

CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRODUITS DE NERIM

NERIM SAS, ci-après dénommée " NERIM ", a une activité de fournisseur d'accès à l'Internet et d'opérateur télécom

NERIM étant un service "ouvert", tout visiteur y accédant s'engage à prendre connaissance des conditions générales et spécifiques de vente à l'adresse suivante: <http://www.nerim.fr/cgv/>

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales et particulières dans lesquelles, d'une part NERIM met à la disposition du Client son service d'accès à Internet, et d'autre part le Client accède et utilise ce service.

Toute connexion au service est subordonnée au respect des présentes conditions générales et particulières.

L'enregistrement en ligne du Client à un service d'accès à Internet nécessite la lecture des conditions générales et particulières décrites ci-après.

La signature du "Bon de commande" entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales et particulières décrites ci-après.

Les conditions spécifiques stipulées sur le "Bon de commande", fourni à l'ABONNE lors de son adhésion par une autre méthode que l'enregistrement en ligne, font partie intégrante du présent contrat.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat pour les clients ABONNES.

ARTICLE 2 - SERVICE D'ACCES INTERNET

2.1 NERIM accorde à l'ABONNE (personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement payant) qui l'accepte, le droit de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique (ordinateur et/ou modem) au Centre Serveur de NERIM afin de recevoir et d'envoyer de données à travers les réseaux en ligne.

2.2 Le droit accordé à l'ABONNE dans le cadre d'un accès xDSL est personnel, incessible et non-transférable. Il est offert une seule connexion par Nom d'Utilisateur.

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

2.4 La connexion au Service d'Accès n'est autorisée qu'à la condition que l'ABONNE utilise le Nom d'utilisateur qu'il a choisi (sous réserve que, le Nom d'utilisateur (login) choisi soit d'une part disponible, et d'autre part ne porte pas atteinte à l'image de marque de NERIM) et le Mot de passe (password) qui lui a été attribué par NERIM. Cette dernière se réserve le droit, en cours d'exécution des présentes, de changer ce Nom d'utilisateur et/ou le Mot de passe pour des raisons d'ordre technique, de sécurité et/ou d'éthique.

2.5 Toute connexion au Service d'Accès, à l'interface de gestion « admin » ou transmission de données effectuées à partir du Nom d'utilisateur de l'ABONNE sera réputé avoir été effectuée par ce dernier. L'ABONNE s'assure de la confidentialité du login et du mot de passe qui lui a été confié. Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée du Nom d'utilisateur et/ou du Mot de passe et leurs conséquences, relève de la responsabilité de l'ABONNE. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'ABONNE s'engage à avertir NERIM sans délai, par message électronique (E-mail) confirmé par lettre recommandée afin que cette dernière procède au changement immédiat du mot de passe confié lors de la souscription de l'abonnement.

ARTICLE 3 - ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

3.1 L'ABONNE et l'UTILISATEUR (personne physique ou morale bénéficiant d'un accès à NERIM pour une période déterminée) déclarent être âgés d'au moins 18 ans.

3.2 L'UTILISATEUR s'engage à communiquer ses coordonnées (Société, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommunautaire, Nom et Prénom de l'interlocuteur, adresse, n° de téléphone, n° de fax, e-mail, coordonnées bancaires) exactes sous peine de

voir son inscription annulée. Dès la première connexion, l'UTILISATEUR doit prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, accessibles en ligne à l'adresse suivante : <http://www.nerim.fr/cgv/>. En cas de désaccord avec ces dernières, l'UTILISATEUR est libre d'annuler son inscription immédiatement, faute de quoi elles seront considérées comme acceptées, sans restriction.

3.3 Tout UTILISATEUR bénéficiaire d'une période de gratuité et ayant communiqué ses coordonnées bancaires, deviendra ABONNE à NERIM à la souscription de l'abonnement, déclenchant automatiquement le prélèvement des sommes dues.

3.4 Pour l'ABONNE n'ayant jamais eu le statut d'UTILISATEUR, les présentes conditions générales sont réputées acceptées, à compter de la date de prélèvement du règlement par NERIM.

3.5 L'abonnement est réputé souscrit, à compter de la réception du bon de commande et/ou de la lettre de prêt du matériel et de l'autorisation de prélèvements dûment remplis et signés.

ARTICLE 4 - TARIF DU SERVICE D'ACCES

Sauf disposition contraire prévue aux conditions spécifiques de ventes, les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des produits et services de NERIM.

4.1 Les abonnements sont payables d'avance, le premier jour de chaque période contractuelle. Toute période commencée est due.

4.2 Sans préjudice des dispositions de l'article 9.1 des présentes conditions générales, toute somme non réglée, tout impayé (rejet de prélèvement) ou tout retard de paiement entraînera la suspension immédiate de l'accès et des options souscrites, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement.

