

## ARTICLE 1 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

HEXACOM OPERATEUR, ci-après dénommée " HEXACOM ", a une activité d'Opérateur Télécom et de fourniture d'accès Internet et prestations de services associés.

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles HEXACOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture de Services d'Accès Internet et des services associés. Hexacom propose notamment à sa clientèle la faculté de se connecter à Internet sur la base d'infrastructures réseaux de partenaires techniques Fournisseur d'Accès Internet (ci-après «FAI »). Le Client déclare, quant à lui, connaître Internet. Le Client reconnaît que le Service d'Accès n'est pas un service d'information ou télématique mais seulement un service de connexion par Hexacom entre le Réseau du FAI et le Réseau du Client aux fins de transmissions de données entre réseaux au sein d'Internet, Hexacom n'assumant aucune responsabilité autre que celles expressément décrites dans le présent Contrat et n'exerçant aucun contrôle sur les contenus, nature ou caractéristiques des données qui transitent par l'intermédiaire du Réseau du FAI.

Le Client déclare avoir effectué les études nécessaires quant à l'aptitude du Service d'Accès à répondre à ses besoins, avoir pris connaissance des Chartes figurant en annexe aux présentes et les accepter sans réserve, ni condition.

Le Contrat entre le Client et Hexacom est constitué des documents suivants par ordre de priorité décroissante:

- les présentes Conditions Générales et Particulières des services souscrits,
- le contrat d'abonnement du service,

Par la signature du contrat d'abonnement, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve l'ensemble des dispositions de chaque document constitutif du Contrat et listés ci-dessus et déclare que le Service d'Accès auquel il souscrit répond à ses besoins.

En fonction des conditions d'exploitation ou d'organisation des Services d'Accès ou des besoins du marché, Hexacom se réserve la faculté de modifier ultérieurement, ensemble ou séparément, les disposition des documents formant le Contrat en portant à la connaissance du Client les nouvelles dispositions préalablement à leur entrée en vigueur. Le Client est automatiquement soumis aux nouvelles dispositions. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client, ce dernier pourra résilier le Contrat sans frais.

## ARTICLE 2 – DEFINITIONS

« Anomalie Majeure » désigne toute anomalie des services ADSL, VDSL, SDSL ou Fibre Optique impliquant une panne totale du service ADSL, VDSL, SDSL ou Fibre Optique.

« Anomalie Mineure » désigne toute anomalie des services ADSL, VDSL, SDSL ou Fibre Optique autres que majeur(s) impliquant le fonctionnement du service ADSL, VDSL, SDSL ou Fibre Optique.

« Couverture DSL ou Fibre Optique » désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles Hexacom est à même de fournir le Service au Client, conformément aux dispositions des présentes conditions générales. Une commune métropolitaine française appartient à la Couverture DSL et/ou Fibre Optique de Hexacom dès lors que la dite commune est desservie totalement ou partiellement par un NRA (Nœud de Raccordement Abonnés) sur lequel Hexacom 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.

« Equipements » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité et propriété de Hexacom ou de ses partenaires techniques et utilisé par Hexacom pour rendre le Service.

« Heures Ouvrées » : de 9h00 à 18h00 les Jours Ouvrés

« Jours Ouvrés » : du lundi au vendredi hors jours fériés ou chômés, pendant les Heures Ouvrées

« Lien d'Accès » désigne un support (ADSL, SDSL ou Fibre Optique) permettant de se connecter au réseau Internet.

« Point d'Entrée » désigne le point d'accès à partir du point de terminaison qui est matérialisé par une prise téléphonique.

« Point de Terminaison » désigne le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du Client. Il est matérialisé selon les cas par une réglette ou une tête de câble.

« Porte de Livraison » désigne l'interface physique sur laquelle Hexacom livre le Service au Client et qui matérialise la limite de responsabilité du Service fourni par ORANGE et/ou SFR et/ou DSP.

« Site » désigne le site d'installation de l'accès d'un Client qui achète exclusivement des Services d'Accès xDSL et/ou Fibre Optique auprès de Hexacom opérateur.

## ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES OFFRES DE SERVICE D'ACCES

### 3.1 Le Service d'Accès proposé par Hexacom consiste à :

- raccorder un ou plusieurs Sites du Client au réseau de données de son partenaire technique FAI par l'intermédiaire d'un Lien d'Accès xDSL et/ou Fibre éventuellement redondé), selon l'offre retenue par le Client et la Couverture DSL ou Fibre du lieu dans lequel est(sont) localisé(s) le(s) Site(s) du Client,

- transporter les flux IP du Client sur le réseau de données IP du partenaire technique FAI de Hexacom opérateur;

- livrer au Client, selon l'Offre souscrite par le Client, des flux ATAM via un compte L2tp ou des flux IP sur la Porte de Livraison.

Le Service est limité par le Point de Terminaison qui est le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du Client.

Les Offres de Service d'Accès proposées par Hexacom sont des offres de connexion Internet basées, selon les Offres commercialisées par Hexacom opérateur, sur différentes technologies ADSL, SDSL et/ou Fibre Optique. Ces offres sont plus amplement décrites dans les Fiches Tarifaires émises par Hexacom qui font intégralement partie des présentes Conditions Générales.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques des différentes technologies sur lesquelles les offres de Service d'Accès proposées par Hexacom reposent.

### 3.2 Conditions de fourniture des offres de Service

Compte tenu de l'instabilité technologique liée au DSL, Hexacom n'est tenu qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service d'Accès.

