CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES A LA TELEPHONIE MOBILE

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes suivants utilisés dans les présentes auront la signification qui suit :

« ARCEP » désigne l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes,

« Carte SIM » désigne la carte à microprocesseur à intégrer dans un Terminal et permettant d'utiliser le Service,

« CDR » (Call Detail Records) ou "ticket de taxation" désigne l'enregistrement des paramètres de l'appel (date, heure, durée, numéro appelé, appelant, etc.),

« Client » désigne la personne, telle que désignée dans le Bulletin de souscription, qui souscrit aux Services pour les besoins de son activité professionnelle,

« Communications SMS » désigne le transport de données au format SMS,

« Communications MMS » désigne le transport de données au format MMS,

« Data » désigne les échanges de données,

« GSM » (Global System for Mobile Communication) désigne le service européen de radiotéléphonie mobile,

« GPRS » (General Packet Radio Service) désigne le service de transmission de données en mode paquets qui s'appuie sur le réseau GSM et sur le protocole TCP/IP,

« Fournisseur » désigne la société fournissant le service au Client,

« Interruption » désigne une période pendant laquelle un Incident Majeur survient sur le Service,

« Ligne » désigne la ligne téléphonique mobile du Client associé à une Carte SIM,

« Numéro mobile » désigne un numéro non géographique de la forme 06ABPQMCDU utilisé pour la fourniture d'un service de communications interpersonnelles mobiles, tel

que défini par la décision 05-1085 du 15 décembre 2005 de l'ARCEP,
« Portabilité » permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications tout en conservant les numéros d'appel attribués par son opérateur d'origine. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit "porté",
« Portage » désigne l'opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le Numéro mobile dans son système d'information, l'opérateur receveur active ce même Numéro mobile dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de ce transfert et met à jour son propre système d'information,
« PNMv2 » désigne le processus de Portabilité des Numéros mobiles en métropole décrit dans la décision n°06-0381 de l'ARCEP en date du 30 mars 2006,
« Service » désigne le Service fourni par le Fournisseur au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières,
« RIO » désigne le code alphanumérique que le Client doit transmettre à l'Opérateur Receveur lors de la souscription du contrat de Service, pour demander le portage de son Numéro. Il est attribué un RIO par numéro affecté au Client,
« SMS » désigne un "Short Messages Service" ou "Texto" message d'une longueur maximale de 160 caractères,
« Terminal » désigne l'équipement de radiotéléphonie mobile qui, équipé d'une Carte SIM, et permet l'émission et la réception de communications téléphoniques.
« UMTS » (Universal *Molle* Telecommunications System) "désigne la norme de radiotéléphonie publique de troisième génération, également appelé 3G,
"Vol Caractérisé" désigne un vol par effraction, vol par agression ou avec violence.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de compléter, par adjonction et/ou dérogation, les conditions générales ci-dessus s'agissant de la fourniture du Service de radiocommunication par IPSET via son partenaire opérateur (ci-après « le Partenaire »). Le Service est un service de radiocommunication permettant au Client d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunications GSM et/ou 3G selon l'offre choisie par le Client. Ce service permet au Client de bénéficier sur le territoire français métropolitain exclusivement, d'un Service de radiotéléphonie multi opérateurs sur les Réseaux SFR, Bouygues Telecom ou Orange, à partir de n'importe quel Terminal agréé GSM/3G conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise au Client. L'abonnement IPSET est commercialisé selon différentes formules déclinées dans la fiche tarifaire. Les services complémentaires proposés en option font l'objet de conditions spécifiques et sont disponibles sur simple demande auprès du service clients IPSET.

Les appels à l'international sont de droits, sauf demande contraire expresse du Client. Il appartient au Client d'indiquer les restrictions de services qu'il entend voir opérer sur sa (ses) ligne(s). A défaut d'indication de sa part, IPSET ne procède à aucune restriction. Le client reconnaît avoir pris connaissance du fait que la souscription d'une offre de services comprenant des communications illimitées est soumise aux conditions ci-après par mois et par Ligne : usage maximum de 25 h de communication, 1000 SMS et 100 MMS. La personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle et la personne morale de droit privé doivent présenter les documents suivants :

