

## 1. Préambule

Le Prestataire commercialise des services de communications électroniques.

Le Client a déclaré être intéressé par la souscription à tout ou partie des services proposés par le Prestataire.

Après avoir étudié de manière détaillée l'offre présentée par le Prestataire, le Client a considéré que ce Service répondait parfaitement à ses besoins.

Le Client déclare disposer pour ce faire de l'ensemble des informations, compétences et des conseils associés afin d'opérer les choix en cause.

## 2. Définitions

Dans le Contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- « **Commande** » : désigne tout document sous quelque forme que ce soit (proposition commerciale, devis, bon de commande ...), accepté par le Client.
- « **Débit** » : quantité de données qui transite sur un réseau pendant une durée déterminée.
- « **Portabilité** » désigne le fait de pouvoir conserver son numéro de téléphone en cas de changement de Prestataire, quel que soit le Prestataire choisi.
- « **Site du Client** » : désigne le lieu géographique de fourniture du Service.

## 3. Objet

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les obligations de chacune des Parties au titre de l'offre de service du Prestataire.

## 4. Documents contractuels

Les documents contractuels qui s'imposent aux parties sont, par ordre de priorité décroissant :

- Les Conditions Particulières s'il y a lieu ;
- Les présentes Conditions Générales ;
- Le document formalisant la Commande ;
- Les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite.

## 5. Opposabilité

Les Conditions générales et le cas échéant les Conditions Particulières sont opposables au Client dès leur acceptation par celui-ci par tout moyen.

Les Conditions générales applicables sont celles du Prestataire au jour de la Commande. Le Client renonce à ses propres conditions lorsqu'il en a établi.

Dans tous les cas, la Mise en service vaut acceptation des présentes et des Conditions particulières associées.

Le Client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des Conditions générales, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à sa connaissance par quelque moyen que ce soit.

## 6. Commande

La commande désigne le document où sont décrits les services assurés par le Prestataire et qui sont validés par le Client quelle qu'en soit la forme (signature, cachet, mail, téléphone ...).

Une fois la Commande validée, toute demande de modification du Service doit être soumise à l'acceptation du Prestataire.

## 7. Entrée en vigueur

Les présentes Conditions générales et le cas échéant les Conditions Particulières entrent en vigueur à compter de la validation de la commande.

## 8. Durée du Service

La durée du Service est fixée dans le document formalisant la commande. Il s'agit d'une durée ferme qui ne peut pas être réduite à l'initiative du Client.

Le Contrat est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes équivalentes au Contrat initial, moyennant les augmentations tarifaires prévues aux présentes, et sauf pour le Client d'avoir signifié par recommandé avec accusé de réception son souhait de ne pas reconduire le contrat au moins 4 mois avant son terme.

Elle peut cependant être revue à la hausse à la demande du Client même en cours d'exécution du Contrat.

## 9. Délivrance du Service

Le Prestataire est seul responsable des conditions de délivrance du Service pour autant que ce Service soit conforme à la commande du Client.

Le Prestataire est donc libre de modifier les équipements techniques, les logiciels, faire choix ou changer de sous-traitant, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

## 10. Installation

Sans préjudice de son obligation d'information permanente, le Client s'engage à communiquer

au Prestataire toutes les informations et documentations nécessaires à la mise en œuvre du Service.

Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire tous les aménagements et installations nécessaires au Service.

De son côté, et sauf difficultés exceptionnelles, le Prestataire met en œuvre les moyens nécessaires à l'installation des Equipements, hors prestation incombant au maître d'œuvre.

Le Prestataire fait son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires aux opérations de mise en service. En revanche, le Client a la charge d'obtenir, à ses frais et avec l'assistance éventuelle du Prestataire, toutes les autorisations nécessaires au raccordement de ses équipements avec le Réseau du Prestataire.

## 11. Mise en service

La Mise en Service désigne le point de départ de la fourniture de chaque Service commandé par le Client.

Le délai entre la commande et la Mise en service est défini dans la Commande.

A défaut, la mise en service doit être réalisée dans des délais compatibles avec les besoins exprimés.

Les délais entre la commande et la Mise en service sont des délais indicatifs même si le prestataire met tous ses efforts pour les respecter.

## 12. Equipements du Prestataire

Le Prestataire met à disposition du Client le matériel et les logiciels (« équipements ») nécessaires à la fourniture du Service.

