

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

NERIM SARL, ci-après dénommée " NERIM ", a une activité de fournisseur d'accès à l'Internet

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.net/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 des 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.net/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.

Des frais de gestion, d'un montant de deux euros et cinquante centimes (2,50) d'euros, seront appliqués pour tout autre moyen de paiement que les prélèvements.

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 procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution 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 reconstitution 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 reconstitution 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 reconstitution du dépôt. En l'absence de retards de paiement de l'ABONNE et/ou de différé 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/24h 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 relatifs 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'assurant 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 sécurisées 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 dégagera 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, in cessible 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 indemniser 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 au titre 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 dans un délai d'un mois après la résiliation 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 accord 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 autorisé 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 A L'OFFRE NERIM COLLECT IP

### 1 – DESCRIPTION DU SERVICE

1.1 Le Service Nerim Collect, basé sur la technologie xDSL, consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateur au réseau de Nerim par l'intermédiaire de liaisons cuivre;
- le transport des flux correspondant sur le réseau Nerim ;
- la livraison au Client des flux sur la Porte de Livraison.

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

- les Liens d'Accès,
- la Porte de Livraison.

Le Service est limité par le Point d'Entrée du côté Utilisateur Final et par la Porte de Livraison du côté Client.

Les dispositions des conditions générales de ventes ainsi que des conditions spécifiques de vente applicables aux liens d'accès, seront applicables indépendamment à la Porte de Livraison, étant entendu néanmoins que tout élément concernant la Porte de Livraison affectera de la même manière l'ensemble des Liens d'Accès. Par exemple, toute résiliation de la Porte de Livraison entraînera automatiquement la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès souscrits.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Nerim adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Dans le cas de modification tarifaire substantielle, le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception.

### 1.2 Modification des conditions de fourniture du Service

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Nerim peut modifier les caractéristiques de son Service et/ou les présentes Conditions spécifiques de ventes. Nerim s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

Le Client peut alors refuser toute modification substantielle du Service par lettre recommandée avec avis de réception motivée adressée à Nerim dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par Nerim. Chaque Partie peut alors résilier les Commandes en cours sans pénalité, avec un préavis d'un mois.

A défaut, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par Nerim qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

### 2 – PORTE DE LIVRAISON

Il est entendu, préalablement à toute Commande de Lien d'Accès, que le Client devra souscrire ou avoir souscrit une Porte de Livraison réputée mise en service conformément à l'article 2.1.

La Porte de Livraison sera localisée sur un des sites de Nerim. En option, et sous réserve de faisabilité technique, le Client pourra demander à ce que la Porte de Livraison soit déportée vers un de ses sites par le biais d'un raccordement optique distant. Cette prestation n'étant pas standard, elle fera l'objet d'une tarification et d'un délai de mise en service non standard communiqués par Nerim lors de la demande du Client.

2.1 Date de Début du Service : La Date de Début du Service d'une Porte de Livraison intervient à la date d'émission de l'avis envoyé sous quelque format que ce soit par Nerim au Client confirmant l'activation de ladite Porte.

2.2 Délai de mise en service : Le délai indicatif d'activation d'une Porte de Livraison est de quatre (4) semaines à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par Nerim.

2.3 Durée : Une Porte de Livraison est souscrite pour une période initiale de un (1) an à compter de sa Date de Début du Service. A l'issue de la période initiale ci-dessus, la Porte de

Livraison sera tacitement reconduite pour une durée indéterminée, chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet en respectant un préavis de un (1) mois. Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service de la Porte de Livraison concernée ou avant le terme de la période initiale définie ci-dessus rendra immédiatement exigibles les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale. La résiliation d'une Porte de Livraison sur laquelle seraient délivrés des Liens d'Accès entraînera la résiliation automatique et immédiate des Liens d'Accès concernés. Nerim pourra exiger les pénalités éventuellement dues par le Client pour la résiliation de ces Liens d'Accès.

2.4 Débit de raccordement de la porte de livraison :

- 100 Mbits/s
- 200 Mbits/s sur port 1 Gbit/s (sous réserve de faisabilité technique)

Les débits des Raccordements commandés par le client sont précisés dans le bon de commande du Contrat.

2.5 Débit de la Bande Passante : Nerim mesure et facture au client le débit utilisé en fonction de l'option choisie sur le bon de commande. Le client peut choisir d'être facturé soit au forfait, soit à la consommation.