- Un extrait du registre du commerce de moins de 3 mois ou tout autre document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale, - un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement au nom de la personne morale et un document à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal attestant de la qualité pour agir de la personne physique, - un chèque annulé ou à 0 euro, et un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne, tous deux au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou de la personne morale de droit privé. La personne morale de droit public doit présenter les documents et informations suivants - tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale abonnée et, le cas échéant, de l'organisme débiteur, - une pièce officielle attestant de la qualité pour agir de la personne physique mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement, ainsi qu'un justificatif d'identité relatif à cette personne physique. Le Client s'engage à informer IPSET dans un délai de quinze (15) jours de toute modification aux informations qu'il lui a fournies lors de la souscription du contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Le manquement à cette obligation peut entraîner la résolution du contrat ou la suspension de la ligne. Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sans l'accord préalable et écrit de IPSET.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES SERVICES

Les composantes des Services sont les suivantes :

- Service de téléphonie mobile,
- Services optionnels du service de téléphonie mobile, service d'inscription à l'annuaire universel,
- Service d'accès data dans le cadre d'un service à valeur ajouté.

3.1- Le service de téléphonie mobile comprend : la mise à disposition d'une ou plusieurs carte(s) SIM active par numéro mobile ; pour chaque carte SIM au choix du Client la Portabilité du numéro mobile ou l'attribution par IPSET d'un nouveau numéro mobile ; la fourniture au client de services de radio téléphonie mobile GSM permettant d'émettre et de recevoir depuis ses Lignes mobiles des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau des opérateurs partenaires.

Le client est informé du fait qu'IPSET ne s'engage que sur la couverture réseau à l'adresse de facturation de l'entreprise détentrice de la ligne portée en dehors de toute structure pouvant perturber la réception du signal.

Conformément à la législation applicable, la mise à disposition par IPSET d'un ou plusieurs numéros mobiles ne saurait entraîner le transfert de propriété des numéros mobiles. Si ces numéros mobiles venaient à être retirés par une décision réglementaire, administrative ou judiciaire, le Client ne pourrait se prévaloir d'un quelconque droit à indemnisation. Les numéros mobiles ne sont ni cessibles ni transférables, le Client ne peut les utiliser que

pour son propre usage et ne peut en aucune circonstance et sous aucune forme en faire bénéficier un tiers.

Le service de téléphonie mobile comprend les services ci-dessous activés par défaut pour chaque Ligne :

La messagerie vocale permettant aux correspondants des clients de déposer des messages vocaux qui pourront être consultés par le Client.

Si le téléphone mobile est éteint où ne se trouve pas dans une zone de couverture du service, un message est déposé sur la messagerie vocale correspondant de la Ligne. La messagerie vocale permet de mettre en mémoire jusqu'à 20 messages de 3 minutes. Il appartient au Client d'effacer régulièrement les messages contenus dans sa messagerie afin de préserver les capacités de stockage de la messagerie. IPSET ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des messages déposés.

Le rappel du correspondant permettant au Client de rappeler les derniers numéros numérotés ou ayant appelé la Ligne.

Le renvoi d'appels permet le renvoi des appels reçus vers un autre numéro ou vers la messagerie vocale.

3 2- Services optionnels du service de téléphonie mobile :

IPSET peut proposer au Client de souscrire, Ligne par Ligne, à des options supplémentaires et notamment :

Le service SMS et/ou MMS : Ce service permet l'envoi et la réception de SMS ou de MMS sur la Ligne. Le MMS permet au Client de recevoir ou d'envoyer des messages composés d'images et/ou de textes et/ou de sons. Pour recevoir un SMS ou un MMS, le Terminal du Client doit se trouver dans la zone de couverture du service et sous tension. La carte SIM/USIM du Client permet de mettre en mémoire jusqu'à 20 SMS, au-delà ils sont stockés dans la mémoire du téléphone mobile. Les MMS reçus par le client sont stockés dans la mémoire du téléphone mobile et il appartient aux Clients d'effacer régulièrement les SMS contenus dans la carte SIM et les MMS contenus dans la mémoire du téléphone.

IPSET ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et ou MMS provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM ou de la mémoire de son Terminal. IPSET n'est pas responsable du contenu des SMS et MMS adressés par et au Client. Il appartient au Client de recueillir le cas échéant les autorisations nécessaires à la reproduction de contenus en vue de leur envoi par SMS et/ou MMS.