A compter de la suspension, NERIM enjoindra l'ABONNE par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous quinze jours à compter de la réception dudit courrier.

Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu à NERIM dans les délais indiqués à l'article 4.1, le montant ainsi restant dû sera majoré d'un montant de douze euros (12,00 €) correspondant aux frais de gestion des impayés.

Les frais relatifs à un rejet de prélèvement s'élèveront à douze (12) euros.

En l'absence de régularisation par l'ABONNE et après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, NERIM, se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par la société NERIM sera à la charge de l'ABONNE.

L'ABONNE ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à NERIM, du fait de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.

4.3 Dépôt de garantie - Afin de garantir le paiement du service, NERIM peut demander un dépôt de garantie à l'ABONNE à la date de signature de la commande ou à tout moment trois (3) mois après la date de début du service ou, si elle préexistait, après la date de début du service du premier lien d'accès commandé par l'ABONNE en application des présentes conditions générales de vente, si des incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière de l'ABONNE. NERIM adressera sa demande sur la commande ou, en cours de commande, par lettre recommandée avec avis de réception.

L'ABONNE remettra alors à NERIM, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (i) six (6) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de commandes fournies par l'ABONNE ou (ii), si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la commande du premier lien d'accès, aux six (6) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à

six (6) mois de facturation du service au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. En cas de non paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, NERIM pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. NERIM informera l'ABONNE de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et l'ABONNE devra reconstituer le dépôt de garantie.

L'ABONNE procèdera à tout versement, ajustement ou restitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur.

Au cas où l'ABONNE ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou restitution dans le délai précité, les dispositions des présentes conditions générales de vente relatives au retard ou au non paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. A défaut pour l'ABONNE de verser le dépôt de garantie avant la date de début du service, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du service sera suspendue. Néanmoins, l'ABONNE paiera les redevances liées au service à partir de la date prévisionnelle de début du service indiquée sur la commande. A défaut de versement, d'ajustement ou de restitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucun lien d'accès ne pourra être commandé par l'ABONNE jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de restitution du dépôt.

En l'absence de retards de paiement de l'ABONNE et/ou de différend entre les parties, le dépôt de garantie sera restitué à l'ABONNE par NERIM deux (2) mois après la fin de la dernière commande en vigueur.

4.4 Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans le Bon de commande, en fonction des choix de l'ABONNE. Ils sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises, NERIM se réservant le droit de reporter toute nouvelle taxe et augmentation de taux. L'ensemble de ces tarifs est révisable mensuellement, tout comme les périodicités d'abonnement et de prélèvement qui y sont attachées. Ces modifications seront notifiées à l'ABONNE, par e-mail et/ou par courrier, au moins un mois avant leur date d'application. A défaut de contestation par l'ABONNE de ces nouveaux tarifs dans le respect des conditions indiquées à l'article « RESILIATION » des conditions spécifiques de ventes applicables à chaque produit et/ou service, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par l'ABONNE. Dans l'hypothèse où l'ABONNE n'accepterait pas les nouveaux tarifs de NERIM, il est libre de résilier son abonnement dans le respect de l'article 9 des présentes et de l'article « RESILIATION » des conditions spécifiques de vente. En ce cas l'ancien tarif restera applicable jusqu'à expiration de la période d'abonnement en cours.

Sauf résiliation de la part de l'ABONNE conformément au présent paragraphe, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avertissement.

4.5 Souscription d'options - En sus de son abonnement à NERIM, l'ABONNE peut s'abonner à des options, dans les mêmes conditions que celles décrites dans les présentes. L'ABONNE est en droit de résilier à tout moment son abonnement aux options, conformément à l'article « RESILIATION » des conditions spécifiques de vente et conserver son abonnement à NERIM. Toutes les clauses mentionnées dans les présentes relatives à la résiliation sont applicables aux options. En cas d'abonnement à une option, l'ABONNE s'engage à prendre connaissance des conditions spécifiques, accessibles en ligne, applicables à cette option.

L'ABONNE au titre de la souscription d'option dispose au sein de son espace d'administration « Admin » d'une interface lui permettant de passer directement des commandes d'option.

A ce titre, l'ABONNE reconnaît que la souscription d'option via son espace « Admin » vaut commande ferme et définitive de sa part.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE NERIM

NERIM s'oblige à assurer le fonctionnement du Centre Serveur 24h/24 et sept jours sur sept, sous réserve



des périodes de maintenance et des pannes éventuelles, mais ne garantit pas en particulier les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de son Centre Serveur vers INTERNET, ainsi que du central téléphonique appartenant à l'opérateur télécom vers son Centre Serveur. En effet, le ralentissement de ces dernières ne relève pas de la prestation d'accès offerte par NERIM mais des caractéristiques inhérentes aux réseaux en ligne relatives aux moyens techniques d'absorption du trafic généré.