2.6 Option de sécurisation : Nerim propose la mise en œuvre d'une sécurisation des «Raccordements de la porte de livraison» :

- mise en œuvre de raccordements sécurisés. Dans ce cas, un raccordement standard est sécurisé par un second raccordement de caractéristiques techniques identiques,

Dans le cas de la mise en œuvre de cette option sur un site unique, cette option suppose la sécurisation optique du site concerné. Cette dernière est fournie et facturée dans le cadre d'un contrat de raccordement sécurisé distinct du contrat de Nerim Collect.

### 3 – LIENS D'ACCES

3.1 Modalités de fourniture d'un Lien d'Accès : Un Lien d'Accès ne pourra pas porter sur une boucle locale cuivre dont le numéro de ligne RTC est porté par un autre opérateur que France Télécom.

3.1.1 Mandat de dégroupage : Par l'inscription à l'offre Nerim Collect, chaque Utilisateur Final 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, en ce y compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne.

3.1.2 Règles de gestion spécifiques : Le Client reconnaît, et il informera les Utilisateurs Finaux, que la mise en œuvre du Service Nerim Collect pourra entraîner la résiliation des services DSL fournis par un autre opérateur sur la même liaison, aux conditions contractuelles souscrites auprès desdits opérateurs. De même, toute demande d'un service d'un autre opérateur nécessitant l'utilisation de la liaison conduit à la résiliation du Lien d'Accès. Une liaison ou une sous liaison ne peut supporter qu'un seul Lien d'Accès.

3.1.3 Le Client accepte, et il informera les Utilisateurs Finaux, que, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande de Lien d'Accès et/ou de contestation d'un Utilisateur Final, les documents contractuels signés entre le Client et l'Utilisateur Final pourront être communiqués à des opérateurs tiers.

Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la Date de Début du Service, sans responsabilité de la part de Nerim.

3.2 Conditions suspensives : Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'Utilisateur Final, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni. Nerim pourra facturer au Client les éventuels frais facturés par France Télécom, ainsi que les mensualités restantes de la période initiale.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la couverture DSL de Nerim.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service Nerim Collect proposé, sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci après dénommée « Eligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple) ;
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- Liaisons raccordées à une sous-répartition automatique ;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de téléphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, Nerim ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique.

3.3 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès : Nerim enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après "la Notification") une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de Nerim. La date de la Notification envoyée par Nerim au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès. Cette date fait foi dans tous les échanges entre Nerim et le Client.

Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés ou en cas d'utilisation d'un Lien d'Accès à des fins d'exploitation par le Client, les Liens d'Accès de la Commande concernée seront réputés mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par Nerim.

3.4 Délai de mise en service : Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès est de vingt et un (21) Jours Ouvrés après acceptation par Nerim de la Commande.

### 3.5 Conditions de raccordement

3.5.1 Dans le cadre du Service, le Client prend en charge la fourniture et l'installation de l'Equipement Terminal et de la Desserte Interne.

Les Equipements Terminaux ainsi fournis devront interfonctionner avec les Equipements Nerimet, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Equipements Terminaux ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par Nerim constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Equipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

Par dérogation au paragraphe ci-dessus, Nerim peut proposer au client de lui fournir des équipements validés, moyennant la signature d'un contrat distinct des présentes.

3.5.2 Equipements Terminaux validés par Nerim : La liste des équipements validés figure dans un document fourni au Client lors de la première Commande. Elle comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

3.5.3 Equipements Terminaux non validés par Nerim : Nerim préconise fortement l'utilisation d'Equipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer.

Le Client peut décider de raccorder des Equipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à Nerim dans ce cas. Nerim ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Equipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont:

- temps de synchronisation anormalement long (supérieur à 1 minute) ;
- synchronisation aléatoire ;
- absence de synchronisation de l'Equipement Terminal, notamment à certaines distances du DSLAM ;
- dégradation des performances, en termes de débit, l'Equipement ne respectant pas la marge au bruit imposée par le réseau.

Si un Equipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, Nerim peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Equipement Terminal.

3.5.4 Installation chez l'Utilisateur Final : Le Client fait son affaire de l'installation chez ses Utilisateurs Finaux des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès côté Utilisateur Final dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

3.5.5 Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès, le Client doit permettre à Nerim et à toute personne mandatée par elle la possibilité d'accéder au Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrées pour l'installation et 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

3.5.6 Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, Nerim ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou au Point de terminaison ou faire l'intervention prévue, Nerim pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux.