Pour des raisons techniques, Hexacom peut modifier les caractéristiques du Service. Hexacom en informera le Client dans les meilleurs délais. La modification des caractéristiques techniques de tout ou partie du Service ne peut engager la responsabilité de Hexacom ni ouvrir droit à des dommages et intérêts au profit du Client.

L'accès d'un Client à une offre de Service d'Accès proposée par Hexacom est conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par Orange (« Eligibilité »). Hexacom informera le Client dans les meilleurs délais en cas de non Eligibilité à l'offre choisie et dans une telle hypothèse, Hexacom et le Client se tourneront vers une autre offre disponible au catalogue de Hexacom pour lequel le Client est Eligible. Hexacom ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non Eligibilité du Client.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation de l'intégralité des Services d'Accès qu'il souscrit jusqu'à l'expiration du Contrat quelle qu'en soit la cause. A ce titre, le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé par Hexacom opérateur. Tout détournement d'usage et notamment la commercialisation par le Client du Service (moyennant ou non une contrepartie financière) est formellement prohibé sous peine de résiliation immédiate du Contrat par Hexacom pour faute du Client sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels Hexacom pourrait prétendre.

En outre, le Client utilise le Service sous sa seule responsabilité, conformément à la réglementation applicable et s'interdit de faire usage du Service à des fins illégales ou contrevenant à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs.

## ARTICLE 4 – ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET RENOUVELLEMENT

Le Contrat entrera en vigueur à la date de signature du bon de commande et prendra fin à l'expiration d'une durée minimale de trente-six (36) mois courant à compter de la date d'installation du Lien d'Accès, telle que cette date est définie au procès verbal de réception visé à l'article 6 ci-après. Le Contrat sera ensuite reconduit tacitement par période équivalente à la période initiale choisie sauf à se prévaloir de la faculté de dénonciation reconnue aux Parties, six (6) mois au moins avant l'échéance de la période contractuelle en cours, par lettre recommandée avec accusé de réception, faisant expressément référence à cette faculté.

La fourniture du Service d'Accès débutera à la Date de Mise en Service. Le Service d'Accès ne pourra être mis en service que si le Client a pris les mesures nécessaires à cet effet telles que précisées dans le Contrat et qu'il a communiqué à Hexacom les éléments techniques nécessaires à la bonne mise en place des Services.

## ARTICLE 5 – COMMANDE DU SERVICE

Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et l'utiliser pour ses seuls besoins propres. Le Client est toutefois autorisé à souscrire au Service pour lui-même ou pour le compte de toute société qu'il contrôle au sens de l'article L233-3 du code de commerce. Dans ce cas le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits et pouvoirs nécessaires à l'effet de signer un bon de commande et de souscrire un Contrat pour le Service au nom et pour le compte des sociétés concernées. Il se porte garant du respect par lesdites sociétés, des obligations définies au Contrat de Service et notamment dans les présentes conditions générales et sera, en toutes circonstances, solidaire vis-à-vis de Hexacom opérateur, de l'exécution par ces sociétés de leurs obligations et en particulier celles bénéficiant d'une facturation séparée.

De la même, dans le cas où le Client contracte le Service pour plusieurs sites, il devra signer un bon de commande par site et signer une seule fois les présents conditions générales. Le Client reconnaît que les présentes conditions générales seront applicables à la totalité des bons de commande signés par le Client y compris les bons de commande qui seraient signés ultérieurement à la date de signatures des présentes conditions générales. En cas de différend, les présentes conditions générales seront appliquées indifféremment et de plein droit pour n'importe quel site installé du Client et bénéficiant d'un Service d'Accès de Hexacom relevant des présentes.

Hexacom se réserve la faculté de refuser la souscription du Contrat de Service au Client s'il apparaît que celui-ci a fourni un dossier incomplet, a apporté des modifications aux termes et conditions standards du Service, présente un scoring financier défavorable et/ou est redevable envers Hexacom de sommes au titre d'autres Contrats à moins que le Client s'engage :

- au paiement d'un dépôt de garantie ou d'une caution bancaire, le terme « paiement » s'entendant comme l'encaissement effectif par Hexacom de ce dépôt,
- au paiement préalable de ces sommes dont le Client serait redevable au titre d'autres Contrats souscrits auprès de Hexacom opérateur.

**ARTICLE 6 – COLLABORATION**

Pendant toute la durée d'exécution du Contrat, le Client s'engage à permettre aux techniciens de Hexacom un libre accès à ses locaux et mettre à leur disposition tous équipements et/ou fournitures qui pourraient être nécessaires à l'exécution des obligations de Hexacom au titre du présent Contrat.

**6.1 Emplacement et Equipements**

Le Client est tenu de :

- fournir une ligne téléphonique RTC isolée et en service, dont le numéro doit figurer dans la rubrique « commentaires » du bon de commande, après avoir vérifié que cette ligne n'est pas déjà utilisée pour un autre abonnement DSL (sans quoi cette liaison DSL sera automatiquement désactivée sans que Hexacom ne puisse assumer aucune responsabilité à cet égard, le Client faisant son affaire personnelle des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au service DSL en question). Selon les types de Liens d'Accès, cette ligne servira de support à la mise à disposition de la liaison d'accès ou servira uniquement à repérer les accès pour la livraison des liaisons,
- prévoir un emplacement physique adapté aux Equipements et l'indiquer à l'installateur dans le cas d'une installation sur Site,
- s'assurer de la proximité d'une alimentation électrique adéquate,
- disposer préalablement d'une Desserte Interne installée en bonne et due forme
- disposer d'un port Ethernet côté système Client(LAN),
- maintenir son routeur allumé.