ARTICLE 6 – DÉCLARATIONS

6.1 L'ABONNE déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'INTERNET décrites ci-dessous et reconnaît :

- que le Service d'Accès n'est pas un service télématique ou d'information mais seulement un service de connexion entre l'Équipement et le Centre Serveur aux fins de transmissions de données entre réseaux au sein d'INTERNET, NERIM n'assumant aucune responsabilité autre que celles expressément décrites dans les présentes ;
- qu'il s'est assuré que le Service d'Accès et la Ligne sont aptes à répondre à ses besoins ;
- que les transmissions de données sur INTERNET ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que certains réseaux et services spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès ;
- que les données circulant sur INTERNET ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par l'ABONNE à ses risques et périls ; Toutefois, s'agissant de tout mode de paiement en ligne, NERIM s'engage à faire appel aux services d'éditeurs de logiciels de transactions sécurisés permettant aux UTILISATEURS de transmettre leur numéro de carte bancaire en ligne de façon la plus sécurisée possible, compte tenu de l'évolution de la technologie et des lois en vigueur à ce jour en France sur la cryptologie ;
- que certaines des données circulant sur INTERNET peuvent faire l'objet d'une appropriation privative au titre d'une législation sur la propriété intellectuelle et que c'est dans le respect de cette législation, qu'il interroge, consulte, demande, stocke sur son Équipement les données accessibles sur INTERNET ;
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur l'Équipement de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le Service d'Accès ;
- qu'il respecte les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur les sites web et les galeries marchandes, comme les notices d'utilisations, avertissements, reproduits ou mentionnés par NERIM, dont la violation peut avoir pour effet de bloquer provisoirement l'accès à un, plusieurs ou la totalité des services et d'entraîner la résiliation à terme et unilatéralement du contrat d'abonnement si l'UTILISATEUR, soit diffuse des contenus illicites ou en permet la consultation, soit contrevient aux règles d'usage énoncées par NERIM ;
- que l'Équipement connecté au Centre Serveur est sous son entière responsabilité et qu'en conséquence NERIM n'est en rien responsable de tout dommage pouvant survenir à son Équipement du fait de sa connexion ;

6.2 L'ABONNE s'engage à respecter la charte de bonne conduite de NERIM

Cette charte a pour but de définir les règles de bonne conduite que devra respecter l'ABONNE NERIM lors de l'usage des services NERIM.

6.2.1. Portée

La présente charte s'applique à l'usage de tous les services NERIM qu'utilise l'ABONNE. Cela comprend, notamment, la prestation d'accès à Internet, l'usage de la boîte aux lettres électronique, l'utilisation de forum et la publication de pages personnelles. Cet engagement est général et porte sur tous les supports, notamment image, son, texte, vidéo, logiciel, base de données.

6.2.2. Protection des mineurs

L'ABONNE a le devoir de protéger les personnes dont il a la charge contre tout préjudice que pourrait induire

la visite de sites qui seraient susceptibles de comporter des atteintes à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

L'ABONNE s'engage à faire en sorte que tout usage des services NERIM attachés à son abonnement par un mineur soit placé sous son contrôle.

6.2.3. Règles d'usage des services NERIM

- Respect de la Netiquette et des lois et règlements.

La Netiquette est un code de bonne conduite élaboré par la communauté des internautes et son non respect par l'ABONNE peut provoquer à son encontre des réactions de la part des autres internautes pour lesquels NERIM ne pourra être tenu responsable.

Par ailleurs, l'ABONNE s'interdit de publier, par quelque moyen que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant au suicide, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites ou portant atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée. De même, l'ABONNE s'interdit de porter atteinte aux droits patrimoniaux d'autrui, notamment et non limitativement, de diffuser des contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle. Pour en savoir plus sur la Netiquette, consulter : <http://www.afa-france.com/netiquette> ou <http://www.afa-france.com/usages>

- "Spamming", "junk mail" et chaînes de lettres

L'utilisation par l'ABONNE des services mails NERIM à des fins frauduleuses ou nuisibles, telle que notamment l'envoi en nombre de messages non sollicités et autre fait de type "spamming" sont formellement interdits.

- Piratage et hacking

L'ABONNE s'engage à ne pas utiliser les services à des fins de piratage, d'intrusion dans des systèmes informatisés ou de "hacking", ainsi que tout autre agissement répréhensible civilement ou pénalement et/ou susceptible de causer des dommages à autrui.