3.5.7 La responsabilité de Nerim ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès liée au non respect du présent Article par le Client. Nerim reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire du Point de Terminaison ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre le Client et l'Utilisateur Final.

3.6 Durée : Un Lien d'Accès est souscrit pour une durée minimale de deux mois, correspondant à une période normale de facturation.

Le client peut résilier son lien d'accès à NERIM et les différentes options auxquelles il a souscrit, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au moins 15 jours avant la date de la prochaine échéance de facturation, avec une période de facturation minimale de deux mois. Dans ce cas, les sommes déjà versées lors de la souscription à

l'abonnement restent acquises à NERIM. La résiliation prendra effet au terme de l'abonnement en cours.

Au-delà de la période minimale d'abonnement, le présent contrat est renouvelable par tacite reconduction par périodes successives de deux mois.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service des Liens d'Accès concernés ou avant le terme de la période initiale définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

#### 4 – ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

4.1 Garantie de Temps de Rétablissement : L'engagement de Nerim comprend, pour chaque porte de livraison, une Garantie de Temps de Rétablissement en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes pour toute signalisation déposée les jours et heures ouvrables, de 8 heures à 18 heures. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures. Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par Nerim.

La garantie de temps de rétablissement prévue dans le cadre des présentes ne concerne pas les liens ADSL souscrit dans le cadre des liens d'accès.

4.2 Disponibilité annuelle du Service (IMS) : Nerim mesure la disponibilité annuelle de chaque Collecte IP grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). L'IMS correspond au cumul annuel des temps d'interruptions partielles du Service comprises dans la période de 8 heures à 18 heures des jours ouvrables. Lorsqu'une interruption est constatée en heures non ouvrables, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première heure ouvrable qui suit.

4.3 Option Garantie de Temps de Rétablissement S1 : Nerim propose au client, pour chaque Collecte IP une option payante de service après-vente dénommée « Garantie de Temps de Rétablissement S1 » (GTR S1) qui assure, en cas d'interruption du Service, le rétablissement dudit Service en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes, sept jours sur sept et 24 heures sur 24.

Par dérogation aux dispositions supra relatives à la disponibilité annuelle du Service, les interruptions de Service comptabilisées dans le cadre de l'indicateur d'IMS sont prises en compte quels que soient l'heure et le jour de l'interruption. Nerim s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à 13 (treize) heures.

#### 5 – PENALITES A LA CHARGE DE NERIM

5.1 Non-respect de l'engagement relatif à la Garantie de Temps de Rétablissement : En cas de non-respect du délai de rétablissement du Service par Nerim le client peut demander le versement de pénalités de retard forfaitaires et définitives, définies comme suit :

4 h 30< temps de rétablissement  $\leq$  5 h 20% du montant de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
5 h < temps de rétablissement  $\leq$  6 h 30% du montant de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
6 h < temps de rétablissement  $\leq$  7 h 40% du montant de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
7 h < temps de rétablissement 50% du montant de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison.

Le cumul annuel des pénalités relatives à la porte de livraison est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par raccordement optique distant.

5.2 Non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale du Service SANS Option GTR S1 : Le client peut demander, une fois par an, le versement de pénalités forfaitaires et définitives définies comme suit :

• 20 h  $\leq$  IMS < 22 h 20% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 22 h  $\leq$  IMS < 24 h 30% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 24 h  $\leq$  IMS < 26 h 40% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 26 h  $\leq$  IMS 50% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison.

Le montant mensuel moyen pris en compte dans le calcul de la pénalité décrite supra est le montant mensuel moyen facturé au titre de la Collecte interrompue sur l'année de référence.

5.3 Non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale du Service AVEC Option GTR S1 : Le client peut demander, une fois par an, le versement de pénalités forfaitaires et définitives définies comme suit :

• 13 h  $\leq$  IMS < 15 h 20% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 15 h  $\leq$  IMS < 17 h 30% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 17 h  $\leq$  IMS < 19 h 40% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 19 h  $\leq$  IMS 50% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison.

Le montant mensuel moyen pris en compte dans le calcul de la pénalité décrite supra est le montant mensuel moyen facturé au titre de la Collecte interrompue sur l'année de référence.