La présentation du numéro : Ce service autorise, sur l'écran du Terminal de la Ligne appelée, l'affichage du numéro de la Ligne appelante par défaut.

Le double appel : service permet au Client d'être averti par un signal sonore qu'un correspondant tente de le joindre alors que le Client est déjà en ligne.

Secret d'appel permanent : Ce Service permet de supprimer l'affichage du Numéro Mobile de la Ligne sur l'écran du téléphone du correspondant. Cependant, le Numéro mobile de la

Ligne apparaît lors de l'envoi de SMS.

Inscription sur les annuaires universels : IPSET garanti que son partenaire se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux annuaires et renseignements téléphoniques et respectera l'ensemble des droits des Clients sur les données personnelles les concernant.

Le Client peut sous les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la *loi n°78-17* du 6 janvier 1978 et du règlement général sur la protection des données personnelles, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la liste le concernant. Il appartient donc au Client de faire la demande expresse de ne pas figurer sur cet annuaire, de s'opposer à la publication et à la communication de son adresse complète, d'interdire que les données à caractère personnel le concernant soient employées pour des opérations de prospection directe. Ces demandes sont gratuites.

Le délai de parution des informations concernant le Client dans les annuaires des différents éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux éditeurs. En conséquence, IPSET ne s'engage sur aucun délai de parution auprès du Client.

ARTICLE 4 - PORTABILITE

4.1- Portabilité du numéro Mobile vers le réseau IPSET (portabilité entrante). En demandant la conservation de son numéro, le Client donne mandat à IPSET d'effectuer toutes les démarches nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur à partir duquel le numéro mobile est porté (ci-après l'opérateur donneur) correspondant au numéro que le client souhaite conserver. Le client doit s'informer des dispositions contractuelles de l'opérateur donneur relatives à la résiliation et notamment la durée minimale d'engagement ou les frais de résiliation éventuels.

La résiliation du contrat de l'opérateur donneur est effective à la date du partage du numéro. Pour ce faire le Client remet à IPSET : les dates de fin de contrat, et la copie du contrat souscrit auprès des précédents opérateurs ; le relevé d'identité opérateur « RIO » ; une lettre de résiliation qu'il aura signée et revêtue du tampon de la société pour procéder à la résiliation du ou des contrats souscrits auprès du (des) précédent(s) opérateur(s).

Sans l'intégralité de ces documents, IPSET ne peut procéder à la portabilité du (des) numéro(s) mobile(s) et, est par conséquent dans l'obligation de créer un (des) nouveau(x) numéro(s).

Le Client prend toutes les dispositions nécessaires afin de dénoncer les options autorisant un réengagement systématique de ligne concernée par le contrat.

La demande de portabilité du Client lors de la souscription au service est refusée en cas de rejet motivé de l'opérateur donneur et dans les cas suivants pour lesquels la demande sera considérée comme inéligible :

- Incapacité du demandeur : la demande de portabilité doit être présentée par le titulaire du contrat avec l'opérateur d'honneur ou par une personne du monde daté par celui-ci,
- Numéro mobile actif au jour du portage : la demande de portabilité doit porter sur un numéro mobile actif qui est affecté à un client mobile y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur donneur ou à la demande du Client,
- Numéro mobile ayant déjà fait l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée,

En cas d'inéligibilité de la demande de portabilité ou de refus de portage opposé au Client par l'opérateur donneur, IPSET en informe le Client par tous moyens.

L'inéligibilité à la portabilité ne constitue pas une condition de résiliation du contrat de service. IPSET procède alors à une création de lignes en remplacement de la demande de portabilité au titre de laquelle les présentes conditions s'appliqueront. Le client reconnaît avoir été informé et avoir accepté les modalités et les conséquences liées à sa demande de portabilité et notamment que cette demande peut entraîner une interruption du service de 4h maximum qui peut exceptionnellement être prolongée en cas de nécessité technique. Ces interruptions de service ne peuvent ouvrir droit à aucune demande d'indemnisation du Client, ni engager la responsabilité de IPSET. Le client a connaissance du fait que la demande de portage ne rompt pas automatiquement les engagements qu'il pourrait avoir auprès d'un autre opérateur et qu'il peut, le cas échéant, avoir à supporter les frais et ou indemnités de résiliation mises à sa charge par son précédent opérateur du fait d'une résiliation anticipée de son contrat.