Il assure pendant toute la durée du Contrat la maintenance de cet équipement et son éventuel remplacement en cas de défaillance.

Sont exclues les réparations des dommages causés par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles, ou dans tout cas de force majeure telle que définie au présent Contrat. Dans ces différents cas, les frais de remise en état par le Prestataire sont à la charge du Client.

L'équipement, sauf s'il est vendu au Client, reste la propriété du Prestataire et sera restitué en bon état à la fin du Contrat, si tel n'est pas le cas le Client devra rembourser au Prestataire le matériel en question.

Le Client assume sur les Équipements les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Équipements chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par le Prestataire. En conséquence, le Client s'interdit tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété du Prestataire et l'avisera de toute atteinte à son droit.

Le Client est tenu d'aviser immédiatement le Prestataire de toute procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.

Le Client s'engage à ne pas déplacer, modifier, adapter ou procéder à toute intervention des équipements sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Le Client s'engage à vérifier que le matériel mis à disposition est bien couvert par son assurance.

### 13. Prix et facturation

Le prix des Services et les modalités de facturation sont définis dans les Documents tarifaires du présent Contrat et/ou dans le Bon de commande.

La facturation débute à la livraison du lien d'accès internet.

Le retard de paiement de l'une des échéances à son terme entraînera de plein droit l'exigibilité de l'intégralité de la somme due.

Toute facture impayée à sa date d'échéance portera intérêt de plein droit au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Le Client sera également redevable de plein droit de l'indemnité de recouvrement de 40 euros par facture non payée à bonne date, prévue par l'article D 441-5 du Code de commerce.

### 14. Garanties de qualité de service

Selon les Services souscrits, les garanties de qualité de Service peuvent concerter :

- la garantie de délai d'intervention ;
- la garantie de délai de rétablissement ;
- la garantie de taux de disponibilité ;

Les niveaux d'engagement des garanties sont définis dans les Conditions Particulières de Service.

La période de couverture des garanties, couvrant la garantie de délai d'intervention et de rétablissement, correspond aux jours et heures ouvrés.

En option et sur certains types de liens d'accès internet, le Client peut étendre la période à la plage 24h/24 et 7j/7.

### 15. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Collaborer étroitement avec le Prestataire dans le cadre de la fourniture du Service ;
- Sauf prestations de formation additionnelles, à former son personnel à l'usage des services qui lui seront commandés.

## 16. Sécurité et fraude

Le Client est responsable des conditions de sécurité relatives à l'usage du Service. Il prend toutes les mesures nécessaires pour éviter des usages frauduleux dont il sera seul responsable à l'égard du Prestataire.

Il s'engage également, à ce que ses utilisateurs suivent les formations relatives aux conditions de mise en œuvre ou de protection des équipements, recommandées par leurs fabricants ou par le Prestataire.

## 17. Données à caractère personnel

Chacune des Parties fait son affaire de sa conformité à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

## 18. Responsabilité

La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs et prévisibles subis par le Client.

Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers.

Lorsque le Service est affecté de SLA et de pénalités associées, les pénalités sont compensatoires, à savoir qu'elles constituent la seule compensation à laquelle peut prétendre le Client.

Lorsque le Service n'est pas affecté de SLA et de pénalités, le montant du préjudice supporté par le Prestataire est limité à la durée pendant laquelle le Service n'a pas été délivré et en tout état de cause ne saurait dépasser un mois de facturation de la Prestation considérée.

Le Client garantit le Prestataire contre toutes les conséquences des réclamations, actions et revendications qui pourraient être intentées à l'encontre du Prestataire par des tiers et se rapportant à des dommages causés à ces derniers soit par les équipements du Client soit à la suite d'une manipulation ou d'une intervention sur les équipements, ou du fait de ses personnels, sous-traitants, partenaires ou plus généralement de son activité.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas de manquement du Client, à l'une quelconque des obligations issues du présent Contrat ou en cas de mauvais usage des Services et de non-paiement du Service.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation des présentes Conditions Générales.

Dans tous les cas, le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnables nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

La présente clause répartit le risque entre les parties. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de réparation qui en résulte.

De même, le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, que le Client ou tout tiers pourraient subir et qui résulterait d'un vice de conception, fabrication

ou autre, d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement quelconque des Equipements utilisés.

## 19. Sous-traitance technique

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire intervenir tout sous-traitant technique qu'il jugera utile.