5.4 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 le client à NERIM, conformément à la procédure décrite à l'Article 5.6 ci-après, et l'heure à laquelle

NERIM notifie au client le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné, conformément à l'Article 5.8 ci-après.

5.5 Modalités de versement des pénalités : Les éventuelles pénalités dues par NERIM au client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par NERIM, et l'unique compensation et recours du client, 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 service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le client,
- 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 du client 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 raccordés les installations de NERIM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- d'un volume de Commandes de Liens d'Accès supérieur de plus de dix pour-cent (10 %) aux prévisions mensuelles envoyées par le client à NERIM,
- 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, le client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à NERIM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par NERIM de la prochaine facture du Service au client.

5.6 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 le client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du client, 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 le client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le client 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 de la porte de livraison concerné livré sans Equipement Terminal à la demande du client, NERIM peut demander au client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

5.7 Gestion des Interruptions : Avant de signaler un incident, le client 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 au client 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 le client 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 le client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que NERIM 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 NERIM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

5.8 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 au client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

5.9 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 le client 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.

La notification de travaux programmés par Nerim devra intervenir au moins sept (7) jours 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.

5.10 Procédure d'escalade hiérarchique : L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une interruption concerne au moins sept pour cent (7%) des Liens d'Accès souscrits à la date de l'Interruption et que cette Interruption n'est pas réparée selon les engagements de Niveau de Service définis ci-dessus.

Dans ce cas, le Client peut activer la hiérarchie de Nerim pour escalader l'incident aux contacts ci-après selon les délais indiqués :

Déclencheur Nerim

5 heures\* Responsable NOC  
9 heures\* Responsable Exploitation  
12 heures\* Responsable Opération  
\*A partir de l'heure indiquée sur le ticket ( en Heures Ouvrées).

Les coordonnées des interlocuteurs Client et Nerim seront communiquées à la signature des présentes et mises à jour dès que nécessaire. La notification d'une modification des coordonnées des interlocuteurs se fera par tout moyen.

#### 6 – OBLIGATIONS DES PARTIES

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

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de Nerim, y compris les éventuels logiciels, le Client 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, le Client avisera immédiatement Nerim.

6.2 Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande.

De même, le Client et Nerim se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties a connaissance susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la

perte des Equipements de Nerim ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

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

6.4 A tout moment et sans devoir indemniser le Client, Nerim pourra modifier le Réseau de Nerim (i) pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente, ou (ii) si la modification n'affecte pas les niveaux de Service.

En cas de réalisation d'une hypothèse prévue en (i) ci-avant, Nerim informera le Client aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

6.5 Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

6.6 Le Client reconnaît que l'Utilisateur Final reste engagé par des droits et obligations vis à vis de France Télécom, décrites dans le mandat qu'il a signé pour bénéficier du Service sur le Lien d'Accès concerné.

6.7 Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients finaux et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Il est seul responsable de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux.

Nerim ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur Final au moyen du Service.

Par ailleurs, le Client est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs Finaux.

Le Client reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Utilisateurs Finaux, considérés comme des tiers aux Commandes.

Le contrat conclu entre le Client et ses Utilisateurs Finaux ne sera pas opposable à Nerim, aucun lien de droit ne pouvant être créé directement entre les Utilisateurs Finaux et Nerim.

Le Client défendra, indemnisera et tiendra Nerim indemne de toute réclamation, plainte, revendication ou attaque de quelque nature que ce soit émanant de tiers résultant de, ou liée à, l'utilisation du Service par les Utilisateurs Finaux et/ou lui.

Enfin, le Client autorise Nerim à interrompre la fourniture de tout ou partie du Service rendu par le Client à un ou plusieurs Utilisateurs Finaux, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente, en vue de préserver ses intérêts.

## 7 – DISPOSITIONS FINANCIERES

Tous les frais récurrents et non récurrents pour la Nerim Collect fournis par Nerim aux clients sont indiqués dans chaque commande du client.

Sauf accord écrit contraire de Nerim et du client, Nerim facture et émet les éventuels avoirs sur une base bimestrielle.

La facturation de mois partiels sera faite prorata temporis. Nerim facture à terme à échoir les Frais d'Accès au Service et les frais de raccordements, et à terme échu les frais de bande passante du service Nerim Collect.

## CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES A L'OFFRE NERIM COLLECT ATM

### 1 – DESCRIPTION DU SERVICE

1.1 Le Service Nerim Collect, basé sur la technologie Xdsl, consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateur au réseau de Nerim par l'intermédiaire de liaisons cuivre;
- le transport des flux correspondant sur le réseau Nerim ;
- la livraison au Client des flux sur la Porte de Livraison.

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

- les Liens d'Accès Garantis,
- la Porte de Livraison.

Le Service est limité par le Point d'Entrée du côté Utilisateur Final et par la Porte de Livraison du côté Client.

Les dispositions des conditions générales de ventes ainsi que des conditions spécifiques de vente applicables aux liens d'accès, seront applicables indépendamment à la Porte de Livraison, étant entendu néanmoins que tout élément concernant la Porte de Livraison affectera de la même manière l'ensemble des Liens d'Accès. Par exemple, toute résiliation de la Porte de Livraison entraînera automatiquement la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès souscrits.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Nerim adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Dans le cas de modification tarifaire substantielle, le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception.

### 1.2 Modification des conditions de fourniture du Service

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Nerim peut modifier les caractéristiques de son Service et/ou les présentes Conditions spécifiques de ventes. Nerim s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

Le Client peut alors refuser toute modification substantielle du Service par lettre recommandée avec avis de réception motivée adressée à Nerim dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par Nerim. Chaque Partie peut alors résilier les Commandes en cours sans pénalité, avec un préavis d'un mois.

A défaut, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par Nerim qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

## 2 – PORTE DE LIVRAISON

Il est entendu, préalablement à toute Commande de Lien d'Accès, que le Client devra souscrire ou avoir souscrit une Porte de Livraison réputée mise en service conformément à l'article 2.1.

La Porte de Livraison sera localisée sur un des sites de Nerim. En option, et sous réserve de faisabilité technique, le Client pourra demander à ce que la Porte de Livraison soit déportée vers un de ses sites par le biais d'un raccordement optique distant. Cette prestation n'étant pas standard, elle fera l'objet d'une tarification et d'un délai de mise en service non standard communiqués par Nerim lors de la demande du Client.

2.1 Date de Début du Service : La Date de Début du Service d'une Porte de Livraison intervient à la date d'émission de l'avis envoyé sous quelque format que ce soit par Nerim au Client confirmant l'activation de ladite Porte.

2.2 Délai de mise en service : Le délai indicatif d'activation d'une Porte de Livraison est de quatre (4) semaines à compter de la date d'acceptation de la Commande concernée par Nerim.

2.3 Durée : Une Porte de Livraison est souscrite pour une période initiale de un (1) an à compter de sa Date de Début du Service. A l'issue de la période initiale ci-dessus, la Porte de Livraison sera tacitement reconduite pour une durée indéterminée, chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet en respectant un préavis de un (1) mois. Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service de la Porte de Livraison concernée ou avant le terme de la période initiale définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

La résiliation d'une Porte de Livraison sur laquelle seraient délivrés des Liens d'Accès entraînera la résiliation automatique et immédiate des Liens d'Accès concernés. Nerim pourra exiger les pénalités éventuellement dues par le Client pour la résiliation de ces Liens d'Accès.

2.4 Débit de raccordement de la porte de livraison :

- 155 Mbits/s STM1 ATM multi-mode

Les débits des Raccordements commandés par le client sont précisés dans le bon de commande du Contrat.

2.5 Débit de la Bande Passante : Nerim mesure et facture au client le débit utilisé en fonction de l'option choisie sur le bon de commande. Le client peut choisir d'être facturé soit au forfait, soit à la consommation.

2.6 Option de sécurisation : Nerim propose la mise en œuvre d'une sécurisation des «Raccordements de la porte de livraison» :

- mise en œuvre de raccordements sécurisés. Dans ce cas, un raccordement standard est secouru par un second raccordement de caractéristiques techniques identiques,

Dans le cas de la mise en œuvre de cette option sur un site unique, cette option suppose la sécurisation optique du site concerné. Cette dernière est fournie et facturée dans le cadre d'un contrat de raccordement sécurisé distinct du contrat de Nerim Collect.

### 3 – LIENS D'ACCES

3.1 Modalités de fourniture d'un Lien d'Accès : Un Lien d'Accès ne pourra pas porter sur une boucle locale cuivre dont le numéro de ligne RTC est porté par un autre opérateur que France Télécom.