6.3 En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques du Service d'Accès et d'INTERNET, l'ABONNE renonce à engager la responsabilité de NERIM concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

6.4 L'ABONNE est seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés), à NERIM du fait de l'utilisation illégale ou non du Service d'accès. Dans les cas indiqués ci-dessus, l'ABONNE ou l'UTILISATEUR s'engage à indemniser NERIM en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris les frais d'avocat). Par ailleurs, l'ABONNE s'engage à rembourser NERIM des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés.

6.5 NERIM ne consent aucune garantie, expresse, implicite, légale ou autre, et exclut en particulier toute garantie implicite ou expresse concernant notamment l'aptitude du Service d'Accès à répondre aux attentes ou aux besoins particuliers de l'ABONNE.

6.6 Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de NERIM en vertu des présentes Conditions Générales ne saurait excéder le montant de l'abonnement perçu par NERIM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité. En aucun cas, NERIM n'encourra de responsabilité pour perte de bénéfices, perte de données, frais d'acquisition de produits ou services de remplacement.

De plus, NERIM ne saurait être responsable de tout dommage, direct ou indirect, consécutif à l'utilisation des données accessibles par le Net, que NERIM ait été ou non informé de l'éventualité de tels dommages. L'ABONNE reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le déchargera de l'obligation de payer tout montant dû à NERIM au titre des présentes.

ARTICLE 7 - COURRIER ÉLECTRONIQUE

Il est expressément indiqué que la boîte aux lettres créée lors de l'abonnement à NERIM constitue l'adresse e-mail principale de l'ABONNE. NERIM se réserve le droit de communiquer avec l'ABONNE sur cette adresse pour l'informer de l'évolution des présentes conditions ou de son compte. L'ABONNE s'engage donc à consulter régulièrement les messages adressés par NERIM à son adresse e-mail principale. Toute communication réalisée par NERIM

auprès de l'ABONNE à son adresse e-mail principale est réputée avoir été reçue et lue par l'ABONNE. NERIM se réserve par ailleurs le droit de communiquer à tout moment avec ses ABONNES par tous les moyens dont il dispose.

ARTICLE 8 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIÉTÉ

8.1 NERIM concède au Client un droit d'usage non exclusif, non transférable ni cessible sur les logiciels et équipement pour les seuls besoins propres liés à l'utilisation des produits et services NERIM.

L'équipement demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de NERIM ou de ses ayants droit. L'équipement ne pourra être cédé ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. L'ABONNE aura la qualité de gardien de l'équipement au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à le conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. L'ABONNE informera NERIM sans délai de toute disparition, détérioration ou destruction de tout ou partie de l'équipement, qu'elle qu'en soit la cause et indemniserà NERIM à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de l'équipement, sauf preuve par l'ABONNE de son absence de faute ou de l'existence d'une cause étrangère exonératoire. A l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, l'équipement sera renvoyé à NERIM par l'ABONNE en bon état.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de NERIM, y compris les éventuels logiciels, l'ABONNE est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement NERIM 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, l'ABONNE avisera immédiatement NERIM.

8.2 Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière de NERIM, sauf dérogation expresse et écrite accordée par le Fournisseur.

8.3. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété en cause.

8.4 Réserve de propriété - Transfert de risques

En cas de souscription à une offre NERIM, la propriété du produit vendu ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix. Cependant, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du produit sera transférée à l'ABONNE dès l'expédition. Il devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

ARTICLE 9 – RÉSILIATION

9.1 NERIM se réserve le droit de résilier, sans formalité et de plein droit, l'abonnement en cas de violation d'une des clauses des présentes conditions et en particulier dans les cas où :

- l'ABONNE violerait l'une quelconque des conditions visées à l'Article 1 des présentes ;
- l'ABONNE mettrait à disposition du public, sur ou à travers les services de NERIM, un ou des contenu(s) manifestement contraire(s) aux lois et réglementations en vigueur à ce jour en France et relevant notamment mais non limitativement de la pédophilie, de l'incitation à la haine raciale, de la négation des crimes contre l'humanité, de l'appel au meurtre, du proxénétisme ;
- NERIM constaterait que l'ABONNE pratique le multipostage abusif de courriers électroniques sans sollicitation des destinataires ;
- NERIM constaterait des actes de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec l'ABONNE ;
- en cas de non-paiement à l'échéance de l'une des sommes dues par l'ABONNE à NERIM aux titres des présentes et en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé ;

9.2 Dans le cas où l'une des hypothèses visées à l'alinéa précédent se réaliserait, NERIM se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier l'abonnement immédiatement ou à l'échéance de celui-ci, et ceci, sans indemnité. Les sommes précédemment versées par l'ABONNE resteront acquises à NERIM, sans préjudice des sommes restant dues, ni des poursuites

judiciaires que NERIM pourrait entreprendre à l'encontre de l'ABONNE. Les sommes dues par l'ABONNE restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation.