## 20. Suspension du Service

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre le Service en cas de non-paiement par le Client des sommes dues.

Le Prestataire peut également suspendre la fourniture du Service en cas de risque pour le bon fonctionnement ou la sécurité de ses infrastructures ou des équipements du Prestataire, en cas d'interventions techniques ou de maintenance du Prestataire sur ses infrastructures, en cas de fraude détectée ou rapportée, et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté.

Sauf cas d'urgence, le Prestataire en informe préalablement le Client dans les plus brefs délais.

## 21. Utilisation du service

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service.

Le Client utilise le Service pour son usage strictement professionnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit du Prestataire.

Le Client est le seul responsable du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale, déraisonnable, abusive, frauduleuse ou illicite du Service et de son contenu, ou de toute autre utilisation non autorisée des équipements, que ce soit par le Client ou par toute autre personne ou entité.

Le Client est le seul responsable de la réalisation d'une copie de sauvegarde de tous ses logiciels et données et du stockage de ces copies dans le lieu de son choix.

## 22. Evolution du service

Pour répondre aux évolutions techniques, le Prestataire peut être amené à arrêter le Service avant la date d'échéance prévue au contrat.

Dans ce cas, le Prestataire pourra proposer au Client de bénéficier du nouveau service en lieu et place du précédent, aux conditions du nouveau service.

En cas de refus du Client de bénéficier du nouveau service, le Prestataire mettra un terme au Contrat, pour trouver une solution alternative au Client, sans frais supplémentaire.

## 23. Réquisition judiciaire

En sa qualité d'opérateur de téléphonie, le Prestataire s'engage à satisfaire toutes réquisitions judiciaires qu'il pourrait recevoir, sans être tenu d'en informer le Client.

## 24. Dédit

Par principe, le Contrat est conclu pour une durée déterminée.

Cette durée tient compte d'un certain nombre d'engagements humains, matériels et financiers pris par le Prestataire.

Si jamais contrairement à ses engagements, le Client met un terme au contrat, il devra à titre de dédit l'intégralité des montants dus jusqu'à la fin de la relation contractuelle.

## 25. Résiliation

Le contrat peut être résilié de plein droit et sans préjudice de dommages et intérêts dans le cas de manquement grave par l'une ou l'autre des

Parties à l'une quelconque des obligations lui incombant aux termes du présent Contrat.

En cas de manquement grave de l'une des parties à l'une quelconque des obligations lui incombant, le contrat pourra être résilié, sous réserve d'une notification préalable, aux torts exclusifs de la partie défaillante.

En cas de manquement grave de la part du Client à l'une quelconque de ses obligations lui incombant, le Client sera redevable des sommes normalement dues au Prestataire jusqu'à la fin de la relation contractuelle.

## 26. Gestion des incidents

L'incident s'entend de toute perturbation ou interruption totale du Service, signalée par le Client au Service Client.

Chaque incident fait l'objet d'un ticket d'incident.

Si l'incident résulte d'un élément ou d'un équipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention du Prestataire fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Le ticket d'incident est fermé par le Prestataire quand le Service est rétabli.

## 27. Portabilité du numéro

La portabilité d'un numéro de téléphone est un service fourni par le Prestataire sur unique demande du Client.

Cette demande doit être réalisée à la souscription du Service auprès du Prestataire et emporte résolution du contrat souscrit avec le précédent opérateur.

Pour effectuer cette demande de portabilité, le Client doit fournir au Prestataire :

- Son ou ses numéro(s) de la ligne téléphonique objet de la demande ;

- Son ou ses relevé(s) d'identité opérateur («RIO») associé(s) aux numéros de la ligne téléphonique à porter.
- Une facture provenant de l'opérateur cédant et faisant apparaître, à minima, le numéro NDI.

Ce droit à la portabilité est acquis au client sous réserve du respect des critères d'éligibilité.

Il ne concerne que les seuls numéros fixe et mobile et en aucun cas les services qui y sont attachés auprès du précédent opérateur.

## 28. Force majeure

En cas de survenance d'évènements qualifiés de force majeure, il sera fait application des dispositions de l'article 1218 du Code civil.

## 29. Convention de preuve

Les parties conviennent que tout document ou correspondance sous forme électronique échangé entre les parties, ainsi que les journaux, registres et logs de connexion informatiques, seront validement considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties. Les parties conviennent d'informer leurs collaborateurs de la validité de ces preuves de communications.

