

1. DEFINITIONS

Les termes, utilisés dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

- «Anomalie Majeure» désigne toute déviation d'un Service par rapport à ses Spécifications Techniques annoncées empêchant toute utilisation du Service concerné par le Client.

- «Commande» désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre VIVACTION et le Client et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

- «Couverture DSL» désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles VIVACTION est à même de fournir le Service au Client, conformément aux dispositions des présentes Conditions Particulières. Une commune métropolitaine française appartient à la Couverture DSL de VIVACTION dès lors que ladite commune est desservie totalement ou partiellement par un NRA (Noud de Raccordement Abonnés) sur lequel VIVACTION est en mesure de fournir son Service au Client.

- «Desserte Interne» désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point d'Entrée et le Point de Terminaison, celle-ci ne pouvant dépasser 3 mètres.

«Equipements de VIVACTION» désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité de VIVACTION ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par VIVACTION pour rendre le Service.

- «Equipement Terminal» désigne l'ensemble des matériels - propriété de VIVACTION, du Client, de l'opérateur historique ou d'un tiers mandaté - installé par ces derniers sur le Point de Terminaison.

- «Gamme» désigne l'ensemble des Liens d'Accès de type ADSL (gamme ADSL) et l'ensemble des Liens d'Accès de type SDSL (gamme SDSL).

- «Heures Ouvrables» désigne la période de 9h à 18h les Jours Ouvrables. «Heures Ouvrées» désigne la période de 9h à 18h les Jours Ouvrés.

- «Interruption» désigne une période de coupure signalée par le Client, selon les procédures d'alerte définies ci-après, pour des raisons liées aux Equipements de VIVACTION.

- «Interruption Maximum du Service» ou «IMS» correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

- «Interruption Programmée» désigne une Interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont le Client a été préalablement avisé.

- «Jour Ouvrable» désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié en France.

- «Jour Ouvré» désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié.

- «Lien d'Accès ADSL» ou «Lien d'Accès SDSL» ou «Lien d'Accès» désigne la liaison établie par VIVACTION entre un Point de Terminaison et la Porte de Livraison et dont le support est en partie une ligne analogique de France Télécom fournie par VIVACTION.

- «Point de Terminaison» désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'Equipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par VIVACTION au Client.

- «Point d'Entrée» désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de l'opérateur historique et l'Utilisateur Final.

- «Service» désigne le service fourni par VIVACTION au Client au titre des présentes Conditions Particulières.

- «ADSL» signifie Asymetrical Digital Subscriber Line (Ligne d'abonné numérique asymétrique) et désigne la technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit. «Site Utilisateur » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'Equipement Terminal sera installé.

- «SDSL» signifie Symetrical Digital Subscriber Line (Ligne d'abonné numérique symétrique) et désigne la technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit de manière symétrique.

«Site Utilisateur » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'Equipement Terminal sera installé.

- «Utilisateur» ou «Utilisateur Final» désigne un utilisateur du Client.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 VIVACTION met à la disposition de son Client une gamme de services incluant l'accès à haut débit et des modules de services. Le Client à la possibilité de souscrire à tout ou partie des services ou des offres proposées.

Le service d'accès haut débit inclut la connexion ADSL ou SDSL, le routeur-modem, la sécurité anti-intrusion firewall ainsi qu'une adresse IP fixe publique. Concernant la bande passante, le centre serveur de VIVACTION est multi-backbones donc multi opérateurs. Ces backbones sont interconnectés et gérés par l'actuel protocole BGP4 (qui peut évoluer) qui permet, en fonction de la requête du Client, de lui fournir la route la plus rapide au moment de la requête. VIVACTION se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de mettre hors ligne tout contenu qu'il estimerait non conforme aux lois françaises, internationales ou à la Netiquette. La fourniture du Service dépend de la fourniture par un opérateur de boucle locale, en dégroupage ou non-dégroupage, ces derniers étant soumis aux termes et conditions de fourniture. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, VIVACTION adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la commande concernée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception et, si la modification ou suppression précitée n'est pas décidée par ou imputable à VIVACTION, dédommagera VIVACTION, sur présentation de justificatifs, des éventuelles pénalités appliquées par l'opérateur de boucle locale en question à cette dernière.

