

Conditions Générales de Vente du 01/08/2010

« LA FIBRE PRO »

La souscription du Client à l'un des forfaits de la gamme « LA FIBRE PRO » vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

La signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement ou la validation en ligne des Identifiants fournis lors de l'enregistrement en ligne entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales décrites ci-après. Toute connexion au Service est subordonnée au respect des présentes conditions générales. L'enregistrement en ligne du Client au Service nécessite la lecture et l'acceptation des conditions générales décrites ci-après. Les Formulaires d'abonnement/Conditions particulières font partie intégrante des présentes conditions générales de vente. Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients. Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de vente, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans

FTTO (Fiber To The Office) : désigne la technologie qui permet la transmission de données numériques à très grande vitesse sur fibre optique directement dans l'entreprise du Client.

FTTH Pro (Fiber To The Home version Pro) : désigne la technologie qui permet la transmission de données numériques à très grande vitesse sur fibre optique directement dans l'entreprise du Client.

FTTB (Fiber To The Business) : désigne la technologie qui permet la transmission de données numériques à très grande vitesse sur fibre optique directement dans l'entreprise du Client.

Bande passante : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits par seconde) qui peut être transmise simultanément.

Fibre optique : fil en verre ou en plastique très fin qui a la propriété de conduire la lumière et sert dans les transmissions terrestres données, qui relie le Point de terminaison situé chez l'Usager, au Répartiteur Numérique d'Abonnés situé dans le Noeud de Raccordement Optique dont il dépend.

Connexion inactive : connexion au réseau Internet sans effectuer d'échange de données.

Enregistrement en ligne : demande d'inscription à un forfait de la gamme « LA FIBRE PRO » effectuée sans intervention humaine extérieure, au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible par le réseau Internet

Équipement : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de DECLIC Télécom, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service.

DECLIC Télécom : société qui fournit le Service.

Identifiant : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent l'Identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.

Internet : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

IP (Internet Protocol) : Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.

Formulaire d'abonnement/Conditions particulières : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à un forfait de la gamme « LA FIBRE PRO » proposé par DECLIC Télécom.

Routeur : passerelle multi-services permettant d'accéder à tout ou partie du Service de DECLIC Télécom.

Service : service, basé sur les technologies Fibre Optique, fourni par DECLIC Télécom et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS, de se raccorder au réseau Internet à des débits différents en fonction du forfait choisi par le Client lors de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'une ligne téléphonique ainsi que des services inclus. (Voir Annexe 1)

Zones de couverture : zones géographiques, en France Métropolitaine, au sein desquelles DECLIC Télécom fournit tout ou partie du Service sous réserve de compatibilités techniques.

L'inscription se fait par un enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement par le Client.

GTR : Garantie de rétablissement

IMS : Interruption maximale de service

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles, DECLIC Télécom met à la disposition du Client, domicilié en France métropolitaine dans les Zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage professionnel, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription. Les présentes conditions générales de vente ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne fibre optique et nécessite un Équipement spécifique compatible. Pour pouvoir accéder au Service, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes. La Zone de couverture du Service peut évoluer notamment quant au débit souhaité par le Client. Pour connaître le service dont il peut disposer, le Client est invité à se renseigner sur le site Internet de DECLIC Télécom à l'adresse www.declic-telecom.fr L'accès au Service est possible 24h/24, 7j/7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de DECLIC Télécom et sous réserve des éventuelles interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service et des Équipements. DECLIC Télécom peut être amené à interrompre tout ou partie du Service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnité pour le Client.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- Être situé dans une zone géographique couverte par la technologie fibre optique de DECLIC Telecom ;

- Être à jour des paiements, dans le cas d'un abonnement supplémentaire, et dès lors qu'il n'existe pas à l'égard desdits paiements, de contestation réelle et sérieuse de la part du Client ;

- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service. DECLIC Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur.

de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur et mot de passe.

L'accès au Service nécessite un délai de mise en service qui ne peut excéder trente (30) jours à compter de la signature des Formulaires d'abonnement/Conditions particulières sauf en cas de besoin de raccordement faisant appel à du génie civil, dans ce cas le délai peut aller jusqu'à dix semaines (10)

ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS

4.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec chacun des forfaits de la gamme « LA FIBRE PRO ». Le Client disposant d'un Équipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service. Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Équipements et aux services correspondants. En cas de livraison des Équipements, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

4.2 Vente – Transfert de Propriété

La propriété de l'Équipement vendu, dans le cadre de la souscription au Service, ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix.