Faute de satisfaire à l'ensemble de ces prérequis, Hexacom ne pourra installer le routeur et la connexion. Dans ce cas, des frais de mise en service d'un montant forfaitaire de cinq cent (500) € HT seront facturés au Client.

**6.2 Matériels du Client**

Hexacom ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client. A cet égard, il appartient au Client de se procurer à ses frais les matériels, logiciels et installations non inclus dans le Service et que nécessite le raccordement du réseau et/ou des matériels du Client avec le Réseau du partenaire technique FAI de Hexacom opérateur. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, du paramétrage, de l'exploitation, de la maintenance et de la sécurisation de ses matériels et/ou logiciels.

Le Client s'engage à ce que ses matériels n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les Services acheminés via le Réseau du partenaire technique FAI de Hexacom ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à Hexacom opérateur, à son partenaire technique FAI et/ou à tout autre utilisateur du Réseau.

**6.3 Informations à fournir**

Afin de permettre dans les meilleures conditions le rétablissement de son Lien d'Accès en cas d'interruption de Service et/ou, pour les offres de Service éligibles, d'obtenir une garantie de temps de rétablissement (GTR) de sa liaison en cas d'interruption de Service, le Client doit communiquer deux numéros de téléphone à Hexacom avant l'installation :

- Le numéro de téléphone d'une personne présente sur le Site en heures ouvrées et capable de mener des actions de base sur indication d'un technicien (Allumer /éteindre un routeur, regarder des voyants lumineux...).
- Le numéro de téléphone d'une personne ayant la possibilité de se déplacer sur le site aux horaires de nuit et capable de mener également des actions simples.

**6.4 Rendez-vous avec le Client**

Dans le cas d'une installation sur Site, Hexacom prendra rendez-vous avec le Client par téléphone et lui adressera un email de confirmation en y précisant la date, l'adresse et le contact sur site communiqués par le Client.

Sous réserve de respecter un préavis de deux (2) jours ouvrés minimum avant la date d'intervention prévue, le Client pourra solliciter le décalage du rendez-vous. A défaut de respecter ce délai, si Hexacom se déplace inutilement, des frais supplémentaires de mise en service sur Site de cinq cent (500) € HT seront facturés au Client.

**6.5 Procès Verbal de recette**

Le Client signera le Procès Verbal de recette après mise en service de son Lien d'Accès. Sans réserve émise dans un délai maximum de quarante-

huit (48) heures après la mise en service, le Client sera réputé avoir accepté le Procès Verbal de recette.

Dans le cas d'une installation du routeur sur Site, le technicien installateur de Hexacom fera signer le Procès Verbal de recette au Client.

Dans le cas de l'envoi du routeur par transporteur, le Client recevra un Procès Verbal de recette à retourner signé par télécopie à Hexacom opérateur. Sans contestation écrite ou retour du Procès Verbal de recette de la part du Client sous quarante-huit (48) heures, celui-ci sera réputé avoir accepté le Procès Verbal de recette sans aucune réserve.

**ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIERES**

**7.1 Imprévision**

Les Parties conviennent que si, suite à des circonstances échappant à la maîtrise de Hexacom opérateur, l'économie des rapports contractuels venait à se trouver substantiellement bouleversée de telle manière qu'elle rende préjudiciable à Hexacom l'exécution de ses obligations, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour adapter les conditions et modalités contractuelles afin de permettre la poursuite du présent Contrat.

**7.2 Tarif du Service – Révision du tarif**

Le tarif applicable au Service souscrit par le Client est celui mentionné dans la Fiche Tarifaire correspondante établie par Hexacom et en vigueur au moment de la souscription du Contrat.

Toute modification ultérieure du tarif du Service sera portée à la connaissance du Client par tout moyen écrit préalablement à son entrée en vigueur et sera applicable à tous les Contrats en cause et notamment à ceux en cours d'exécution.

Dans l'hypothèse d'une augmentation de tarif, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article 12.2.4. ci-après.

Nonobstant ce qui précède, le Client ne pourra résilier le Contrat lorsque l'augmentation tarifaire sera motivée par :

- l'entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec Orange,
- l'entrée en vigueur d'un tarif réglementé,
- la modification des tarifs publics d'Orange ou d'un opérateur de boucle locale.

**7.3 Paiements**

Les factures sont payables au comptant. Si le Client fait partie d'un groupe ou est adhérent à un réseau qui centralise les paiements des prestations réalisées par Hexacom opérateur, le Client indique les coordonnées de la personne à facturer dans le bon de commande (le Client demeurant en tout état de cause garant solidaire du paiement de toute facture émise par Hexacom pour les Services d'Accès objet du Contrat). Si, en cours d'exécution du Contrat, le Client i) cesse d'adhérer à ce réseau ou d'appartenir à ce groupe, ou ii) si le réseau ou la société du groupe qui est facturée, est défaillant(e) dans le paiement des prestations de Hexacom opérateur, le Client se conformera sans délai à ce qui suit pour procéder de lui-même au paiement des Services et/ou prestations, en sa qualité de garant solidaire. Par ailleurs, dès que le Client cesse d'adhérer à un réseau pour lequel un tarif spécifique a été négocié, le tarif applicable au Client sera le tarif public de Hexacom pour l'offre considérée en vigueur à la date de sortie du réseau.

Le paiement est réalisé par prélèvement automatique sur le compte postal ou bancaire du Client, selon les échéances prévues. Le Client remettra, lors de la signature du présent Contrat, un RIB / RIP ainsi qu'un Mandat de Prélèvement SEPA annexés au présent Contrat signé.