3.1.1 Mandat de dégroupage : Par l'inscription à l'offre Nerim Collect, chaque Utilisateur Final 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, en ce y compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne.

3.1.2 Règles de gestion spécifiques : Le Client reconnaît, et il informera les Utilisateurs Finaux, que la mise en œuvre du Service Nerim Collect pourra entraîner la résiliation des services DSL fournis par un autre opérateur sur la même liaison, aux conditions contractuelles souscrites auprès desdits opérateurs. De même, toute demande d'un service d'un autre opérateur nécessitant l'utilisation de la liaison conduit à la résiliation du Lien d'Accès. Une liaison ou une sous liaison ne peut supporter qu'un seul Lien d'Accès.

3.1.3 Le Client accepte, et il informera les Utilisateurs Finaux, que, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande de Lien d'Accès et/ou de contestation d'un Utilisateur Final, les documents contractuels signés entre le Client et l'Utilisateur Final pourront être communiqués à des opérateurs tiers.

Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la Date de Début du Service, sans responsabilité de la part de Nerim.

3.2 Conditions suspensives : Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'Utilisateur Final, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni. Nerim pourra facturer au Client les éventuels frais facturés par France Télécom, ainsi que les mensualités restantes de la période initiale.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la couverture DSL de Nerim.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service Nerim Collect proposé, sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci après dénommée « Eligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple) ;
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- Liaisons raccordées à une sous-répartition automatique ;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de téléphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales. Ainsi, Nerim ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique.

3.3 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès : Nerim enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après "la Notification") une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de Nerim. La date de la Notification envoyée par Nerim au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès. Cette date fait foi dans tous les échanges entre Nerim et le Client.

Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés ou en cas d'utilisation d'un Lien d'Accès à des fins d'exploitation par le Client, les Liens d'Accès de la Commande concernée seront réputés mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par Nerim.

3.4 Délai de mise en service : Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès est de vingt et un (21) Jours Ouvrés après acceptation par Nerim de la Commande.

### 3.5 Conditions de raccordement

3.5.1 Dans le cadre du Service, le Client prend en charge la fourniture et l'installation de l'Equipement Terminal et de la Desserte Interne.

Les Equipements Terminaux ainsi fournis devront interfonctionner avec les Equipements Nerim, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Equipements Terminaux ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par Nerim constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Equipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

Par dérogation au paragraphe ci-dessus, Nerim peut proposer au client de lui fournir des équipements validés, moyennant la signature d'un contrat distinct des présentes.

3.5.2 Equipements Terminaux validés par Nerim : La liste des équipements validés figure dans un document fourni au Client lors de la première Commande. Elle comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

3.5.3 Equipements Terminaux non validés par Nerim : Nerim préconise fortement l'utilisation d'Equipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer.

Le Client peut décider de raccorder des Equipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à Nerim dans ce cas. Nerim ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Equipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont:

- temps de synchronisation anormalement long (supérieur à 1 minute) ;
- synchronisation aléatoire ;
- absence de synchronisation de l'Equipement Terminal, notamment à certaines distances du DSLAM ;

- dégradation des performances, en termes de débit, l'Équipement ne respectant pas la marge au bruit imposée par le réseau.

Si un Équipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, Nerim peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Équipement Terminal.

**3.5.4 Installation chez l'Utilisateur Final :** Le Client fait son affaire de l'installation chez ses Utilisateurs Finaux des Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès côté Utilisateur Final dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

**3.5.5** Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès, le Client doit permettre à Nerim et à toute personne mandatée par elle la possibilité d'accéder au Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrées pour l'installation et 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

**3.5.6** Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, Nerim ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou au Point de terminaison ou faire l'intervention prévue, Nerim pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux.

**3.5.7** La responsabilité de Nerim ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès liée au non respect du présent Article par le Client. Nerim reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire du Point de Terminaison ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre le Client et l'Utilisateur Final.

**3.6** Durée : Un Lien d'Accès est souscrit pour une durée minimale de un an.

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.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant la Date de Début du Service des Liens d'Accès concernés ou avant le terme de la période initiale définie ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

#### 4 – ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

**4.1** Garantie de Temps de Rétablissement : L'engagement de Nerim comprend, pour chaque porte de livraison et pour chaque lien d'accès souscrit par le client, une Garantie de Temps de Rétablissement en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes pour la porte de livraison et en moins de quatre (4) heures pour les liens d'accès, pour toute signalisation déposée les jours et heures ouvrables, de 8 heures à 18 heures. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures. Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par Nerim.