## 30. Notification

Tous les échanges entre les parties ayant une incidence sur l'exécution du Contrat

Les notifications comportant un préavis s'effectuent par lettre recommandée avec avis de réception à l'attention du Prestataire à l'adresse ci-dessous :

**ISISCOM**  
334, impasse Lavoisier,  
Parc d'activité de l'Estagnol,  
83260 La Crau

Les délais prévus aux présentes courrent à compter de la date de première présentation de la notification.

### **31. Références commerciales**

Le Prestataire pourra citer le nom du Client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

### **32. Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes Conditions générales sont régies par la loi française.

Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUEE  
AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOULON, NONOBSTANT  
PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME  
POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES  
PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR  
REQUETE.

-- FIN DES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

--

## 1. Objet

Les présentes conditions particulières (ci-après « CP ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service.

## 2. Documents contractuels

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de Service auxquelles elles se rattachent.

## 3. Description du service

Le Prestataire fournit au Client, au titre du Service, un accès à Internet, selon le mode de raccordement choisi et le débit associé.

Les modes de raccordements et les débits associés font l'objet d'une description détaillée dans le Bon de Commande.

## 4. Modifications du service

Le Client peut demander au Prestataire d'augmenter le débit souscrit, de manière définitive ou temporaire.

Si cette augmentation de débit peut être réalisée, elle sera formalisée par la signature d'un avenant et prend effet à la date de mise à disposition du Service modifié.

## 5. Conditions techniques

Le Service est fourni, au choix du Client et en fonction de l'éligibilité du Site du Client au moyen d'un lien xDSL, ADSL, VDSL, FFTH, FFTLA, FTTB.

Si aucun de ces moyens n'est éligible, une autre solution peut être proposée par le Prestataire, et sera souscrite le cas échéant aux conditions techniques, financières et contractuelles du nouveau Service.

En aucun cas, le Prestataire ne peut être responsable des conditions d'éligibilité du Site du Client au Service concerné par les Présentes.

## 6. Audit préalable

Avant toute commande, le Prestataire procède à un audit du Site Client, afin de savoir si le Service peut être délivré sur le Site du Client.

Après cet audit préalable, le Prestataire se réserve le droit d'annuler une commande, en cas d'impossibilité pour le Prestataire de fournir le Service sur le Site du Client.

En cas d'évolution ou d'inadéquation des règles d'éligibilité de l'audit, le Prestataire se réserve également le droit de substituer l'offre initiale par une offre conforme au nouveau résultat de l'audit.

Cet audit préalable ne constitue en aucun cas un engagement du Prestataire de fournir les Services.

En l'attente de la livraison du lien, la signature du bon de commande vaudra engagement du Prestataire de fournir les Services.

## 7. Installation

L'Installation peut être réalisée soit par le Prestataire ou un de ses sous-traitants.

Le Client et le Prestataire conviennent d'une date d'installation.

Avant cette date, le Client doit s'assurer de la préparation satisfaisante de l'espace et de l'environnement nécessaires pour l'Installation, pour la fourniture du Service, conformément aux instructions du Prestataire (notamment un espace suffisant dans l'armoire, prise électrique disponible...).

Lors de l'installation, le Prestataire se réserve le droit, de soumettre au Client des frais supplémentaires d'installation et de désaturation, liés à la configuration du Site du Client.

En cas de refus pour le Client de supporter ces frais, le Prestataire, étant dans l'impossibilité de fournir les Services, se réserve le droit d'annuler la commande.

Seule l'installation du lien vaudra engagement ferme et définitif du Prestataire de fournir l'ensemble des Services, le Prestataire se réservant le droit d'annuler toute commande qu'il ne pourra pas livrer.

## **8. Recette**

A la fin de l'Installation, des tests de conformité sont réalisés par le Prestataire.

À l'issue des tests, les Parties signent un procès-verbal consignant les résultats de ces tests.

En cas de formulation de réserves, le Prestataire effectue les corrections nécessaires.

La signature du Procès-Verbal ne sera ajournée qu'en cas de constat de non-conformité majeure empêchant l'utilisation du Service.

En tout état de cause, l'usage du Service constitue une recette sans réserve.

## **9. Garanties de qualité de service**

Dans le cadre de modes de raccordement à débit asymétrique, le Prestataire ne s'engage à aucune garantie de services.