A cet effet, le Client devra obligatoirement renseigner et remettre à Hexacom le formulaire intitulé « Mandat de prélèvement SEPA » sur lequel il lui sera communiqué son numéro de « Référence Unique de Mandat » dit « RUM » que le Client devra conserver.

Le Client est tenu de prévenir Hexacom immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, en précisant la RUM, dans un délai d'une (1) semaine, de tout changement de coordonnées bancaires ou demande de révocation du Mandat, au Service Clients à l'adresse suivante :  
 HEXACOM OPERATEUR – Service Clients – 2/6 Avenue Henri Barbusse  
 93000 BOBIGNY

Dans le cadre du prélèvement SEPA, le Client est informé au moins cinq (5) jours avant la date d'échéance du prélèvement, ce que le Client accepte expressément.

Le défaut de paiement à échéance produira intérêt au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récent e majorée de 10 points de pourcentage, cet intérêt étant applicable de plein droit à compter de la première mise en demeure de payer demeurée infructueuse. Hexacom se réserve en outre le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice. Par ailleurs, en application des dispositions de la loi n°212-387 du 22 mars 2012, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€ sera appliquée au Client. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Hexacom peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

La première facture due à Hexacom relative à la prestation liée aux Services rendus par Hexacom y inclus la première mensualité d'abonnement et les éventuels frais de mise en service, est prélevée à la date d'installation des matériels chez le Client, le Procès Verbal d'installation faisant foi, sauf dénonciation de celui-ci par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 5 jours ouvrés de sa réception.

**ARTICLE 8 – MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS**

Dans le cadre des offres packagées de Hexacom et uniquement dans ces cas là, le Service d'Accès fourni prévoit la location d'un modem Fibre Ethernet et d'un routeur ou d'un modem routeur. Hexacom est et restera propriétaire de ces Equipements pendant toute la durée du Contrat. Le Client s'engage à ne pas vendre, prêter, louer ou disposer d'une quelconque façon les Equipements, ni les grever d'une hypothèque, gage, caution ou autre sûreté. Les Equipements demeureront la propriété de Hexacom même s'ils peuvent être assimilés, pendant un laps de temps, à un bien immobilier. 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 de Hexacom et en aviser immédiatement ce dernier.

Le Client utilisera les Equipements conformément à l'Article 1880 du Code civil et uniquement pour les besoins du Service d'Accès. Le Client utilisera les Equipements conformément à leur documentation associée et aux instructions de Hexacom opérateur. Il s'interdit en outre de le déplacer sans l'accord exprès, préalable et écrit, de Hexacom opérateur. Le Client supporte, en sa qualité de gardien des Equipements de Hexacom installés dans son(ses) Site(s), la totalité des risques liés à l'usage desdits Equipements, pouvant survenir sur les Equipements (notamment dommage – sous réserve de l'usure normale-, détérioration, perte, vol) ainsi que la totalité des risques que les Equipements font courir aux biens et aux personnes. A cet effet, le Client s'engage à souscrire et à maintenir en vigueur pendant toute la durée du Contrat, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance tous risques couvrant notamment la réparation et le remplacement des Equipements qui subiraient des pertes ou des dommages ainsi que tous risques assurables, y compris la responsabilité des tiers, et à informer par écrit Hexacom de tout incident relatif aux risques ci-dessus mentionnés, que pourraient subir les Equipements et ce, quelle qu'en soit l'origine.

Toute modification des Equipements est soumise à l'accord préalable de Hexacom opérateur.

Toute pièce incorporée à un Equipement (notamment au cours des opérations de maintenance) en cours de Contrat devient immédiatement et de plein droit propriété de Hexacom sans qu'aucun remboursement ni indemnité ne puissent lui être réclamés.

En cas de détérioration volontaire ou involontaire, de vol, de panne d'alimentation électrique la garantie prévue e dans le Contrat et détaillée dans l'article 9 ne s'appliquera pas. Dans ce cas, le Client s'engage à payer à Hexacom une indemnité forfaitaire de cinq cent (500) HT € pour le remplacement de l'Equipement mis à disposition ainsi que le coût d'acquisition d'un routeur équivalent à celui installé (prix public en vigueur du constructeur), étant précisé que le Service d'Accès n'ayant pas été interrompu du fait de Hexacom opérateur, le Client restera redevable du montant de la redevance mensuelle d'abonnement au Service d'Accès pendant toute la durée d'indisponibilité du Service en résultant.

**ARTICLE 9 – GARANTIE ET SERVICES ASSOCIES**

Dans le cas où le Client a choisi une des offres packagées au titre de laquelle Hexacom lui met à disposition des Equipements et uniquement dans ces cas-là, Hexacom propose les services suivants :

Ø Mise à jour Firmware : Mise à jour des dernières protections disponibles contre les attaques Internet existante sur le site web du constructeur du routeur.

Ø Monitoring: Contrôle des logs du routeur

Ø Garantie J+1: Il s'agit de la garantie matérielle du routeur. Détails des prestations

**9.1 Mise à jour Firmware :** cette opération est exclusivement effectuée à distance depuis le site principal de Hexacom ou de son partenaire technique. L'opération consiste à mettre à jour l'Equipement routeur avec les dernières évolutions logicielles améliorant le fonctionnement et/ou la sécurité d'utilisation de l'Equipement et disponibles sur le site web du constructeur. Hexacom et/ou son partenaire technique se réservent le droit de refuser d'installer les mises à jour du constructeur dont ils auraient des raisons de craindre qu'elles sont infectées de bogues. En tout état de cause, la responsabilité de Hexacom ne peut être engagée en cas de problèmes techniques provenant des mises à jour effectuées. Le constructeur du routeur demeurant seul responsable des mises à jour qu'il met à disposition. En particulier, Hexacom ne garantit pas que les mises à jour de ces logiciels soient exemptes de défauts ou de bogues.