9.3 NERIM se réserve le droit de résilier l'abonnement si après réception de la lettre recommandée avec accusé de réception (cf. article 4.2) et après un délai de quinze (15) jours, l'ABONNE n'a toujours pas régularisé sa situation.

9.4 Dans le cas d'une résiliation anticipée par l'ABONNE, et quelle qu'en soit la raison, celui-ci sera tenu de payer intégralement les mensualités restantes de la période contractuelle en cours.

9.5 Après résiliation d'une commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à restituer à NERIM l'ensemble des matériels et logiciels qui lui ont été concédés dont le Fournisseur récupère le plein usage, restituer et/ou laisser au personnel de NERIM le libre accès de ses locaux pour retirer les matériels et installations appartenant à ce dernier. En cas d'obstacle, de refus, de destruction ou de perte du matériel imputable au Client, le matériel lui sera facturé à sa valeur neuve indiquée sur le bon de commande.

ARTICLE 10 – CESSION DE CONTRAT ET SOUS-TRAITANCE

L'ABONNE reconnaît que le présent Contrat et les Commandes Acceptées y afférent sont conclus par NERIM en considération de la personne de l'ABONNE. Par conséquent, il ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat ou des Commandes Acceptées, sauf accord écrit préalable de la NERIM et sauf à toute entité contrôlée par l'ABONNE ou contrôlant l'ABONNE au sens de l'article L 233-3 du Nouveau Code de Commerce, ainsi que dans le cadre d'une fusion ou d'un apport partiel d'actif, ou à l'utilisateur final.

NERIM est autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par NERIM. NERIM est également autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat dans le cas d'une fusion ou d'une réorganisation de NERIM, à toute entité à laquelle NERIM cède une partie substantielle des actifs intéressant le présent Contrat, ou à une de ses filiales.

L'ABONNE reconnaît que NERIM a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et des Commandes Acceptées.

ARTICLE 11 – MAINTENANCE

11.1 Le Client doit permettre aux techniciens de Nerim l'accès aux locaux où sont installés les équipements. Nerim est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service Internet. Le Client s'interdit donc toute intervention sur une quelconque partie des équipements, sauf à la demande expresse de Nerim.

11.2 Le service de maintenance ne couvre que les prestations liées à un usage normal et conforme des équipements et matériels mis à disposition du Client. Toute intervention supplémentaire de Nerim et notamment celles rendus nécessaires par la défaillance ou la négligence du Client sera facturée à celui-ci.

ARTICLE 12 – DIVERS

12.1 Information - L'ABONNE s'engage à informer NERIM par écrit de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, modification de l'Équipement, changement de coordonnées bancaires). NERIM ne saurait être tenue pour responsable des conséquences que pourrait subir l'ABONNE et/ou les tiers dans l'hypothèse où l'ABONNE aurait omis de notifier à NERIM une quelconque modification.

12.2 Réactualisation des Conditions Générales de Vente - NERIM se fait un devoir de réactualiser régulièrement les termes des présentes afin de prendre en compte toute évolution jurisprudentielle et/ou technique.

12.3 Interruptions de service - NERIM se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle son Service

d'Accès pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration. Ces interruptions seront notifiées par e-mail à l'ABONNE au minimum vingt-quatre (24) heures avant qu'elles n'interviennent.

Dans l'hypothèse où le Service d'Accès serait interrompu pendant plus de huit (8) heures du fait d'une défaillance de NERIM non justifiée par un cas de force majeure, l'ABONNE, qui devra en faire la demande dans les vingt-quatre (24) heures à compter de la fin de l'interruption, bénéficiera d'une période de prolongation gratuite de son abonnement pour une période équivalente à celle de l'interruption survenue. Outre cette indemnisation, l'ABONNE n'a droit à aucune autre indemnisation pour cette interruption de service.

12.4 Force majeure - Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de Force majeure telle que définie par la jurisprudence y compris l'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de télécommunications, à condition que l'autre partie soit informée promptement du retard ou du manquement, de même que de la cause et du retard envisagé.

12.5 Dissociation - Si une stipulation des présentes Conditions ou l'application d'une telle stipulation à l'ABONNE ou à NERIM était considérée par un Tribunal compétent 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 est convenu que si une clause des présentes conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet.

12.6 Notifications - Toute notification faite aux termes des présentes devra l'être par écrit et envoyée à l'adresse de NERIM. L'ABONNE prendra soin de garder tout accusé de réception. Ces notifications prendront effet lors du premier jour ouvrable suivant la réception par NERIM de la notification, sauf impossibilité technique.