4.2- Portabilité des numéros mobiles vers le réseau d'un opérateur tiers (portabilité sortante). IPSET met à disposition du Client gratuitement pour chaque numéro mobile actif le RIO correspondant en téléphonant au numéro suivant 01.70.97.97.70. Le Client doit transmettre son numéro de carte SIM, son numéro mobile et le numéro SIRET de son entreprise. Le client doit s'adresser directement à l'opérateur qu'il mandate (ci- après opérateur receveur) pour que son numéro mobile soit porté et afin de résilier le contrat de service souscrits auprès de IPSET et de demander le partage du numéro associé. En tout état de cause la portabilité du Client vers un opérateur receveur vaut demande de résiliation immédiate du contrat du Client auprès de IPSET en ce qui concerne le numéro mobile porté. En conséquence si la période d'engagement du contrat de service n'est pas achevée à la date de portage de numéro le Client demeure redevable des indemnités de résiliation prévues aux conditions générales.

ARTICLE 5 – ACCES AUX RESEAUX GPRS ET UMTS

L'accès au réseau GPRS et UMTS dans le cadre d'un service à valeur ajouté a lieu dans les conditions suivantes, étant entendu que l'accès à ces réseaux suppose l'utilisation de Terminaux spécifiques.

5.1- Matériel requis pour l'accès au réseau :

L'accès au réseau de téléphonie mobile suppose l'utilisation par le Client d'un équipement compatible et correctement paramétré.

Le déploiement du réseau, les conditions d'accès à celui-ci ainsi que les contraintes d'usage des services proposés ou accessibles depuis ce réseau sont fonction d'un environnement technologique qui évolue de manière continue.

5.2- Couverture :

L'accès au réseau de téléphonie mobile se fait en FRANCE Métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture.

Le Client est expressément informé que les zones couvertes peuvent ne pas l'être de façon

totalemment homogène et/ou que des interruptions dans la fourniture des services peuvent survenir.

ARTICLE 6 – CARTE SIM

La carte SIM/USIM est une carte à microprocesseur constituant un module qui identifie techniquement et individualise l'abonné sur l'ensemble des réseaux GSM et/ou 3G/4G/5G, quel que soit le Terminal agréé utilisé pour émettre et recevoir des communications. La carte SIM/USIM remise à l'abonné par IPSET permet à l'abonné d'émettre et de recevoir des télécommunications nationales et internationales Elle est matériellement et juridiquement indépendante du Terminal agréé GSM et/ou 3G/4G/5G conçu pour l'accueillir. Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréés pour les réseaux de radiophonie numérique GSM/GPRWUMTS. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

IPSET est seule propriétaire de la carte SIM/USIM. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, ou la dégrader, la modifier, elle ou les logiciels la composant de quelques manières que ce soit et doit impérativement la restituer en fin de contrat. De même, le Client s'interdit toute duplication.

Toute tentative de duplication ou tout usage non conforme, anormal ou frauduleux d'une Carte SIM est passible des sanctions prévues par la loi et autorise IPSET à résilier ou suspendre, à son seul choix, le Service de plein droit, sans préavis et sans que le Client ne puisse réclamer aucune indemnité. Peuvent être considérés comme un usage non conforme et anormal, sans aucun caractère exhaustif, un volume inconsidéré, ou une variation brusque du volume de consommation émises depuis une ligne. Par ailleurs, IPSET interrompra le Service, de plein droit et sans préavis, en cas d'utilisation d'une Carte SIM avec un Terminal référencé comme perdu ou volé.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par un exploitant de réseau de télécommunications fixes ou mobiles ou un fournisseur de services de télécommunications fixes ou mobiles aux fins de modifier l'acheminement d'un Service de télécommunication sur un réseau de télécommunication.

A chaque carte SIM/USIM est attribué un code confidentiel qu'il appartient au Client d'activer. Celui-ci peut en changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Cette dernière peut être déblocuée sur demande et aux frais de l'abonné par la délivrance d'un code de déblocage par IPSET. Il appartient à l'abonné d'assurer la confidentialité de son code. Celui-ci est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce code. En tout état de cause, le Client est responsable de son utilisation et de sa conservation en l'absence de toute faute commise par IPSET. Afin de protéger leur propriétaire contre le vol, certains téléphones sont assortis d'un dispositif n'autorisant leur utilisation que sur un seul réseau GSM.