2.2. Modification des conditions de fourniture du Service Pour des raisons commerciales et/ou techniques, VIVACTION peut modifier les caractéristiques de son Service. VIVACTION s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service relatif aux présentes Conditions Particulières. En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de VIVACTION dans les cinq (5) jours suivant la réception de l'information de modification émise par VIVACTION. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité. Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de VIVACTION en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par VIVACTION qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

3. LIENS D'ACCES ADSL ET SERVICES ASSOCIES

3.1. Conditions suspensives

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final peut disposer d'une ligne téléphonique analogique isolée. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de démontage de cette ligne analogique par l'Utilisateur Final, le Lien d'Accès ne pourra être fourni, le Client s'engageant à ne pas interférer à l'intégrité du Service de VIVACTION. Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final a laissé procéder à l'installation en bonne et due forme de la Desserte Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL de VIVACTION. Le Client est réputé avoir été informé de la Couverture DSL possible de VIVACTION à la date des présentes Conditions Particulières. L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par VIVACTION sera conditionné par la validation technique de l'installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité »). Ainsi, VIVACTION ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant exclusivement que de l'opérateur historique.

3.2. Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL

L'ouverture du service comprend: l'activation ADSL sur la ligne analogique fournie par le client, le pré-paramétrage et l'envoi du dispositif modem-routeur, l'activation des modules de services définis dans l'offre. Le contrat entre en vigueur selon les conditions suspensives définie en 3.1, à la date de signature du présent document qui est indépendante de la date d'installation, selon la situation géographique du Client permettant son raccordement aux infrastructures de VIVACTION, après remise de la totalité des documents administratif liés à l'ouverture du compte. Cette date fait foi dans tous les échanges entre VIVACTION et le Client. Après la mise en service, le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès. Dans ce cas, le Client formulera sa contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par VIVACTION au Client dans les conditions du présent Article. A défaut de réponse ou de signalement par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq

(5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien

d'Accès ADSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès ADSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par VIVACTION. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès ADSL par le Client.

3.3. Délai de mise en service

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL est d'environ quarante-cinq (45) Jours Ouvrés après acceptation par VIVACTION de la Commande. VIVACTION effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique et/ou l'opérateur de dégroupage. VIVACTION lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou l'opérateur de dégroupage et/ou à un retard de mise à disposition du Service, VIVACTION ne saurait en être tenue responsable.

4. LIENS D'ACCES SDSL ET SERVICES ASSOCIES

4.1. Conditions suspensives

Un Lien d'Accès SDSL ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final peut disposer d'une ligne téléphonique analogique isolée, ou une ligne de référence de voisinage, dans tous les cas objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du Lien d'Accès. Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final a laissé procéder à l'installation en bonne et due forme de la

Desserte Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL de VIVACTION. Le Client est réputé avoir été informé de la Couverture DSL possible de VIVACTION à la date des présentes Conditions Particulières. L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par VIVACTION sera conditionné par la validation technique de l'installation téléphonique par France Télécom (ci- après dénommée « Eligibilité »). Ainsi, VIVACTION ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant exclusivement que de l'opérateur historique.

4.2. Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès SDSL

Le Client désignera un interlocuteur unique sur le Site Utilisateur et informera VIVACTION de son nom, prénom, téléphone fixe, téléphone mobile et e-mail. VIVACTION informera l'interlocuteur unique du Client sous forme papier et/ou électronique, ou par téléphone, autant qu'il sera nécessaire, de notifications de demande d'accès au Site Utilisateur pour construction de la ligne dégroupée servant de ligne de support au SDSL par l'opérateur de boucle locale et/ou dégroupage, puis, éventuellement, pour

l'installation des Equipements par VIVACTION, ou un tiers mandaté par ce dernier. Lors de ces accès, VIVACTION, ou les opérateurs et les prestataires mandatés par VIVACTION, intervient dans les locaux, aux heures et jours ouvrés, en présence du Client ou d'un tiers désigné par ce dernier. Dans le cas d'un tiers désigné, le Client s'engage à communiquer à VIVACTION l'identité du représentant habilité à signer les procès-verbaux d'intervention. La date de la signature par le client

du compte-rendu d'intervention constitue la date de recette du Lien d'Accès SDSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre VIVACTION et le Client. Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. Dans ce cas, le Client signalera par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par VIVACTION au Client dans les conditions du présent Article. A défaut de réponse ou de signalement par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq

(5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'Accès SDSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès SDSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par VIVACTION. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès SDSL par le Client.

