

Conditions générales de vente

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent aux services commercialisés et exploités par ALTINEA SAS, opérateur Français dans le domaine des télécommunications, agréé par l'ARCEP (code opérateur ALEA), et régissent l'usage des services. Les présentes CGV sont indissociables des conditions particulières (ci-après « CP ») de chaque service souscrit par le client.

Ces conditions avec les CP forment un contrat conclu entre ALTINEA, société de droit Français, domicilié 9 rue du Faubourg 39570 Nogna, et inscrite au RCS de Lons le Saunier au numéro 83273940300018, et toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, de droit privé ou public utilisant un ou plusieurs services Altinea (ci-après dénommé le client) ; le client et Altinea étant individuellement ou conjointement dénommés la ou les « partie(s) »

Article 2 – Documents contractuels

Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des présentes CGV ; des CP des Services concernés ; de la proposition commerciale personnalisée négociée entre les parties le cas échéant et du Bon de Commande ou du Devis signé physiquement ou électroniquement. Par exemple, en cas de contradiction entre les CGV et le Bon de Commande, les éléments du Bon de Commande prévaudront. Les Services complémentaires souscrits séparément et/ou les options constituent des contrats accessoires au Contrat de Service. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mentions portées sur le Bon de Commande ou dans les CP.

Article 3 – Souscription du contrat de service

La souscription du Contrat de Service est effective à la signature du Bon de Commande par le Client. La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV et des CP de Services, disponibles sur le site <https://erp.altinea.fr> ou remises au Client le cas échéant.

La souscription peut avoir lieu en ligne. Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande ou souscription. Le Client souscrivant en ligne doit veiller impérativement à imprimer ou enregistrer une copie de ces CGV et des CP associées aux services souscrits.

3-1 Conditions de souscription :

Altinea se réserve le droit de refuser la souscription au contrat de service si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée :

- Le règlement de toutes les dettes contractées par le client auprès d'ALTINEA au titre d'un autre contrat.
- Altinea se réserve le droit de refuser les souscriptions émanant de demandeurs ne présentant pas, après étude de leur dossier, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non-abusive ou présentant des risques de défaut de paiement.

Article 4 – durée du contrat

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée à compter de l'activation du Service, sauf s'il est prévu une durée minimale d'engagement, suivant les CP du Service souscrit par le Client ou mention portée au Bon de Commande.

Le Contrat de Service pour lequel une durée minimale d'engagement est prévue sera reconduit par tacite reconduction pour une durée indéterminée.

Le contrat prend effet à la date de signature de bon de réception ou de mise en service. Tout bon de réception non retourné par le client signé sous 5 jours sera considéré comme accepté par le client.

4-1 Résiliations

Le contrat peut être résilié à tout moment hors mention contraire dans les CP ou sur le bon de commande, par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis d'un mois.

Outre la faculté de résiliation avec préavis ouverte à chacune des Parties à l'issue de la période initiale ferme d'un an, chacune des Parties pourra résilier le présent Contrat à tout moment par lettre recommandée avec Demande d'avis de réception, en cas de manquement par l'autre Partie à ses obligations.

La résiliation aura lieu de plein droit trente jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée sans effet, étant précisé que tout mois commencé sera considéré comme un mois échu au titre du règlement du Prix des prestations d'Altinea.

La mise en demeure devra, pour être valable, obligatoirement être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Article 5 – Modalités financières

Les tarifs sont exprimés en euros hors taxe. Impôt, taxe, redevance, écocontribution et autres seront facturés, le cas échéant, suivant la réglementation en vigueur.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la souscription des services et sont définis dans son bon de commande.

Altinea se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par Altinea sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par Altinea. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au minimum un mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens. A défaut de contestation par le CLIENT par lettre recommandée avec accusé de réception de ces nouveaux tarifs, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par le CLIENT. En cas de refus par le CLIENT des nouveaux tarifs de Altinea, le CLIENT demeure libre de résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception selon les modalités des présentes, des Conditions Spécifiques et des conditions particulières. En cas de résiliation, l'ancien tarif contractuel restera applicable jusqu'à expiration du Service. Ceci est valable pour tout contrat à l'exclusion des CP mentionnant une autre méthode de revalorisation tarifaire.

En application de la loi 80-335 du 12 mai 1980, les marchandises restent la propriété d'Altinea jusqu'à leur paiement intégral.

Article 6 – Facturation

Le paiement des services s'effectue par prélèvement automatique, ou mandat administratif à date d'échéance de la facture.

Mandat de prélèvement : Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, Altinea (Identifiant Créancier SEPA - ICS : FR46ZZZ838A49), en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA.

Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et Altinea continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CGV. Le client autorise expressément Altinea à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA.