**4.2** Disponibilité annuelle du Service (IMS) : Nerim mesure la disponibilité annuelle de chaque Collecte ATM grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). L'IMS correspond au cumul annuel des temps d'interruptions partielles du Service comprises dans la période de 8 heures à 18 heures des jours ouvrables. Lorsqu'une interruption est constatée en heures non ouvrables, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première heure ouvrable qui suit.

**4.3** Option Garantie de Temps de Rétablissement S1 applicable à la porte de livraison uniquement : Nerim propose au client, pour chaque Collecte ATM une option payante de service après-vente dénommée « Garantie de Temps de Rétablissement S1 » (GTR S1) qui assure, en cas d'interruption du Service, le rétablissement dudit Service en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes, sept jours sur sept et 24 heures sur 24.

Par dérogation aux dispositions supra relatives à la disponibilité annuelle du Service, les interruptions de Service comptabilisées dans le cadre de l'indicateur d'IMS sont prises en compte quels que soient l'heure et le jour de l'interruption. Nerim s'engage à maintenir l'IMS inférieure ou égale à 13 (treize) heures.

#### 5 – PENALITES A LA CHARGE DE NERIM

**5.1** Pénalités dues au titre de la porte de livraison :

**5.1.1** Non-respect de l'engagement relatif à la Garantie de Temps de Rétablissement : En cas de non-respect du délai de rétablissement du Service par Nerim le client peut demander le versement de pénalités de retard forfaitaires et définitives, définies comme suit :

4 h 30 < temps de rétablissement  $\leq$  5 h 20% du montant de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
5 h < temps de rétablissement  $\leq$  6 h 30% du montant de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
6 h < temps de rétablissement  $\leq$  7 h 40% du montant de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison  
7 h < temps de rétablissement 50% du montant de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison.

Le cumul annuel des pénalités relatives à la porte de livraison est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par raccordement optique distant.

**5.1.2.** Non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale du Service SANS Option GTR S1 : Le client peut demander, une fois par an, le versement de pénalités forfaitaires et définitives définies comme suit :

• 20 h  $\leq$  IMS < 22 h 20% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 22 h  $\leq$  IMS < 24 h 30% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 24 h  $\leq$  IMS < 26 h 40% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 26 h  $\leq$  IMS 50% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison.

Le montant mensuel moyen pris en compte dans le calcul de la pénalité décrite supra est le montant mensuel moyen facturé au titre de la Collecte interrompue sur l'année de référence.

**5.1.3** Non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale du Service AVEC Option GTR S1 : Le client peut demander, une fois par an, le versement de pénalités forfaitaires et définitives définies comme suit :

• 13 h  $\leq$  IMS < 15 h 20% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 15 h  $\leq$  IMS < 17 h 30% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 17 h  $\leq$  IMS < 19 h 40% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison ;  
• 19 h  $\leq$  IMS 50% du montant mensuel moyen de l'abonnement mensuel relatif à la porte de livraison.

Le montant mensuel moyen pris en compte dans le calcul de la pénalité décrite supra est le montant mensuel moyen facturé au titre de la Collecte interrompue sur l'année de référence.

**5.2** Pénalités dues au titre des liens d'accès garantis :

**5.2.1** Délai de rétablissement d'un Lien garanti : NERIM s'engage à rétablir le service d'un Lien garanti 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 5.5, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE conformément à l'article 5.5 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

**5.2.2** En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, NERIM versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définit ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement  $\leq$  6h30 : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;  
- 6h30 < Temps de Rétablissement  $\leq$  8h30 : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;  
- 8h30 < Temps de Rétablissement  $\leq$  10h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;  
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;

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

**5.2.3** IMS d'un Lien garanti concerné : NERIM s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien garanti concerné inférieure à trente (30) Heures Ouvrables. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée, NERIM s'engage à maintenir l'IMS du Lien garanti 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  $\leq$  IMS < 33h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;  
33h  $\leq$  IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;  
36h  $\leq$  IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;  
39h  $\leq$  IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;

- Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :  
- 20h  $\leq$  IMS < 23h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;  
- 23h  $\leq$  IMS < 26h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;  
- 26h  $\leq$  IMS < 29h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;  
- 29h  $\leq$  IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;

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

**5.3** 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 le client à NERIM, conformément à la procédure décrite à l'Article 5.5 ci-après, et l'heure à laquelle NERIM notifie au client le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné concerné, conformément à l'Article 5.7 ci-après.