4.3. Délai de mise en service

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès SDSL est d'environ quarante-cinq (45) Jours Ouvrés après acceptation par VIVACTION de la Commande. VIVACTION effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès SDSL, notamment auprès de l'opérateur historique et/ou l'opérateur de dégroupage. VIVACTION lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès SDSL sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou l'opérateur de dégroupage et/ou à un retard de mise à disposition du Service, VIVACTION ne saurait en être tenue responsable.

5. CONDITIONS DE RACCORDEMENT

L'Équipement Terminal d'un Lien d'Accès ADSL est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès ADSL.

5.1. Equipement Terminal fourni par VIVACTION

Le Service est limité à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Terminaison.

VIVACTION s'engage à un remplacement de l'Équipement Terminal fourni par lui-même sous deux (2) jours ouvrés en cas de défaillance matérielle confirmée, c'est-à-dire après réception de l'Équipement Terminal en question. Le Client s'engage à n'apporter aucune modification, ni logicielle, ni matérielle. Le dispositif routeur modem, qui représente une valeur technologique importante, est la propriété exclusive de VIVACTION, du fait de son développement spécifique et unique sur le marché. La confidentialité des informations contenues dans le dispositif est primordiale. Le Client s'engage à aider VIVACTION à protéger cette technologie. Le Client assume la responsabilité de gardiennage de l'Équipement Terminal complet.

Tout Équipement Terminal perdu, démonté, modifié ou endommagé, sera facturé au Client au prix de huit cent (800) euros hors taxe.

5.2. La sécurité

VIVACTION met à disposition du Client tous les moyens pour une sécurité anti intrusion depuis Internet sur son réseau local par un système de firewall synchronisé, géré et maintenu par ses équipes

techniques, ou tout autre prestataire mandaté par VIVACTION. La configuration Client proposée par VIVACTION constitue un ensemble homogène contre les tentatives d'intrusion provenant de l'Internet. Les équipes de techniciens VIVACTION surveillent 24 heures sur 24 le bon fonctionnement de cet ensemble. Toute autre liaison de type télécommunication (modem, routeur) installée chez le Client ou l'Utilisateur annulerait de fait les performances du système de sécurité mis en place.

5.3. Le courrier électronique sortant (ou SMTP)

Le Client a la faculté d'utiliser le service d'envoi de courrier électronique (protocole SMTP) de Vivaction. Le Client utilisera ce service pour ses besoins personnels et s'engage à ne pas développer de services de courriers électroniques gratuits et /ou payants. Il est rappelé que le courrier électronique est soumis au secret des correspondances privées. Le multipostage abusif (spam ou spamming) de courriers électroniques sans sollicitation des destinataires, est formellement interdit. Le Client renonce expressément par les présentes à engager la responsabilité de VIVACTION à ce titre. En cas d'utilisation intensive du service SMTP, soit plus de 1,5 heures par mois d'utilisation des ressources CPU du serveur par service, VIVACTION pourra suspendre ses services si le Client maintient son utilisation intensive afin de lisser l'utilisation des ressources. Le Client s'engage à utiliser le service SMTP par intervalle de 10 minutes ou plus.

5.4. La responsabilité de VIVACTION ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès ADSL et/ou des services associés liée au non-respect du présent Article par le Client.

5.5. Dès lors qu'il en aura connaissance, le Client informera VIVACTION, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur Final où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès ADSL et/ou des services associés dans le cas où l'Utilisateur Final l'aura signalé au Client.

5.6. Le Client s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Equipements de VIVACTION et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs. Ni le Client ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas, sauf demande expresse de VIVACTION : débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, - modifier le câblage des cartes, - modifier la configuration de ces Equipements.

5.7. Le Client assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de VIVACTION, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de VIVACTION liés au non-respect des présentes Conditions Particulières. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements de VIVACTION et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de VIVACTION au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

5.8. Conséquences du terme ou de la résiliation d'une Commande Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande, le Client restituera les Equipements de VIVACTION à

sa première demande, à ses frais, transport et assurance compris. VIVACTION ne prend pas en charge les éventuels frais de remise en état des Sites Utilisateur. Si, suite à cette première demande de VIVACTION, le Client n'a pas restitué dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, VIVACTION facturera le Client d'une somme forfaitaire de huit cent (800) euros hors taxe.