Il appartient à l'abonné de vérifier que le Terminal qu'il achète peut fonctionner avec la carte SIM/USIM qui lui est remise au titre du présent contrat d'abonnement. Si le Terminal acheté est assorti d'un dispositif n'autorisant son usage que sur un réseau Opérateur en particulier, ce dispositif peut être désactivé sur simple demande de l'abonné auprès du service clients. Si cette demande intervient moins de 6 mois après l'achat du Terminal, elle est

effectuée aux frais de l'abonné. Le montant de ces frais figure dans la fiche tarifaire. En cas de perte ou de vol de la carte SIM/USIM, le Client s'engage à informer sans délai IPSET par lettre recommandée avec avis de réception à laquelle est jointe, en cas de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police. Sans qu'il soit libéré des formalités prévues à l'alinéa précédent, l'abonné peut, pour permettre une suspension plus rapide de la ligne, informer par téléphone son service clients dont le numéro figure sur son contrat d'abonnement ou sur sa facture. Dès qu'elle en est informée, IPSET procède à la suspension de la ligne. Durant la suspension de la ligne, les redevances d'abonnement restent dues à IPSET et l'abonné reste débiteur des communications passées avec sa carte SIM/USIM jusqu'à la date de suspension. IPSET ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas de l'abonné.

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation des cartes SIM. Le Client doit donc utiliser les cartes SIM conformément à leur destination, aux présentes dispositions et aux dispositions du Code des postes et communications électroniques.

Le Client s'engage également à ne pas créer de dysfonctionnements sur le Réseau, y compris sur l'ensemble des systèmes susceptibles de dégrader la qualité de service de l'ensemble ou d'une partie des utilisateurs du Réseau. En particulier, le Client s'interdit formellement de connecter au Réseau des équipements ayant pour objet de permettre un usage du Service autre que celui pour lequel il a été conçu. Le Client s'interdit formellement notamment l'usage de tout équipement (tel que les « passerelles GSM ») servant à router des appels émanant de postes fixes en utilisant le Réseau et de tout boîtier de raccordement radio. Afin de préserver la qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs du Réseau, le Client s'interdit formellement l'usage, directement ou via des tiers, de dispositifs permettant de générer automatiquement et/ou en masse notamment des appels voix, des sessions GPRS, des SMS des MMS. A défaut, IPSET se réserve le droit de suspendre le Service, de plein droit et sans préavis, notamment en cas d'atteinte au bon fonctionnement du Réseau.

ARTICLE 7 - DATA

Le Client disposant d'un accès à Internet via son Terminal rattaché à la Carte SIM, il est informé qu'il s'agit d'un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle. Le Client s'interdit donc de transmettre sur Internet toute donnée prohibée, illicite, illégale et contraire aux bonnes mœurs ou portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers. Le client s'interdit également l'utilisation des news group du peer to peer et de la voix sur IP. Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logicielles notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal ou équipement à quelque fin que ce soit et de procéder sur son équipement à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des Services.

Le client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau internet tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relatives à la transmission de données et la non-garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de

transmission de données. Le client s'interdit toute utilisation frauduleuse abusive excessive des services tels que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de IPSET et où des destinataires de mails par du publipostage sauvage, (spamming bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing) ou du Réseau de l'Opérateur ou l'envoi de message attractif générant nécessairement un nombre imposant de réponse (leasing outroling) ou de la disponibilité des serveurs ou réseau.

A défaut du respect des conditions ci-avant, IPSET se réserve le droit de suspendre le service, de plein droit et sans préavis, notamment en cas d'atteinte au bon fonctionnement du réseau.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, aucun contrôle n'est exercé sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par le Client sur son réseau et/ou sur le réseau internet.

Le réseau étant mutualisé entre tous les Clients, IPSET se réserve la possibilité de limiter le débit des utilisateurs procédant à plus de 500Mo d'échange de données par mois (ou plus selon les options), sauf dérogation écrite du Client (soumise à conditions) et ce afin de permettre l'accès au réseau de tous les clients dans des conditions optimales.

ARTICLE 8 – MISE EN SERVICE

La date de mise en service d'une Ligne correspond à la date de l'activation de la Carte SIM correspondante.

