

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service Internet Haut et Très haut Débit (ci-après le « Service »).

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

3. DEFINITIONS

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de Ventes SIETEL OPERATEUR du Prestataire soit dans les autres Documents contractuels.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

4.1 - Prestations de base fournies au Client

Les prestations de base listées ci-après sont systématiquement fournies à tout Client souscrivant au Service.

4.1.1 - Accès à Internet

Le Service consiste à fournir sur le Site Client à partir du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé un accès permanent à haut ou très haut débit à Internet (ci-après un « Accès »).

Le Client choisit le mode de raccordement de son Site parmi ceux proposés par le Prestataire, ainsi que le débit associé à ce mode de raccordement en fonction des offres du Prestataire disponibles.

Le Client peut demander au Prestataire d'augmenter le débit minimum garanti souscrit, de manière définitive ou temporaire, dans les conditions décrites ci-après. Cette modification est formalisée par la signature d'un avenant au Formulaire de souscription initial et prend effet à la date de Mise à disposition du Service.

4.1.2 - Mise à disposition du Routeur d'extrémité

En standard, le Prestataire met à disposition du Client l'équipement d'extrémité (Routeur), le configure, l'installe, le cas échéant, sur le Site Client, le supervise et le maintient.

Le Routeur est un Equipement Prestataire.

5. CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service peut être fourni soit au moyen d'un accès de type fibre optique, xDSL ou de LS, voire d'une combinaison de ces modes d'accès.

Le Client est tenu de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du Site, adresse du site à raccorder).

A ce titre, le Prestataire peut exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit le Prestataire à livrer le Service à une mauvaise localisation, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements au Service sur la Durée Minimale du Service.

Les raccordements utilisant les technologies xDSL sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement utilisant les technologies xDSL, le Prestataire s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution.

Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question est alors être signé entre les parties, le Client conservant toutefois le droit de résoudre, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site via un raccordement utilisant les technologies xDSL.

6. MISE EN SERVICE

Le Service fait l'objet de la procédure décrite aux Conditions Générales de vente SIETEL OPERATEUR.

7. DUREE DU SERVICE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale prévue au Formulaire d'Accès aux Offres.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée indéterminée.

La Durée Minimale débute à la date de Mise à Disposition du Site.

8. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service dépendent du type de raccordement choisi par le Client et du débit associé.

Elles sont plus amplement décrites dans les Conditions Spécifiques Fttx et xDSL.

9. UTILISATION DU SERVICE

Le Service est limité à la fourniture au Client d'un raccordement, au débit choisi par ce dernier, et dans les limites des prestations de base et des prestations optionnelles qu'il a choisies.

Seuil de trafic

Le Client déclare accepter les caractéristiques, les limites d'Internet et le seuil de débit moyen mensuel < 2Mbits/s par accès (liens) afin d'éviter les abus.

Le seuil sera revu régulièrement à la hausse, en fonction de l'évolution du réseau. Le client accepte la facturation du Mb/s supplémentaire au-delà de ce seuil. (Tarif et calcul du seuil à disposition sur demande à operateur@sietelcom.com).

Le client s'interdit de transmettre sur Internet toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle.

En cas d'usage non conforme le Prestataire peut suspendre le Service.

Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Le Client reconnaît être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité, et prend à ses risques et périls l'initiative de faire transiter par Internet des informations dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. A ce titre, le Client met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie.

10. MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

10.1 - Modification du débit sur un Site Client

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client avec un préavis d'un mois. Cette demande est subordonnée à une étude de faisabilité de la part du Prestataire.

10.2 - Ajout et déménagement de Site Client

10.2.1 Ajout d'un Site Client

L'ajout d'un Site Client sur le Service VPN IP xDSL n'est possible qu'après accord du Prestataire avec signature d'un nouveau Formulaire d'Accès aux Offres et d'un engagement d'une Durée Minimale indiquée sur celui-ci. Sous réserve d'une étude de faisabilité, le Prestataire utilise autant que faire se peut le mode de raccordement adapté aux contraintes techniques de connexion et aux caractéristiques demandées par le Client.

10.2.2 Déménagement d'un Site Client

Le Client peut demander le déménagement d'un site Client par lettre recommandée. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part du Prestataire en vue de poursuivre le service souscrit dans les nouvelles conditions. Le raccordement du nouveau Site Client fait l'objet d'un nouveau Formulaire d'Accès aux Offres et d'un engagement d'une Durée Minimale indiquée sur celui-ci.

10.3 - Suppression d'un Site Client

Toute demande de suppression d'un Site Client doit se faire avec un préavis de trois (3) mois.

Les dispositions ci-dessous s'appliquent également au cas de résolution de tout ou partie des Sites Client.

Le Client peut toutefois supprimer et en conséquence résoudre le Service sur un ou plusieurs Site(s) Client conformément à l'article 18 des Conditions Générales de Vente Opérateur SIETEL OPERATEUR.

11. SECURITE

Il appartient au Client, à son/(ses) partenaire(s) et/ou au(x) fournisseur(s) du Client et/ou de son/(ses) partenaire(s) de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger ses matériels et équipements d'extrémité au-delà du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

A ce titre, la responsabilité du Prestataire, ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.