5.9. Equipements du Client

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Equipements de l'Utilisateur Final au réseau du Client. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels. VIVACTION ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des Installations du Client ou des Utilisateurs Finaux. Le Client s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de VIVACTION ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à VIVACTION ou à tout autre utilisateur du Réseau de VIVACTION.

6. DUREE

6.1. Le service est souscrit pour une période initiale de deux (2) ans. A l'issue de cette période initiale, le service est tacitement reconduit par période de douze (12) mois.

6.2. Résiliation

À l'issue de ladite période initiale, le Client pourra résilier le service souscrit auprès de VIVACTION par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de (1) mois. Pour toute résiliation, VIVACTION facturera un montant de 50€ par lien résilié.

Toute résiliation d'une Commande par le Client après la Date de Début de Service du Lien d'Accès concerné mais avant le terme de la période initiale définie à l'Article 3.7 Ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants correspondant à la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale et de 50€ par lien résilié.

Le client devra retourner, à sa charge, l'ensemble des équipements fournis à l'adresse suivante : Vivaction, 2/6 rue des Bourets 92150 Suresnes. Sans retour 30 jours après la date de résiliation, les équipements seront facturés sur la base des tarifs suivants : Routeur ADSL 50€, routeur SDSL 200€, routeur 4G 140€, routeur Fibre 350€, passerelle T2 Vivaction 1200€, passerelle One Access 800€, Célix 300€

7. ENGAGEMENTS DES NIVEAUX DE SERVICES ET GESTION DES INTERRUPTIONS ET INCIDENTS

7.1. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

7.1.1. Délai de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL

VIVACTION s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès ADSL en moins de huit (8) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client confirmée par le Service Technique de VIVACTION 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. En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien d'Accès SDSL,

VIVACTION versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- temps de rétablissement en heures ouvrées de 8H à 12H : 10% du loyer mensuel du Lien d'Accès concerné
- temps de rétablissement en heures ouvrées de 12H à 16H : 20% du loyer mensuel du Lien d'Accès concerné
- temps de rétablissement en heures ouvrées de 16H à 24H : 40% du loyer mensuel du Lien d'Accès concerné
- temps de rétablissement en heures ouvrées de Au-delà de 24h : 60% du loyer mensuel du Lien d'Accès concerné

7.1.2. Délai de rétablissement d'un Lien d'Accès SDSL

VIVACTION s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès SDSL en moins de deux (2) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client confirmée par le Service Technique de Vivaction 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. En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien d'Accès SDSL, VIVACTION versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- temps de rétablissement en heures ouvrées de 4H à 6H : 10% du loyer mensuel du Lien d'Accès concerné
- temps de rétablissement en heures ouvrées de 6H à 8H : 20% du loyer mensuel du Lien d'Accès concerné
- temps de rétablissement en heures ouvrées de 8H à 10H : 40% du loyer mensuel du Lien d'Accès concerné
- temps de rétablissement en heures ouvrées de Au-delà de 10h : 60% du loyer mensuel du lien d'Accès concerné

7.2. Calcul des Temps de Rétablissement

Les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption notifiée par le Client à VIVACTION et validée par le Service Technique de VIVACTION au Client, conformément à la procédure décrite ci-après, et l'heure à laquelle VIVACTION notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès concerné, conformément à l'article ci-après.

7.3. Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par VIVACTION au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par VIVACTION, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. Le montant total des pénalités dues par VIVACTION par Lien d'Accès au titre de la GTR sur une année calendaire est plafonné au montant d'un loyer mensuel pour un Lien d'Accès livré en décembre de l'année considérée, éventuellement calculé au prorata temporis. Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service d'un Lien d'Accès intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis. La responsabilité de VIVACTION ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné ci-après,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par VIVACTION pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé par VIVACTION mais exploité par VIVACTION dans le cadre de la fourniture du Service,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à VIVACTION,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique et l'opérateur de dégroupage,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de VIVACTION, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à VIVACTION par l'Autorité de

Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

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

7.4. Procédure de notification des Interruptions

VIVACTION fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables pour les interlocuteurs désignés par le Client.