Dans tous les cas, le Client renonce à poursuivre Hexacom suite à un problème provenant d'une mise à jour conseillé par le constructeur du routeur. En cas de dysfonctionnement de l'Equipement après une mise à jour Firmware la garantie J+1 à Hexacom vocation à s'appliquer si le Client a choisi cette option sinon la remise en route de l'appareil sera soumise à l'approbation par le Client d'un devis de Hexacom opérateur.

**9.2 Monitoring :** Cette opération consiste à contrôler selon une périodicité aléatoire la cohérence des logs du routeur.

**9.3 Garantie J+1 :** Il s'agit de la maintenance matérielle du routeur. En cas de panne matérielle du routeur diagnostiquée avant 15 heures, Hexacom fera livrer au Client un routeur paramétré avec la configuration du Client en J+1 en France Métropolitaine.

Le Client devra retourner, à ses frais, à Hexacom le routeur défectueux au plus tard dans les dix (10) jours suivant la livraison sur site du nouveau routeur.

Ø En cas de modification, non autorisée par Hexacom opérateur, de l'Equipement mis à disposition dans les locaux du Client, la maintenance ne pourra être assurée sans remise préalable de l'Equipement dans son état originaire. Dans l'hypothèse où une modification non autorisée apparaîtrait à l'occasion d'un

retour d'Equipement défectueux, la remise en état d'origine de l'Equipement sera facturée au Client Hexacom opérateur, à son tarif en vigueur au jour de la remise en état.

Ø Ne sont pas couvertes par la garantie J+1 Contrat, les interventions et réparations dues aux détériorations résultant:

- de négligences manifestes, de défauts d'utilisation ou de surveillances et, de façon générale, de tout usage non conforme aux spécifications précisées dans le manuel d'utilisation de l'Equipement,
- de toute intervention (notamment réparations, travaux de maintenance, modifications, déplacements...) sur l'Equipement d'une personne étrangère à Hexacom et/ou son partenaire technique,
- d'un cas de force majeure, notamment inondations, tremblements de terre, grèves, émeutes, guerres,
- de chocs inhabituels, dommages électriques, inondations, négligences, défauts de l'air conditionné ou du contrôle d'humidité, environnement corrosifs susceptibles d'endommager les circuits électriques ou électroniques, dommages se produisant pendant le transport du produit par le Client, ou toute autre cause inhabituelle,
- de non respect des spécifications d'environnement figurant dans la notice d'utilisation de l'Equipement,
- d'utilisation d'accessoires ne respectant pas les spécifications des constructeurs et/ou de Hexacom opérateur.

Si des prestations de maintenance ou de réparation sont effectuées par Hexacom à la suite d'un dysfonctionnement résultant de l'une des causes ci-dessus énumérées, ces prestations seront facturées au Client selon le tarif de Hexacom en vigueur.

**ARTICLE 10 – ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE**

**10.1 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL**

Hexacom fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès ADSL avant le fin du Jour Ouvré suivant la signalisation de l'interruption par le Client à Hexacom conformément à la procédure de notification décrite ci-après, pendant les Heures Ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est repoussé au premier Jour Ouvré suivant avant 12h00.

**10.2 Temps de rétablissement d'un accès SDSL ou Fibre (GTR 4h)**

Hexacom s'engage à rétablir le Service d'un Lien d'Accès IP-SDSL ou Fibre dans un délai de 4 Heures Ouvrées à compter de la notification de l'interruption par le Client pendant les Jours et Heures Ouvrés, selon la procédure définie ci-après. En de hors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant avant 12h00.

En cas de non respect du temps de rétablissement GTR 4 h, Hexacom versera, par Lien d'Accès concerné, une pénalité forfaitaire et libératoire comme suit :

- 4h00 < temps de rétablissement < 6h00 : 20% de l'abonnement forfaitaire mensuel du lien concerné
- 6h01 < temps de rétablissement < 8h00 : 40% de l'abonnement forfaitaire mensuel du lien concerné
- 8h01 < temps de rétablissement < 10h00 : 60% de l'abonnement forfaitaire mensuel du lien concerné
- 10h01 < temps de rétablissement : 80% de l'abonnement forfaitaire mensuel du lien concerné

La responsabilité de Hexacom ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non respect des engagements de niveau de service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification du Service demandée par le Client lorsque sa mise en œuvre induit une interruption du Service,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers autre que Hexacom ou son partenaire technique,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par Hexacom pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte Interne,
- d'un élément / matériel non installé et exploité par Hexacom opérateur,
- 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),
- perturbation du Réseau ou service de télécommunication des opérateurs Orange, SFR ou DSP.

Lorsque les conditions d'attribution d'une pénalité seront remplies, le Client pourra demander à Hexacom le versement du montant des pénalités correspondantes. Ces dernières viendront se compenser avec le montant de la prochaine facture à émettre.

**10.3 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 Hexacom opérateur, conformément à la procédure décrite ci-après, et l'heure à laquelle Hexacom notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès concerné.

**10.4 Procédure de notification des interruptions**

Hexacom communique au Client un point d'entrée qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'interruption : Par mail à l'adresse suivante [technique@hexacom-idf.com](mailto:technique@hexacom-idf.com) ou par téléphone au 0811 620 122. Ces services sont joignables aux Jours et Heures Ouvrés.