En cas de défaut ou de retard de paiement, y compris paiement partiel, le Client est redevable de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date limite de règlement, et dont le taux d'intérêt est égal à trois fois le taux d'intérêt légal. De plus, tout défaut ou retard de paiement (même partiel) des sommes dues par le Client en exécution du Contrat, persistant plus de (4) quatre jours calendaires après notification de défaut ou retard de paiement adressé au Client par courriel, entraîne de plein droit et sans nécessité de notification ou mise en demeure supplémentaire (a) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du Contrat, quel que soit le mode de règlement prévu, et (b) la possibilité pour Altinea immédiatement et sans préavis de suspendre tout ou partie des Services du Client (y compris ceux qui ont été réglés), de refuser toute nouvelle Commande ou renouvellement de Services, et de résilier de plein droit par courriel le Contrat en tout ou partie. En cas de défaut ou de retard de paiement, les Clients sont redevables d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice de la possibilité pour Altinea de demander, sur justification, une indemnisation complémentaire lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de ladite indemnité forfaitaire.

Le CLIENT accepte expressément que Altinea lui adresse ses factures par courrier électronique à l'adresse qu'il lui aura été communiquée. Altinea communiquera tous les mois au CLIENT la facture de l'ensemble des Services et/ou Produits.

Des frais de gestion, d'un montant de deux euros et cinquante centimes (2,5) d'euros, seront appliqués pour tout autre moyen de paiement que les prélèvements.

6-1 – Contestation

Une facture non contestée par le client dans un délai de 30 jours à compter de sa date d'émission est considérée comme acceptée par ce dernier. La contestation de la facture ne dispense le client de son règlement. Toute réduction de la facture contestée donnera lieu à un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties.

Article 7 – Responsabilité d'Altinea

Altinea s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la fourniture de service de qualité, conformément aux caractéristiques, modalités et niveau de service prévus au contrat. Altinea s'engage notamment à disposer d'une équipe compétente en charge de l'assistance du client et de la gestion des incidents, à assurer la disponibilité et la sécurité des services. Altinea est soumise à une obligation de moyens.

Pour certains types de service Altinea s'engage vis-à-vis du client à une garantie du temps de rétablissement (couramment appelé GTR) et / ou à une garantie de temps d'intervention (appelé GTI).

En cas de non-respect de ces garanties Altinea versera une indemnité libératoire telle que définie dans le contrat de service.

La responsabilité d'Altinea ne pourra être engagée lorsque le non-respect des engagements résulte :

- D'une mauvaise utilisation du service par le client
- De la suspension de l'accès au service dans les cas visés aux présentes

- De la divulgation par quelques moyens que ce soit, du ou des codes d'accès au service à une tierce personne non autorisée
- De la suspension des services dans le cadre d'une maintenance programmée, qui sauf urgence, sera effectuée en dehors des périodes de forte utilisation, et en dehors des heures ouvrées. Toutes les précautions seront prises afin de réduire au maximum le temps d'indisponibilité.
- De la restriction à la fourniture des services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique.
- D'un cas de force majeure ou fortuit, tels que retenus par les tribunaux Français.

Lorsque la responsabilité d'Alteina est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs que le client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et / ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, pertes d'exploitation, et perte de données

7-1 Notification d'incident

Afin de notifier tout défaut de fonctionnement d'un service Alteina détenu par le client, celui-ci devra contacter le support Alteina, lequel assure l'enregistrement, la gestion, l'aiguillage et le suivi de ces incidents. Avant toute notification le client vérifiera que le dysfonctionnement n'est pas causé par ses équipements ou ceux sous la responsabilité de l'utilisateur final ou d'un autre prestataire.

Le support est accessible par mail à l'adresse support@altinea.fr.

Le support est également accessible via le numéro suivant : 09 70 75 44 25 aux heures ouvrées suivantes :

- Du lundi au vendredi de 9H00 à 12h30 et de 13h30 à 18H30 (hors jours fériés)

GTI et GTR sont calculées dans ces plages horaires correspondant au niveau de service souscrit par le client. Pour une GTR simple, la notification d'incident se fait pendant les heures ouvrées, ou 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24 par mail, dans ce cas la garantie s'applique à partir de la première heure ouvrée suivant la notification. Pour les GTR avancées, de type HNO, la garantie s'applique à compter de la validation de l'incident et l'ouverture du ticket par le technicien.

Si le client a souscrit un service ou une option disposant d'une GTR 7j/7 et 24h/24 la méthode de contact du support en dehors de ces plages horaires lui sera communiqué dans son contrat. Le technicien ouvrira un ticket d'incident qui sera le point de départ du décompte de la durée de l'interruption.

7-2 Sous-traitance

Alteina peut librement avoir recours, dans le cadre de l'exécution du présent contrat, à des tiers (tels que fournisseurs d'énergie, de matériel, de logiciel, gestionnaire de point de raccordement réseau, ou centre de données) sans avoir à en informer le client ou à solliciter son accord préalable. Toutefois, sauf disposition contraire ou accord spécifique du client, aucune prestation impliquant un accès au contenu stocké par le client dans le cadre des services n'est sous-traitée. Alteina demeure responsable des sous-traitants qu'elle fait intervenir dans le cadre de l'exécution du contrat.