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

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

Une fois l'appel qualifié, VIVACTION ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. Le Client fournira à VIVACTION toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption -
- type de service impacté

-description, localisation et conséquences de l'Interruption

7.5. Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses propres 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, VIVACTION réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par VIVACTION, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de VIVACTION et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, VIVACTION réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que VIVACTION a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que VIVACTION obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

7.6. Clôture de l'incident

La clôture d'un incident sera faite par VIVACTION comme suit :

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

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

7.7. Gestion de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, VIVACTION 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. VIVACTION devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par VIVACTION devra intervenir au moins trois (3) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,

-impact sur le service, motif de la perturbation, interlocuteur en charge.

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

8. OBLIGATIONS DES PARTIES

8.1. Les Parties conviennent expressément que VIVACTION ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements de VIVACTION et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ce que ni lui-même ni un Utilisateur Final ne procède à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de VIVACTION et ses fournisseurs. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par l'Utilisateur Final des Equipements de VIVACTION, cette dernière concède à l'Utilisateur Final un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de VIVACTION et/ou de ses fournisseurs. La non-restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de VIVACTION, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement VIVACTION afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client avisera immédiatement VIVACTION.

8.2. Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande. De même, le Client et VIVACTION se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties a connaissance susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements de VIVACTION ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

8.3. La responsabilité de VIVACTION ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur, aux Equipements du Client ou de l'Utilisateur Final, aux restrictions d'accès aux Sites Utilisateur ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle de VIVACTION.

8.4. A tout moment et sans devoir indemniser le Client, VIVACTION pourra modifier son Réseau pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente, ou si la modification n'affecte pas les niveaux de Service ou pour remplacer en lieu et place d'un Lien d'Accès ADSL par un autre type de lien d'accès DSL pour une qualité de service, des débits et un tarif au minima équivalent à ceux des offres Liens d'Accès ADSL. En cas de réalisation d'une hypothèse prévue en ci-avant, VIVACTION informera le Client aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

8.5. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de

s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

8.6. Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients finaux et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Il est seul responsable de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux. VIVACTION ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur au moyen du Service. Par ailleurs, le Client est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs Finaux. Enfin, le Client autorise VIVACTION à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service rendu par le Client à un ou plusieurs Utilisateurs Finaux, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

8.7. Droits et obligations du Client en cas de dégroupage

Le dégroupage d'un accès consiste, pour un opérateur autorisé conformément à la législation en vigueur, à demander à FRANCE TELECOM d'utiliser sa boucle locale, pour la partie métallique de son réseau comprise entre le répartiteur principal et le point de terminaison situé dans les locaux de l'abonné (tout ou partie des fréquences transmises sur la ligne du client correspondant respectivement au dégroupage total d'un accès et au dégroupage par partage d'un accès) ou à la sous boucle locale qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au sous-répartiteur de rattachement de cette boucle locale partielle (toutes les fréquences transmises sur la ligne du client correspondant respectivement au dégroupage total d'un accès) pour fournir un service de télécommunications à un client. Pour permettre la fourniture de cet accès à la boucle locale de FRANCE TELECOM, le Client doit préalablement souscrire à l'offre de service téléphonique et/ou d'autres services éventuels de télécommunications d'un opérateur. La mise en œuvre d'un dégroupage par partage d'un accès suppose l'existence d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de FRANCE TELECOM compatible. Dans ce cas, FRANCE TELECOM reste responsable du service téléphonique qu'elle fournit au client conformément au contrat d'abonnement au service téléphonique correspondant et l'opérateur reste seul responsable du service haut débit porté par l'accès. En particulier, l'opérateur est responsable du filtre installé chez le client qui doit être conforme aux caractéristiques prévues par FRANCE TELECOM. La responsabilité de FRANCE TELECOM ne saurait être engagée quant à la qualité du service téléphonique dans le cas où les spécifications du filtre ou ses conditions de mise en œuvre ne seraient pas respectées.

Pour le dégroupage total d'un accès, l'opérateur assume seul l'entière responsabilité de la mise à disposition de la ligne et de la fourniture du service au client. Si le client résilie le service souscrit auprès de l'opérateur, celui-ci est tenu de restituer l'accès à FRANCE TELECOM. Quelle que soit la modalité de dégroupage, FRANCE TELECOM reste propriétaire des câbles et des équipements qu'elle a installé pour raccorder le local du client.