Il sera demandé au Client de communiquer à Hexacom les informations suivantes par courriel :

- numéro de client,
- description du dysfonctionnement constaté,
- coordonnées de la personne à tenir informée ou à contacter pour obtenir de plus amples informations.

L'horaire mentionné sur l'email du Client ou par téléphone constituera le point de départ du calcul de la durée d'interruption. Le Client s'engage à fournir à Hexacom toutes les informations requises par ce dernier afin de localiser et de remédier à l'interruption. Notamment, avant de signaler un incident, le Client devra s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements (y compris sur ceux sous sa responsabilité), ses sites ou de la desserte interne.

A la réception d'une notification par le Client pendant les Jours et Heures Ouvrés, Hexacom réalisera l'identification de l'incident et confirmera par retour d'email au Client, si le dysfonctionnement notifié constitue bien une interruption.

Toute notification pour un incident qui, après vérification par Hexacom opérateur, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de Hexacom et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client pourra donner lieu à facturation des coûts d'intervention sur devis. Une fois l'origine de l'interruption identifiée, Hexacom réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrés les actions visant à corriger ladite interruption. Dès lors que Hexacom 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 Hexacom obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

Après analyse et intervention de Hexacom opérateur, si un problème ou une instabilité technique persistent sur un Lien d'Accès xDSL ou Fibre Optique, Hexacom pourra demander à Orange, SFR, ou au DSP une expertise technique afin de rechercher d'éventuelles défaillances sur leur propre Réseau. S'il s'avère qu'après l'expertise technique que le défaut se trouve sur la Desserte Interne ou les matériels du Client, Orange, SFR, ou le DSP facturera à Hexacom son intervention (tarif catalogue de l'Opérateur) qui sera refacturer intégralement au Client à l'euro près sur présentation du justificatif correspondant.

#### 10.5 Clôture de l'interruption

La clôture d'une notification d'interruption sera faite par Hexacom comme suit :

- information du Client par email,
- clôture et archivage de l'incident.

Pour chaque interruption notifiée, le Client dispose d'un délai de 24 Heures Ouvrées à compter de la notification de sa clôture par Hexacom pour envoyer par email à Hexacom sa contestation dûment motivée de la clôture de la notification d'interruption. Sur demande du Client formulée par email, un rapport d'incident pourra être communiqué par Hexacom au Client.

#### ARTICLE 11 - MAINTENANCE DU RESEAU PAR LE FAI

Afin notamment d'assurer le maintien de la qualité de son Réseau, le FAI dispose de la faculté d'interrompre le Service d'Accès pour des raisons de maintenance préventive, de réparation ou de dépannage du Réseau FAI. Pour ce qui concerne ses propres opérations de maintenance, Hexacom ou son partenaire technique s'efforcera, dans la mesure du possible :

- d'effectuer ces interventions de maintenance en dehors de la tranche horaire 9 heures-19 heures ;
- d'informer par avance le Point de Contact du Client par e-mail
- de limiter la période d'interruption du Service d'Accès ;
- de regrouper les interventions de maintenance.

Les interruptions programmées de Service ne sont pas prise en compte pour le calcul des engagements de niveau de service décrits à l'article 10 ci-avant.

#### ARTICLE 12 - SUSPENSION – RESILIATION – RESPONSABILITE

##### 12.1 Suspension

Hexacom a la faculté de suspendre le Service d'Accès, notamment en cas de défaillance du Client ou de défaut de paiement par le Client d'une seule facture qui n'aurait pas été réparé au plus tard sept (7) jours calendaires après mise en demeure de payer adressée par tout moyen.

Lorsque les circonstances ayant motivé la suspension du Service d'Accès et/ou des Services Additionnels auront disparus, ou des garanties présentées, Hexacom pourra, à son choix, soit reprendre la fourniture du Service d'Accès et/ou des Services Additionnels, soit résilier le présent Contrat. La suspension du Service d'Accès et/ou des Services Additionnels, n'emportera pas prorogation de la durée du Contrat pour la période de suspension et n'ouvrira droit à aucune indemnité au profit du Client. Il est expressément convenu que la redevance mensuelle d'abonnement au Service d'Accès et/ou aux Services Additionnels demeurera due pendant la période de suspension.

En outre, Hexacom pourra suspendre le Service d'Accès s'il y est obligé pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du

Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité judiciaire ou administrative, communautaire, nationale ou locale compétente.

##### 12.2. Résiliation

Le Contrat pourra être résilié sous les conditions et selon les modalités suivantes. Il est précisé que la résiliation d'un Lien d'Accès n'emporte pas de plein droit la résiliation du Contrat si celui-ci porte sur plusieurs Liens d'Accès ou est relatif à plusieurs Sites mais n'est relative qu'au Lien d'Accès considéré.

12.2.1. Chaque partie est habilitée à résilier le Contrat de plein droit et à tout moment :

- en cas de force majeure si les effets de celle-ci conduisent à la suspension de l'exécution des obligations essentielles de l'une des parties pendant plus d'un mois calendaire,
- dissolution ou liquidation, amiable ou judiciaire, et sous réserve de l'exercice par l'administrateur judiciaire désigné à la procédure, de son droit à la poursuite du Contrat en cours. En cas de continuation du Contrat par le mandataire judiciaire, tout manquement dans l'exécution des obligations mises à sa charge par le Contrat, pourra entraîner la mise en œuvre par Hexacom de la procédure de résiliation susvisée,

Par ailleurs, Hexacom est habilité à résilier le Contrat de plein droit et sans préavis :

- sur injonction des autorités publiques, administratives ou judiciaires,
- en cas d'arrêt des relations contractuelles entre Hexacom et son partenaire technique.