**5.4** Modalités de versement des pénalités : Les éventuelles pénalités dues par NERIM au client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par NERIM, et l'unique compensation et recours du client, 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 service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le client,
- 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 du client 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,
- d'un volume de Commandes de Liens d'Accès supérieur de plus de dix pour-cent (10 %) aux prévisions mensuelles envoyées par le client à NERIM,
- 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, le client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à NERIM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par NERIM de la prochaine facture du Service au client.

**5.5** 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 le client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du client, 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 le client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le client 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 de la porte de livraison concerné livré sans Équipement Terminal à la demande du client, NERIM peut demander au client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

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

À l'ouverture d'un ticket, NERIM réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par 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 le client 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 le client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que NERIM 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 NERIM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

5.7 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 au client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

5.8 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 le client 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.

La notification de travaux programmés par Nerim devra intervenir au moins sept (7) jours 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.

5.9 Procédure d'escalade hiérarchique : L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une Interruption concerne au moins sept pour cent (7%) des Liens d'Accès souscrits à la date de l'Interruption et que cette Interruption n'est pas réparée selon les engagements de Niveau de Service définis ci-dessus. Dans ce cas, le Client peut activer la hiérarchie de Nerim pour escalader l'incident aux contacts ci-après selon les délais indiqués :

Déclencheur Nerim

5 heures\* Responsable NOC

9 heures\* Responsable Exploitation

12 heures\* Responsable Opération

\*A partir de l'heure indiquée sur le ticket (en Heures Ouvrées).

Les coordonnées des interlocuteurs Client et Nerim seront communiquées à la signature des présentes et mises à jour dès que nécessaire. La notification d'une modification des coordonnées des interlocuteurs se fera par tout moyen.

## 6 – OBLIGATIONS DES PARTIES

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

au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de Nerim, y compris les éventuels logiciels, le Client 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, le Client avisera immédiatement Nerim.

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

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

6.4 A tout moment et sans devoir indemniser le Client, Nerim pourra modifier le Réseau de Nerim (i) pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente, ou (ii) si la modification n'affecte pas les niveaux de Service.

En cas de réalisation d'une hypothèse prévue en (i) ci-avant, Nerim informera le Client aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

6.5 Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

6.6 Le Client reconnaît que l'Utilisateur Final reste engagé par des droits et obligations vis à vis de France Télécom, décrites dans le mandat qu'il a signé pour bénéficier du Service sur le Lien d'Accès concerné.

6.7 Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients finaux et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Il est seul responsable de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux.

Nerim ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur Final au moyen du Service.

Par ailleurs, le Client est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs Finaux.

Le Client reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Utilisateurs Finaux, considérés comme des tiers aux Commandes.

Le contrat conclu entre le Client et ses Utilisateurs Finaux ne sera pas opposable à Nerim, aucun lien de droit ne pouvant être créé directement entre les Utilisateurs Finaux et Nerim.

Le Client défendra, indemnisera et tiendra Nerim indemne de toute réclamation, plainte, revendication ou attaque de quelque nature que ce soit émanant de tiers résultant de, ou liée à, l'utilisation du Service par les Utilisateurs Finaux et/ou lui.

Enfin, le Client autorise Nerim à interrompre la fourniture de tout ou partie du Service rendu par le Client à un ou plusieurs Utilisateurs Finaux, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale e/ou une autorité de réglementation compétente, en vue de préserver ses intérêts.

## 7 – DISPOSITIONS FINANCIERES

Tous les frais récurrents et non récurrents pour la Nerim Collect fournis par Nerim aux clients sont indiqués dans chaque commande du client.

7.1 Dispositions relatives à la porte de livraison :

Sauf accord écrit contraire de Nerim et du client, Nerim facture et émet les éventuels avoirs sur une base bimestrielle.

La facturation de mois partiels sera faite prorata temporis. Nerim facture à terme à échoir les Frais d'Accès au Service et

les frais de raccordements, et à terme échu les frais de bande passante du service Nerim Collect.

7.2 Dispositions relatives aux liens d'accès :

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 le client, 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.

Le :

Lu et Approuvé

Nom :

Cachet et signature

Merci de parapher chacune des pages précédentes de ce document