- Obligations pour la mise en œuvre

FRANCE TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires, dans la limite des disponibilités des ressources de sa boucle locale, pour fournir un accès. FRANCE TELECOM détermine seule les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale

; elle peut être amenée à en modifier les conditions de fourniture et en suspendre temporairement l'usage pour des impératifs techniques notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau. FRANCE TELECOM intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. Le client fait son affaire de la disponibilité et de l'entretien, à l'intérieur de la propriété desservie, des ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès à la boucle locale. Le client fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et

de la compatibilité électromagnétique de ses locaux. Les équipements terminaux destinés à être raccordés à l'accès doivent faire l'objet d'un agrément ou d'une attestation de conformité par l'autorité compétente. Sur la demande de France Télécom, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité, ...). Lors de la mise en œuvre du dégroupage d'un accès, FRANCE TELECOM affecte un numéro à l'accès dégroupé. Pour toute modification de l'accès (changement de modalités de dégroupage, changement d'opérateur), le client est tenu de communiquer le numéro de l'accès qui lui a été communiqué par FRANCE TELECOM.

- obligations pour le service après- vente

Dans le cas du dégroupage total d'un accès, le client signale tout incident affectant le bon fonctionnement de sa ligne à l'opérateur qui lui fournit le service téléphonique et/ou un autre service de télécommunications, cet opérateur étant seul responsable du service après- vente à l'égard du client. FRANCE TELECOM n'intervient qu'à la demande de l'opérateur et dans les conditions arrêtées d'un commun accord avec ce dernier. Dans le cas du dégroupage par partage d'un accès, le client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à FRANCE TELECOM et les dysfonctionnements des services haut débit à l'opérateur. L'opérateur est seul responsable du filtre installé chez le client et des dysfonctionnements qu'il pourrait occasionner sur le service téléphonique fourni par France Télécom. Dans tous les cas, si une intervention de FRANCE TELECOM sur l'accès est nécessaire dans la propriété desservie, le client veillera à assurer aux personnes mandatées par FRANCE TELECOM, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le client veillera également à informer les personnes mandatées par FRANCE TELECOM de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (exemple : gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions. Le client fait son affaire des conséquences que la mise en œuvre de la modalité de dégroupage prévue au cadre 3 du présent mandat peut entraîner sur les contrats passés avec un autre opérateur ou distributeur.

8.8 Présélection de la ligne de support pour les liaisons ADSL

Le Client bénéficie automatiquement du service de présélection VIVACTION sur la ligne analogique, support du lien ADSL, lui permettant d'obtenir des tarifs préférentiels sur les communications. Ainsi il autorise VIVACTION à réaliser en son nom et pour compte, toutes les démarches techniques et commerciales

nécessaires à la mise en œuvre du service de présélection. Dans le cas où le Client n'est pas titulaire de l'abonnement téléphonique auprès de France Telecom pour l'une ou plusieurs de ces lignes, il confirme avoir obtenu l'accord et la signature de cette ou ces lignes. Le Client reconnaît avoir pris connaissance du descriptif du service dé-présélection de VIVACTION, et déclare l'accepter dans toute sa teneur. Le Client certifie exacts, sous peine de nullité, les renseignements figurant sur le présent document et s'engage à informer VIVACTION lorsqu'il résiliera son contrat téléphonique auprès de France Telecom.

9. DIVERS

9.1 Information

Le Client s'engage à informer, par écrit, VIVACTION de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, changement de coordonnées bancaires, cessation de paiement, redressement judiciaire...). VIVACTION ne saurait être tenue pour responsable des conséquences que pourrait subir le Client et/ou les tiers dans l'hypothèse où le Client aurait omis de notifier à VIVACTION une quelconque modification.

9.2 Dissociation

Si une stipulation d'une clause des présentes Conditions était considérée par la Cour de Cassation compétente comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations des présentes conditions resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telle qu'exprimée à l'origine. Il a été convenu que si une clause des présentes conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet.

9.3 Notifications

Toute notification faite aux termes des présentes devra l'être par écrit et envoyée à l'adresse VIVACTION. Ces notifications prendront effet lors du premier jour ouvrable suivant la réception par VIVACTION de la notification, sauf impossibilité technique.

9.4 Frais d'expédition

Chaque équipement expédié, nouveau ou faisant l'objet d'un remplacement, sera facturé de la manière suivantes : Petit colis 20€, moyen colis 40€, grand colis 60€