Le client est informé que l'activation immédiate de ses lignes auprès de IPSET ne rompt pas automatiquement les engagements qu'il pourrait avoir auprès d'un autre opérateur et qu'il doit le cas échéant supporter toutes les conséquences d'une résiliation anticipée ou d'un maintien du contrat jusqu'à son terme.

IPSET collecte les dates de fin de contrat et RIO de chacune des lignes concernées par le présent contrat dans les quinze (15) jours calendaires suivant la signature du contrat. Ces dates sont fermes et définitives. Il est de la responsabilité du client de maintenir cette date de fin contrat pour chaque ligne concernée en évitant de se réengager auprès d'un quelconque fournisseur. De même, le Client prendra toutes les dispositions nécessaires afin de dénoncer les options autorisant un réengagement systématique des lignes concernées par le contrat.

Le Client demeure responsable du paiement de tous les frais occasionnés par le portage.

ARTICLE 9 – FOURNITURE DU SERVICE ET LIMITES DE RESPONSABILITE

9.1- Le service fourni par IPSET est dépendant du service de ses partenaires opérateurs. A ce titre, IPSET s'engage à faire tout son possible pour délivrer un service de qualité. Cependant, IPSET ne peut pas être tenue pour responsable des interruptions ou défaillances momentanées dégradant le service, en raison notamment d'aléas atmosphériques ou d'opérations de maintenance ou encore d'extension du réseau de télécommunications de l'opérateur partenaire. En cas de commande associée à une demande de portabilité entrante, le Client doit veiller à envoyer ses documents de souscription accompagnés du bon de portage au moins trente (30) jours avant la date de portage qui y est indiquée.

Dans le cas contraire, le service est activé avec un numéro différent.

9.2- Le Client reconnaît ainsi avoir été informé et accepter expressément que le Service puisse être perturbé voire interrompu momentanément ou localement notamment en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur le réseau ou sur l'un des systèmes auxquels ledit réseau est connecté, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission des signaux radioélectriques. La responsabilité du Fournisseur ne saurait par conséquent être engagée à ce titre.

9.3- La responsabilité de IPSET, soumis uniquement à une obligation de moyens, ne peut pas être engagée par le Client notamment en cas de :

- Transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- Mauvaise utilisation par le client et/ou par ses correspondants du service,
- Mauvaise installation du mobile et/ou de ses accessoires,
- Perturbations ou interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de communication fournis par le ou les exploitants des réseaux,
- Suspension de l'accès au service dans les cas visés aux présentes (notamment défaut de paiement, mauvaise utilisation des services),
- Utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- Utilisation du service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement utilisation dudit service par une personne non autorisée,
- Perturbations, quelle qu'en soit la nature, et/ou indisponibilités totales ou partielles, et/ou interruptions de tout ou partie du service proposé sur les réseaux de radiotéléphonie, et plus généralement, survenance de tout problème, quelles qu'en soient la nature ou l'importance dont le Client pourrait être victime à l'occasion de l'utilisation dudit réseau,
- Indications erronées au niveau des informations et documents communiqués par le Client à IPSET,
- Force majeure au sens des dispositions de l'article 1218 du Code civil : Dans ce cas, IPSET s'efforcera uniquement de veiller à informer le Client de la possible occurrence de ces perturbations lorsqu'il en aura lui-même été averti au préalable.

9.4- Circonstances exceptionnelles et notamment :

- Dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants du réseau ou des serveurs exploités par des sociétés tierces auxquels est connecté le réseau servant de support au service,
- Événements naturels (foudre, incendie, inondation, tremblements de terre, ...
- Faits de guerre, émeutes, attentats, les conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs de l'opérateur,
- Ordre de l'Autorité Publique imposant la suspension totale ou partielle du service de radiotéléphonie publique dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur,

-Cessation de l'exploitation du réseau de téléphonie publique pour lequel le service est souscrit par décision de l'Autorité Publique.

De manière générale, le Fournisseur ne peut pas être tenu pour responsable de la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations qui résulte d'un empêchement indépendant de sa volonté, ou qu'il ne pouvait pas raisonnablement prévoir au moment de la conclusion du contrat.

9.5- Dans certains cas, la présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée et la responsabilité du Fournisseur ne saurait par conséquent être engagée, notamment :

-Lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,

-Lorsque l'appel vient de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine.