Article 8 – Responsabilité du client

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

- 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 ;
- qu'Internet, les services accessibles par Internet ou les données disponibles sur Internet, contiennent des informations, communications, logiciels, photos, vidéos, graphiques, musiques, sons et tous

autres éléments ou services pour lesquels le prestataire ne détient directement ou indirectement aucun droit. Le Prestataire n'a ni l'intention ni les moyens de filtrer ces contenus avant qu'ils ne soient accessibles afin d'en vérifier la licéité ou la conformité ;

- que certains réseaux spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des Restrictions d'accès ;
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur ses équipements informatiques qu'il n'a pas confié au Prestataire de la Contamination par des virus, bombes logiques, Chevaux de Troie, etc. ;
- que les données circulant sur Internet, malgré les modes de protection existants, peuvent faire l'objet de détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls.

8.1. Engagement du client

Le Client s'engage en outre :

- à assumer seul les risques et périls de son activité et de l'exploitation et usage qu'il fait du service mis à sa disposition ;
- à assumer seul la responsabilité des informations et des Données de toutes natures qui sont stockées, diffusées ou communiquées dans le cadre du Contrat et dégage le Prestataire de toute responsabilité à cet égard ;
- à supporter seul les conséquences des défauts de fonctionnement du service qui seraient dus à une utilisation non conforme aux instructions de fonctionnement ;
- à répondre à toute sollicitation du Prestataire en cas de demande, enquête, plainte, vérification émanant de toute autorité administrative et/ou judiciaire ;
- à n'utiliser le service mis à sa disposition qu'à des fins licites et à ne pas publier ou stocker des Données à caractère pornographique, discriminatoire, raciste, belliciste, insultant ou diffamatoire ;
- à ne pas nuire au Prestataire, à sa réputation et à ses salariés ;
- à effectuer toutes les déclarations requises par la loi et les règlements français et européens ;
- à informer le Prestataire sans délai de toute modification de sa situation juridique ;
- à posséder tous les équipements nécessaires à la fourniture des services du présent Contrat. Le Prestataire ne peut garantir ou assurer que le matériel du Client est compatible avec les services proposés.
- Le client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Produits et Service Altinea. Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur les produits et Services Altinea.
- il s'engage à garantir Altinea contre l'encombrement du réseau et/ ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé, l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé ou la prise de contrôle à distance d'une machine tiers, l'introduction dans le système informatique d'un tiers afin de récupérer son contenu ou d'y introduire un virus.

Des lors qu'altinea relève un comportement abusif du client, Altinea pourra suspendre ou résilier les services souscrits.

8.2 Droit de citation

- Altinea se réserve le droit de citation du client en référence, notamment faire figurer le nom du client, son logo, dans tout support commercial et/ou technique (proposition commerciale, rapport de performance...), dans tout support de communication et dans quelque lieu que ce soit (PLV, cas client, site web, salon professionnel...).

Article 9 - Cession du Contrat

Les Parties conviennent que le présent Contrat est conclu « *intuitu personae* ».

Les Parties s'interdisent dès lors, sauf autorisation écrite et préalable des Parties, de transférer, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, le Contrat ou l'un quelconque de leurs droits et obligations à un tiers.

Article 10 - Assurances

Chacune des Parties est tenue d'être assurée auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile du fait de dommages corporels, Matériels ou immatériels causés à l'autre Partie ou à des tiers dans l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties assure son parc de matériels contre tous risques de dommages et renonce à tous recours contre l'autre Partie et ses assureurs en cas de sinistre survenant audit parc de matériels, y compris pour le montant des franchises.

Les Parties devront justifier à première requête être titulaire d'une attestation d'assurance reprenant les obligations susvisées et du paiement de la prime.

Article 11 - Droits de propriété intellectuelle

11.1. Le Client est seul propriétaire des Données ainsi que de tous les éléments communiqués au Prestataire. Au terme du présent Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire est tenu de restituer immédiatement au Client l'ensemble des Données lui appartenant.

11.2. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les logiciels mis à sa disposition par le Prestataire dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

Article 12 – Confidentialité

12.1. Chacune des Parties s'oblige à :

- tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, en faisant preuve au moins du même degré de vigilance que celui dont elle fait preuve pour protéger ses propres informations confidentielles ;
- ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ;
- n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du présent Contrat.

12.2. Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui :

- seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la partie les recevant ;
- seraient développées à titre indépendant par la partie les recevant ;
- seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre partie ne les divulgue,
- seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ; - ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur un ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la partie les ayant fournies).

12.3. Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du présent Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la partie les divulguant.

12.4. Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des

informations confidentielles de l'autre partie, dès la fin du présent Contrat, qu'elle qu'en soit la cause.

12.5. Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre.

Article 13 - Nullité d'une Clause du Contrat

Si l'une quelconque des dispositions du présent Contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions du Contrat qui demeureront en vigueur entre les Parties.

Article 14 - Modification du Contrat

Tout amendement, résiliation ou abandon de l'une quelconque des clauses du présent Contrat ne sera valable qu'après accord écrit et signé entre les Parties.

Article 15 - Indépendance des Parties

Aucune des parties ne peut prendre d'engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre Partie. Par ailleurs, chacune des Parties demeure seule responsable de ses allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

Article 16 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 17 - Loi applicable

Le présent Contrat sera régi par la loi française.

Article 18 - Attribution de juridiction

Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lons le Saunier, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Fait à

Le

Le Prestataire

Le Client