12.2.2 Hexacom est habilité à résilier de plein droit le Contrat en cas de manquement par le Client à ses obligations contractuelles et notamment en cas de défaut de paiement, quinze (15) jours après une mise en demeure adressée par tout moyen, restée infructueuse.

Plus largement, dans tous les cas où il aurait été porté à la connaissance de Hexacom que le Client aurait méconnu les obligations mises à sa charge par le Contrat ou en cas de manquement du Client à ses obligations légales, la résiliation du présent Contrat prendra effet trente (30) jours après la date de notification de la mise en demeure de se conformer aux obligations contractuelles adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet.

12.2.3 Le Client est habilité à résilier tout ou partie du Contrat en cas de manquement grave par Hexacom à ses obligations contractuelles. Toutefois, cette résiliation ne pourra intervenir que dans un délai d'un (1) mois après que le Client ait fait constater par Hexacom et/ou son partenaire technique, le dysfonctionnement qu'il allègue, dans le cadre d'un examen contradictoire sur place, attestant de ce que le Client est étranger au dysfonctionnement considéré.

12.2.4 Dans le cas où le Client refuse l'application d'un nouveau tarif ou de modifications des dispositions du Contrat proposés par Hexacom dans les conditions de l'article 7.2, le Client a la faculté de résilier le Contrat (ou partie de celui-ci si la modification ne concerne qu'une partie des Services d'Accès), dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification par tout moyen écrit du nouveau tarif ou des nouvelles dispositions du Contrat.

12.3 La résiliation du Contrat, totale ou partielle, avant l'expiration de son terme contractuel en cours, qu'elle qu'en soit la cause, rendra immédiatement exigibles les montants dus au titre du Service d'Accès concerné pour la période restant à courir jusqu'au terme de ladite période contractuelle en cours et ce, sans préjudice des sommes que Hexacom pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts ou de pénalités, en cas de résiliation fautive ou de violation des stipulations du Contrat imputable au Client. Nonobstant ce qui précède, la présente disposition ne s'appliquera pas en cas de résiliation par le Client suite à une inexécution par Hexacom de ses obligations essentielles ou suite à la survenance d'un cas de force majeure ou dans le cadre de l'article 12.2.4 ci-dessus. Par ailleurs, si la résiliation intervient avant la mise en service du Service, la résiliation unilatérale du Contrat par le Client (non justifiée par un manquement de

Hexacom à ses obligations essentielles), le Client sera tenu de verser une indemnité correspondant à douze (12) mois de redevance mensuelle pour le Service d'Accès concerné.

En cas de suspension et/ ou de résiliation, quelle qu'en soit la cause, toute période commencée reste due et tout paiement réglé reste acquis à Hexacom opérateur.

La présente faculté de résiliation ne fait pas obstacle à ce que la partie plaignante se prévale de son droit de demander réparation du préjudice qu'elle aura estimée subir au titre de ce Contrat.

#### ARTICLE 13 - RESPONSABILITE

Hexacom met en œuvre les moyens de supervision et d'intervention en vue d'assurer la continuité et les performances du Service. Les Parties conviennent expressément que ma responsabilité de Hexacom ne pourra être engagée que dans le cadre d'une faute prouvée. En tant qu'utilisateur de technologies ou d'infrastructures développées ou fournies par des tiers, notamment les FAI, Hexacom ne saurait garantir que le Service soit totalement ininterrompu, sans incident et offrant un niveau de sécurité sans faille. La fourniture du Service d'Accès implique le recours à des structures et infrastructures techniques propriété de tiers sur lesquelles ont été acquis des droits d'utilisation et/ou de passage, dont la gestion

et l'administration ne peuvent engager Hexacom opérateur. Hexacom prendra toutes les mesures raisonnables, conformes à l'état de la technique au jour de la survenance d'un incident, pour remédier le plus rapidement possible à toute défaillance pouvant lui être imputable (interruption, erreur...) et mettra en œuvre tous les moyens appropriés dont il dispose ou dont il pourra disposer, dans la limite de ses moyens financiers et au regard de l'économie du Contrat, aux fins de parer à de tels dysfonctionnements, dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales.

Dans le cas où la responsabilité de Hexacom serait établie, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, celle-ci sera limitée aux dommages matériels directs. Hexacom ne saurait être tenue responsable des dommages indirects et/ou immatériels tels que notamment les pertes d'exploitation, de bénéfice, de profit, de chiffre d'affaires, de clientèle, de renommée, de réputation, l'action des tiers et les préjudices commerciaux, économiques et autres pertes de revenus. Hexacom ne saurait être responsable d'une défaillance du Service liée à des problèmes techniques sur le Réseau des FAI, ou résultant du non respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat, ou d'éléments indépendants de sa volonté, notamment en cas de force majeure, de défaillance de matériels ou de réseaux propriété du Client et/ou de tiers, ou d'une faute ou d'une négligence du Client.

En cas de litige, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être alloué au Client ne pourra excéder le montant mensuel facturé au Client par Hexacom opérateur.

#### ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE ET CAS FORTUITS

Hexacom ne sera pas tenu responsable des difficultés de connexions des utilisateurs du Client aux sites Web et coupures du Service d'Accès consécutives à un mauvais fonctionnement des parties du réseau Internet qui ne sont pas sous sa maîtrise. La survenance de telles difficultés constitue pour Hexacom un cas de force majeure. La responsabilité de Hexacom est également dérogée pour tout retard ou dysfonctionnement résultant de l'insuffisance ou inexactitude des informations et/ou de la documentation fournies par le Client et plus généralement dans tous les cas où le Client n'aurait pas respecté ses obligations. De même, la mauvaise utilisation du logiciel par le Client, ses préposés ou ses prestataires, ou encore les pertes de fichiers ou de données imputables à ce dernier constituent une cause étrangère pour Hexacom ne pouvant engager une quelconque responsabilité de sa part. Hexacom ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable, et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre de retards ou conséquences dommageables dues à des cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence des tribunaux français ou des cas fortuits tels que conventionnellement définis. Le Client s'engage à garantir Hexacom contre toute action, réclamation et condamnation pouvant être prononcée à son encontre résultant d'une méconnaissance par le Client de ses obligations contractuelles ou légales. Notamment, il assume seul toutes les conséquences résultant du choix du ou de ses noms de domaine.

#### ARTICLE 15 - CONSEQUENCES DE FIN DE CONTRAT

En fin de Contrat et quel qu'en soit la cause, les Equipements propriété de Hexacom ou de son partenaire technique devront lui être immédiatement restitués, aux frais et risques du Client. Le Client s'engage à restituer les Equipements dans l'état où ils se trouvaient au moment de leur mise à disposition, sous réserve de leur usure normale. Si les Equipements ne sont pas restitués ou ne sont pas en état de fonctionnement, ils seront facturés au prix public d'un équipement de remplacement équivalent.

Après l'expiration du Contrat quelle qu'en soit la cause, il appartient au Client d'organiser, sous sa seule responsabilité, toutes opérations de manière pour assurer, le cas échéant, la continuité de son service. Toute assistance autre que la remise à tout tiers désigné par le Client des informations nécessaires et/ou toute demande particulière qui pourrait être demandée à Hexacom dans ce cadre constitue une prestation complémentaire qui fera l'objet d'un devis.

#### ARTICLE 16 – ECRASEMENT DE LIGNE ADSL

En cas d'écrasement de ligne ADSL par un tiers, cent euros (100 €) hors taxe seront facturés au Client pour la réinjection de la ligne ADSL. Hexacom préviendra le Client par mail ou par courrier Recommandé avec accusé de réception en cas d'écrasement et demandera la validation au Client pour la réinjection de la ligne ADSL. Si le Client refuse de payer les frais de réinjection, la ligne ADSL restera non active. Le Client reconnaît expressément être informé des risques encourus à savoir la coupure totale de l'accès Internet, et accepte d'un supporter toutes les conséquences sans que Hexacom puisse assumer une quelconque responsabilité à cet égard.

#### ARTICLE 17 – DIVERS

Chaque Contrat remplace tous les accords antérieurs, écrits ou oraux entre le Client et Hexacom opérateur, relatifs au même objet et constituent l'intégralité de l'accord conclu entre le Client et Hexacom eu égard au(x) Service(s) qu'il concerne.

Si une ou plusieurs dispositions de l'un quelconque des documents constituant le Contrat, est tenue pour non valide ou déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions du Contrat garderont

toutes les forces et leur portée. Les obligations et garanties expressément contenues dans le Contrat sont les seules acceptées par Hexacom et se substituent à toutes autres déclarations et/ou garanties expresses ou tacites, y compris notamment, les garanties de valeur marchande, d'adéquation à un objet particulier et de service ininterrompu, ainsi qu'à toute obligation que Hexacom pourrait avoir en droit coutumier ou jurisprudentiel.

Aucune partie n'est réputée avoir renoncé un à droit acquis au x termes du Contrat, sauf renonciation expresse écrite et signée.

Les parties conserveront confidentielles les dispositions du Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives au Service ou aux parties (ci-après désignées les « Informations Confidentielles »). Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées que pour les besoins exclusifs de l'exécution du Contrat. Les parties sont autorisées à divulguer tout ou partie des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou d'une autorité de régulation, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux salariés, fournisseurs, experts, avocats ou commissaires aux comptes d'une partie ayant besoin d'en connaître, (v) aux prêteurs potentiels de crédit à une partie et aux sociétés de son groupe. Le présent article s'appliquera pendant la durée du Contrat et survivra à son terme, pour quelque cause que ce soit, pendant une durée de trois (3) ans. Nonobstant ce qui précède et sauf mention particulière du Client sur le bon de commande, Hexacom se réserve le droit de faire figurer le nom du Client, son logo et le type de Service souscrit sur une liste de références commerciales communiquées au public. Par ailleurs, le Client reconnaît que Hexacom pourra être amené à divulguer des Informations Confidentielles relatives au Client dans le cadre des dispositions légales en vigueur.

#### ANNEXE 1 : CHARTE D'UTILISATION DES SERVICES DE HEXACOM OPERATEUR

##### Utilisation d'Internet

Le Client déclare bien connaître Internet, ses caractéristiques et ses limites et reconnaît en particulier :

1. que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines heures de la journée ;
2. que certains réseaux spécifiques composant Internet peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès ;
3. 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 ;
4. qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels présents sur son réseau informatique de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le service fourni par le FAI ;
5. qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations qu'il pourrait se procurer sur Internet ;
6. qu'il est seul responsable du choix des sites qu'il visite, le Service fourni par Hexacom et le FAI consistant seulement à lui permettre l'accès à Internet ;
7. que la nature des contenus de certains sites web disponibles sur le réseau Internet peut porter atteinte aux mineurs.

##### Utilisation des Services du FAI

Le Client utilise sa connexion internet sous sa propre responsabilité quant aux informations qu'il diffuse et celles auxquelles il accède, dans le respect des lois et règlements en vigueur.