12.7 Délai de rétractation - En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, l'ABONNE (personne physique) a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant les services de NERIM par lettre recommandée avec accusé réception, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre, sous réserve, en cas de livraison d'un équipement de NERIM, que ce dernier soit retourné à l'expéditeur.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'exercice de ce droit de rétractation par l'ABONNE implique le remboursement, par NERIM, des sommes payées par l'ABONNE et l'annulation de l'abonnement. Dans l'hypothèse de livraison d'un équipement de NERIM, ce dernier devra être retourné complet (y compris les accessoires et le guide pratique) et présenter l'aspect du neuf. Le Client reste responsable des détériorations subies par le produit à compter de l'expédition. Le remboursement s'effectuera après acceptation par NERIM de la marchandise retournée. Les frais de retour sont à la charge de l'ABONNE.

Conformément à l'article L 121-20 du Code de la Consommation, l'ABONNE qui utilise les Services de NERIM via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs perd la faculté d'exercer son droit de rétractation

L'ABONNE déjà ABONNE à une offre d'accès NERIM, avant de souscrire l'offre pour laquelle le droit de rétractation a été exercé, restera automatiquement ABONNE à son ancienne offre. Toute résiliation par l'ABONNE devra alors être effectuée conformément aux Conditions Générales et Spécifiques de Vente afférentes à son ancienne offre.

12.8 Aucune action, quelque soit sa forme, ne pourra être engagée au titre du Contrat ou d'une Commande Acceptée, par l'une des parties à l'encontre de l'autre des parties plus de deux mois après la survenance de l'événement qui en est la cause, sous réserve de l'action en défaut de paiement qui pourra être intentée

dans les trois (3) ans suivant la date du dernier paiement.

ARTICLE 13 – DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHER INFORMATISÉ

La communication d'informations relatives à l'ABONNE est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Dans ce cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le client peut s'adresser au Service Client de NERIM. Par ailleurs, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne.

L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par NERIM, n'est effectuée que sur consentement exprès des Clients. S'agissant de l'utilisation des informations délivrées sur les services proposés par NERIM, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations nécessaires au bon fonctionnement de la formule d'abonnement.

S'agissant de l'utilisation des autres données nominatives relatives à l'ABONNE y compris les adresses postales, l'ABONNE peut faire valoir son droit d'opposition à toute utilisation commerciale de celles-ci en s'adressant au Service Client de NERIM.

Néanmoins NERIM peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires.

ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE / REGLEMENTS DES LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Sous réserves de la qualité de commerçant du client, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES AUX OFFRES BUSINESS FIBRE

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. Nerim Business Fibre : nom du service d'accès à Internet via un réseau de type Ethernet et à destination de Clients résidant en France métropolitaine.

EFM : Ethernet in the First Mile. Protocole définissant l'Ethernet dans les réseaux d'accès.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres Nerim Business Fibre.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de NERIM de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par NERIM ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3. INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Installation - NERIM s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'ABONNE les produits et services commandés par l'ABONNE et acceptés par NERIM. A cet égard l'ABONNE communiquera à NERIM, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de NERIM.

L'ABONNE s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par NERIM incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes

d'installation et de maintenance seront communiquées par NERIM sur toute demande écrite de l'ABONNE préalablement ou non à la commande.

NERIM peut procéder, à titre gratuit, à une visite de pré-installation afin de vérifier la conformité du local aux spécifications techniques d'accès au service. Si le local n'est pas jugé conforme, NERIM indique à l'ABONNE par télécopie ou courrier les aménagements complémentaires requis auxquels l'ABONNE doit procéder dans des délais raisonnables convenus entre les parties.

En cas d'impossibilité pour l'ABONNE de satisfaire à une ou plusieurs des caractéristiques requises, NERIM peut accepter le local en l'état, en inscrivant ses réserves sur la notification de mise à disposition du service adressée par tous moyens à sa convenance. Dans ce cas, NERIM ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaillance du service résultant de la non-conformité des locaux aux spécifications techniques d'accès au service.

3.2 Accès - Sous réserve du respect par NERIM des exigences raisonnables de l'ABONNE en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, l'ABONNE permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société NERIM aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à NERIM d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'ABONNE. L'ABONNE, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

Si l'ABONNE a souscrit à l'option de maintenance avancée (GTR Avancée), NERIM doit pouvoir intervenir vingt quatre heures sur vingt quatre et sept jours sur sept.

3.3 Câblage - La desserte interne, c'est à dire le câblage fourni par l'ABONNE afin de relier la tête de câble du réseau public de l'opérateur historique aux équipements d'Accès au Service de l'ABONNE, n'est pas fournie par Nerim au delà d'une distance de 3 mètres.

La fourniture d'un câble supérieur à 3 mètres, fera l'objet d'un devis.