De même, IPSET n'est pas responsable, ce que le Client reconnaît et accepte, de l'exploitation par le mobile GSM de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer, lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

9.6- Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration portée par le Client ne saurait engager la responsabilité de IPSET qui sera en droit de facturer les prestations sur la ou les ligne(s) déclarée(s).

9.7- En tout état de cause, IPSET ne peut être tenu pour responsable des préjudices commerciaux ou financiers « indirects » subis par le Client.

Pour le cas où la responsabilité de IPSET se verrait engagée en cas d'inexécution fautive de l'une de ses obligations et où il en résulterait un préjudice direct pour le Client, elle se limiterait à une indemnisation s'élevant au maximum à la moyenne des facturations émises sur les trois (3) mois précédant le préjudice.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT

D'une manière générale, le Client s'engage à :

-Certifier l'exactitude des renseignements qu'il fournit et particulièrement concernant le(s) numéro(s) de ligne(s) téléphonique(s) mobile(s) qu'il désigne à IPSET,

-Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications,

-Informier immédiatement et par écrit IPSET de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins sept (7) jours avant le changement effectif,

-Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte,

-Utiliser la carte SIM de IPSET exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service du Fournisseur et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre de IPSET,

-Garantir à IPSET la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition,

-Ne pas utiliser le service de IPSET à des fins commerciales facturées spécifiquement ou

intégrées à la facturation de prestations envers un tiers,

-Informez immédiatement IPSET et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service. Il doit ensuite confirmer ce vol ou cette perte à IPSET par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie du dépôt de la plainte auprès des autorités compétentes dans les deux (2) jours ouvrés suivant soit la découverte des faits, soit le dépôt de plainte. En cas de contestation, la mise hors service sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de cette lettre par IPSET. Le Contrat restera en vigueur et les redevances d'abonnement seront facturées pendant la période de suspension.

La ligne est remise en service sur simple demande écrite du Client, IPSET se réservant le droit de modifier le numéro d'appel initialement attribué et de facturer au client des frais de remise en service,

-Informez immédiatement IPSET du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

ARTICLE 11 – FACTURATION ET PAIEMENT DES SERVICES

11.1- Les conditions de facturations et de paiement sont prévues à l'article 3 des conditions générales.

Il est néanmoins précisé que les factures comprennent : (a) les redevances d'abonnement mensuelles pouvant inclure un forfait de communications, et perçues d'avance pour la période de facturation suivante, étant précisé que la première facture peut également comporter un rappel d'abonnement calculé *pro rata temporis* à compter de la date d'effet du contrat ; (b) le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue ; (c) les frais de mise en service de la ligne ; (d) le cas échéant, les prestations optionnelles complémentaires ; (e) et les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire IPSET.

Pour les Services faisant l'objet d'une facturation à la consommation, les factures sont établies à partir des données émanant du système de facturation de IPSET qui ont la valeur probante d'un écrit jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste dudit système.

IPSET tient à la disposition de l'abonné tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Aucune réclamation de l'abonné en restitution du prix de ces prestations n'est recevable au-delà d'un (1) an à compter du jour du paiement.

Une avance sur consommation pourra être demandée à l'abonné lorsque le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de 6 mois d'ancienneté, lorsque le montant des communications hors et au-delà du forfait excède 45,00€ TTC, IPSET pourra procéder à la suspension du service en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par l'abonné. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir de l'abonné.

11.2. Paiement par tiers payeur : Est tiers payeur la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux produits et services fournis à l'abonné par IPSET. Le tiers payeur est informé de toute modification des tarifs de produits et services fournis à l'abonné. Pour qu'un tiers payeur soit admis comme débiteur de IPSET, l'abonné s'engage à fournir à IPSET les documents prévus à l'article 2 des présentes conditions particulières selon la qualité du tiers payeur proposé. L'abonné fournit au service clients IPSET une attestation du tiers payeur jointe au présent contrat, par laquelle il s'engage à payer le prix des produits et services fournis par IPSET. L'abonné s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à IPSET.

En cas de défaillance du tiers payeur, l'abonné est tenu de procéder au paiement des sommes qui pourraient rester dues à IPSET.

11.3- Toute commande de GSM ne peut être honorée qu'après réception par IPSET du règlement du Client. Ce règlement intervient par chèque en attendant l'enregistrement des coordonnées bancaires du Client par les services comptable et informatique du Fournisseur puis par prélèvement dès cet enregistrement effectué.