**-- FIN DES CONDITIONS PARTICULIERES  
LIEN NON GARANTI --**

## 1. Objet

Les présentes conditions particulières (ci-après « CP ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service.

## 2. Documents contractuels

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de Service auxquelles elles se rattachent.

## 3. Description du service

Le Prestataire fournit au Client, au titre du Service, un accès à Internet, selon le mode de raccordement choisi et le débit associé.

Les modes de raccordements et les débits associés font l'objet d'une description détaillée dans le Bon de Commande.

## 4. Modifications du service

Le Client peut demander au Prestataire d'augmenter le débit souscrit, de manière définitive ou temporaire.

Si cette augmentation de débit peut être réalisée, elle sera formalisée par la signature d'un avenant et prend effet à la date de mise à disposition du Service modifié.

## 5. Conditions techniques

Le Service est fourni, au choix du Client et en fonction de l'éligibilité du Site du Client au moyen d'un lien SDSL EFM, SDSL ATM, FTTO, FTTE.

Si aucun de ces moyens n'est éligible, une autre solution peut être proposée par le Prestataire, et sera souscrite le cas échéant aux conditions techniques, financières et contractuelles du nouveau Service.

En aucun cas, le Prestataire ne peut être responsable des conditions d'éligibilité du Site du Client au Service concerné par les Présentes.

## 6. Audit préalable

Avant toute commande, le Prestataire procède à un audit du Site Client, afin de savoir si le Service peut être délivré sur le Site du Client.

Après cet audit préalable, le Prestataire se réserve le droit d'annuler une commande, en cas d'impossibilité pour le Prestataire de fournir le Service sur le Site du Client.

En cas d'évolution ou d'inadéquation des règles d'éligibilité de l'audit, le Prestataire se réserve également le droit de substituer l'offre initiale par une offre conforme au nouveau résultat de l'audit.

Cet audit préalable ne constitue en aucun cas un engagement du Prestataire de fournir les Services.

En l'attente de la livraison du lien, la signature du bon de commande vaudra engagement du Prestataire de fournir les Services.

## 7. Installation

L'Installation peut être réalisée soit par le Prestataire ou un de ses sous-traitants.

Le Client et le Prestataire conviennent d'une date d'installation.

Avant cette date, le Client doit s'assurer de la préparation satisfaisante de l'espace et de l'environnement nécessaires pour l'Installation, pour la fourniture du Service, conformément aux instructions du Prestataire (notamment un espace suffisant dans l'armoire, prise électrique disponible...).

Lors de l'installation, le Prestataire se réserve le droit, de soumettre au Client des frais supplémentaires d'installation et de désaturation, liés à la configuration du Site du Client.

En cas de refus pour le Client de supporter ces frais, le Prestataire, étant dans l'impossibilité de fournir les Services, se réserve le droit d'annuler la commande.

Seule l'installation du lien vaudra engagement ferme et définitif du Prestataire de fournir l'ensemble des Services, le Prestataire se réservant le droit d'annuler toute commande qu'il ne pourra pas livrer.

## 8. Recette

A la fin de l'Installation, des tests de conformité sont réalisés par le Prestataire.

À l'issue des tests, les Parties signent un procès-verbal consignant les résultats de ces tests.

En cas de formulation de réserves, le Prestataire effectue les corrections nécessaires.

La signature du Procès-Verbal ne sera ajournée qu'en cas de constat de non-conformité majeure empêchant l'utilisation du Service.

En tout état de cause, l'usage du Service constitue une recette sans réserve.

## 9. Garanties de qualité de service

Dans le cadre de modes de raccordement à débit symétrique, le Prestataire s'engage à fournir un lien dont le débit est garanti avec un taux de disponibilité et une garantie de temps de rétablissement.

Ces garanties de qualité de service et le cas échéant les délais de rétablissement sont définis dans le Bon de commande.

Le Prestataire propose en option une garantie de temps de rétablissement de services 24/24, 7j/7.

Ces garanties et niveaux de service peuvent être affectés de pénalités ou de crédits de service.

Lorsque des garanties sont associées de pénalités ou de crédits, ces pénalités et crédits

constituent les seules réparations d'un éventuel préjudice subi par le Client.

**-- FIN DES CONDITIONS PARTICULIERES LIEN GARANTI --**