3.4 Etude de Faisabilité - Une étude de faisabilité consécutivement à la signature du bon de commande aura obligatoirement lieu. NERIM s'engage à répondre à chaque étude de faisabilité dans un délai maximum de trois (3) semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande.

Si l'ABONNE venait à ne pas confirmer cette étude de faisabilité par une commande ferme, il serait alors redevable des dits frais tel que mentionné sur le bon de commande.

A l'issue de cette étude de faisabilité, un délai de mise à disposition sera communiqué à l'ABONNE

3.5 Difficultés exceptionnelles de construction - Dans le cadre des difficultés exceptionnelles de construction ci-dessous énumérées, les frais engagés par Nerim seront à la charge de l'ABONNE, après acceptation d'un devis présenté par Nerim.

En cas de refus du devis, des frais d'études, dont le montant sera mentionné sur le bon de commande, seront redevables par l'ABONNE.

Difficultés exceptionnelles de construction :

- Travaux de génie civil,
- Absence de local pour abriter le Point de Terminaison,
- Existence de contraintes géographiques particulières :
 - accès réglementé ou interdiction de passage,
 - site protégé (parcs naturels par exemple),
 - obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple),
 - configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemples),
 - absence de moyens d'accès par la route pour la

construction ou la maintenance.

- Nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux :
 - transport aérien (hélicoptage essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels),
 - élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage,
 - desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple),
 - démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton,
 - consolidation ou construction d'ouvrages.

3.6 Mise à disposition - NERIM enverra à l'ABONNE une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements à l'ABONNE matérialise la date de production de l'offre liaison garantie. Cette date fait foi dans tous les échanges entre NERIM et l'ABONNE.

Dans le cas où l'ABONNE dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où NERIM enverra à l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de NERIM.

L'ABONNE dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, l'ABONNE motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNE dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par l'ABONNE, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par NERIM.

3.7 Report du délai de mise à disposition - Si la mise à disposition est retardée du fait de l'ABONNE par rapport à la Date de Mise à Disposition Convenue, l'ABONNE doit prévenir NERIM par courrier au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise à Disposition Convenue. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un (1) mois la Date de Mise à Disposition Convenue), soit l'ABONNE annulera sa commande et devra payer à NERIM les frais d'étude de faisabilité et cinquante pour cent (50 %) des Frais d'Accès au Service des prestations concernées.

En cas de non-respect de cette nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue expressément entre les Parties.

La redevance mensuelle d'abonnement est également due par l'ABONNE dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la Date de Mise à Disposition Convenue initiale, lorsque l'ABONNE ne prévient pas NERIM de son retard dans les délais sus visés

ARTICLE 4. Classe de Service

Nerim propose l'accès à deux classes de service (CoS) :

- Par défaut, la classe data entreprise, permet à l'ABONNE d'écouler un flux de données dont le débit peut atteindre le débit de l'Accès souscrit par ce dernier.

La CoS data entreprise permet en cas de congestion du réseau de prioriser les données par rapport au réseau grand public mais pas par rapport à la classe data garantie.

- En option, la classe data garantie permet d'écouler un flux de données dont le débit est garanti à tout instant

ARTICLE 5. MODIFICATION

Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), il en informera au préalable NERIM et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. NERIM s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours.

L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de NERIM ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que NERIM n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

L'ABONNE, titulaire d'une offre NERIM Business Fibre, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme NERIM Business Fibre.

Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le bon de commande.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, NERIM n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

NERIM se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les ABONNES déjà raccordés.

NERIM en informera l'ABONNE dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, l'ABONNE conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour ces prestations à compter :

- de la date de changement de débit sur une Liaison Nerim Business Fibre,
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien NERIM Business Fibre d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

Nerim peut procéder à la demande de l'ABONNE et après vérifications techniques, à une augmentation ou une diminution de débit d'une liaison Nerim Business Fibre. Une modification de débit d'une liaison Nerim Business Fibre donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la liaison.

5.1 - Changement de débit - En cas de demande de modification du débit d'une liaison, l'ABONNE doit remplir un Bon de Commande de modification de la liaison et s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la liaison initiale prévues à l'article 9.4 des conditions générales de ventes.

5.2 Changement d'extrémité - Une nouvelle durée minimale d'un an de la liaison Nerim Fibre est fixée à compter de la date de création de la nouvelle liaison et le montant de l'abonnement de la nouvelle liaison est également modifié en fonction du débit choisi. L'ABONNE doit également s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la liaison initiale prévues à l'article 9.4 des conditions générales de ventes

ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

6.1 Délai de rétablissement d'un Lien garanti - NERIM s'engage à rétablir le service d'un Lien Business Fibre en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie à l'Article 6.6. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée défini à l'article 6.5, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la

signalisation de l'Interruption par l'ABONNE conformément à Article 6.6 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, NERIM versera par Lien Business Fibre concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par Nerim.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien Business Fibre concerné.

6.2 IMS d'un Lien Business Fibre concerné - NERIM mesure la disponibilité annuelle de chaque lien garanti grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). Nerim s'engage à maintenir l'IMS annuelle d'un Lien Business Fibre concerné inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrée, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrée qui suit.

Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée, NERIM s'engage à maintenir l'IMS du Lien Business Fibre concerné inférieure à vingt (20) heures. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien garanti concerné :

- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :
 - 30h <= IMS < 33h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 - 33h <= IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 - 36h <= IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 - 39h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné.

- Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :

- 20h <= IMS < 23h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
- 23h <= IMS < 26h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
- 26h <= IMS < 29h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
- 29h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par lien garanti.

6.3 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement - Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'ABONNE à NERIM, conformément à la procédure décrite à l'Article 6.6 ci-après, et l'heure à laquelle NERIM notifie à l'ABONNE le rétablissement du Service sur le Lien Business Fibre concerné, conformément à l'Article 6.8 ci-après.

6.4 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par NERIM à l'ABONNE conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par NERIM, et l'unique compensation et recours de l'ABONNE, au titre de la qualité du Service.

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

- d'une modification de la Prestation demandée par l'ABONNE,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 12.4 des conditions générales de vente,

- du fait d'un tiers,
- du fait de l'ABONNE et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par NERIM pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par NERIM,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, 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 NERIM,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de NERIM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à NERIM par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

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

6.5 Procédure de notification des Interruptions - NERIM fournit à ses ABONNES 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, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'ABONNE a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel de l'ABONNE, NERIM 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, NERIM 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. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNE de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'ABONNE fournira à NERIM 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 ;
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'ABONNE, NERIM peut demander à l'ABONNE, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

6.6 Gestion des Interruptions - Avant de signaler un incident, l'ABONNE s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, NERIM réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNE que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par NERIM, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de NERIM et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNE et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, NERIM réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par l'ABONNE de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que NERIM a fait, auprès de l'ABONNE, 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 NERIM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

6.7 Clôture de l'incident - La clôture d'une signalisation sera faite par NERIM 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 NERIM à l'ABONNE afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

6.8 Gestions de travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, NERIM 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. NERIM devra informer préalablement l'ABONNE de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par NERIM devra intervenir au moins sept (7) 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, NERIM s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

NERIM garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. NERIM garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de NERIM telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande. NERIM effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par NERIM sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de NERIM, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de NERIM, à la réparation des seuls dommages directs subis par l'ABONNE, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par NERIM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

NERIM ne saurait être responsable à l'égard de l'ABONNE ou des utilisateurs de l'ABONNE des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par l'ABONNE pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET.

En cas d'action intentée contre l'ABONNE au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, NERIM s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que l'ABONNE ait informé sous 48 heures et par écrit NERIM de toute réclamation. Dans le cas où l'ABONNE serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la

violation d'un droit de propriété intellectuelle, NERIM devra obtenir à ses frais pour l'ABONNE le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

ARTICLE 8. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la signature par la dernière des parties l'ayant signé. Le contrat est conclu pour une durée minimale d'un an avec tacite reconduction. Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 90 (quatre-vingt dix) jours.

Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par l'ABONNE. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties.

La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives de 90 (quatre-vingt dix) jours quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée.

Lors de la résiliation, l'ABONNE dispose de deux mois pour retourner les équipements terminaux mis à sa disposition pour utiliser les produits et service Nerim, faute de quoi, il renonce au remboursement de son dépôt de garantie.

ARTICLE 9. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de NERIM en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par NERIM. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de NERIM.
- Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'abonnement facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services de NERIM et les redevances propres aux services commandés par l'ABONNE, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des tranches horaires choisies. Le montant et le détail des frais d'utilisation sera précisé dans les bons de commande établis par NERIM. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par NERIM sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par NERIM.

ARTICLE 10. MANDAT

Par l'inscription à une offre à Liens garantis, l'ABONNE donne mandat à NERIM pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par NERIM, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y-compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne.

Au cas où un ABONNE présent dans la zone de couverture IP ADSL viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, NERIM se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNE sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 11. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE

LA LIGNE ADSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNE prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de NERIM ne saurait être mise en cause.

ARTICLE 12. CONFIDENTIALITE

L'ABONNE reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par NERIM au cours de l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). L'ABONNE s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. L'ABONNE se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. NERIM s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant l'ABONNE qui lui seront communiqués par l'ABONNE comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.

Le :

Nom :

Cachet et signature *

* Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »

Merci de parapher chacune des pages précédentes de ce document