En cas de livraison d'un Équipement vendu, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du terminal sera transférée au Client dès réception. Ce dernier devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

4.3 Location

Certains Équipements peuvent être proposés à la location par DECLIC Télécom. Dans ce cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété de DECLIC Télécom. Ces Équipements ne peuvent donc être cédés, sous loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation des services. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement DECLIC Télécom afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété de DECLIC Télécom qui y est apposée. À compter de la réception de ces Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements.

Ainsi, le Client devra payer à DECLIC Télécom les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur l'URL suivante

www.declic-telecom.fr/cgv ou sur simple demande auprès de DECLIC Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements.

4.4 Restitution des Équipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes par le Client, ce dernier restitue les Équipements loués, en bon état de fonctionnement et complet, en le renvoyant à l'adresse suivante SAV DECLIC TELECOM, 8 rue des quatre saisons 76290 Montivilliers. Les frais éventuels occasionnés par la restitution sont à la charge du Client. Lors de la restitution des Équipements, DECLIC Télécom remet au Client un « Bon de restitution » attestant de la restitution effective des

Équipements, propriété de DECLIC Télécom et des éventuelles réserves sur l'état de ces Équipements.

En cas de non-restitution des Équipements par le Client, au plus tard à la fin du mois de sa demande de résiliation, et après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours, DECLIC Télécom facturera au Client une somme forfaitaire de quatre cent soixante (460) euros h.t.

En cas de retour des Équipements en mauvais état de fonctionnement, DECLIC Télécom facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire de quatre cent soixante (460) euros facturé au Client en cas de non-restitution des Équipements. Ce montant est indiqué et disponible à tout moment sur l'URL suivante www.declic-telecom.fr/cgv et sur demande auprès de DECLIC Télécom.

Le Client autorise DECLIC Télécom à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus. Dans l'hypothèse de livraison d'Équipement, 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 l'Équipement à compter de la réception par ses soins, ainsi que cela est prévu à l'article "Équipements" ci-dessus. Dans le cas d'un retour, le remboursement de ce dernier s'effectuera après acceptation par DECLIC Télécom de la marchandise retournée, présentation de la facture du terminal par le Client et vérification du paiement de cette dernière.

4.5 Entretien

L'entretien des Équipements loués au Client par DECLIC Télécom dans le cadre des présentes conditions générales de vente est assuré par DECLIC Télécom.

Dans le cadre des présentes conditions générales de vente, cette location inclut l'entretien pièces et main-d'œuvre desdits Équipements à compter du jour de la souscription.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises,...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant les Équipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, DECLIC Télécom se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client. L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DU SERVICE

La souscription à l'un des forfaits de la gamme « LA FIBRE PRO » entraîne l'activation du Service. Le Service comprend l'accès au réseau Internet via la technologie Fibre optique, au débit choisi par le Client sur la base des forfaits proposés par DECLIC Télécom, un service de « Courrier électronique », une « ligne téléphonique » ainsi que certains « Services inclus » et l'accès à des « Services Optionnels ». DECLIC Télécom propose au Client plusieurs forfaits dans la gamme « LA FIBRE PRO » permettant différents débits et garantie de temps de rétablissement ou aussi appelé « GTR ». La liste de ces forfaits est disponible à l'adresse suivante : www.declic-telecom.fr. La souscription à chacun des forfaits est soumise à des conditions d'éligibilité propres. Le Service est soumis à des règles d'usage décrites ci-

dessous. Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du Service, et en particulier reconnaît :

- que le Service, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de DECLIC Télécom et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter, DECLIC Télécom n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit DECLIC Télécom contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de DECLIC Télécom. DECLIC Télécom, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amené à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. DECLIC Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques disponibles sur l'URL suivante <http://www.declic-telecom.fr> et des conditions d'utilisation.

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations,

- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels,

- que la communication de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de tous les éléments d'identification communiqués par DECLIC Télécom est faite à ses risques et périls,

- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette (consultable sur <http://www.afa-france.com>), dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service, DECLIC Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

En particulier, DECLIC Télécom met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Le Client peut effectuer, les changements de débits et garanties de temps de rétablissement avant chaque période de facturation.

Toute modification du débit du Service par le Client doit être adressée par écrit au Service Client de DECLIC Télécom, avant le vingt (20) du mois pour effet le mois suivant ou directement sur Internet dans l'espace client jusqu'à la fin du mois en cours pour le mois suivant. En cas de changement, le Client devra s'assurer auprès de DECLIC Télécom de l'éligibilité de sa ligne au débit souhaité par le Client. En cas de réponse négative à la demande de migration d'un débit vers un autre, le Client conservera l'abonnement actif au jour de sa demande de migration.

5.1 Courrier électronique

DECLIC Télécom s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique,
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client. DECLIC Télécom attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs

boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur. Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial ou professionnel. Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard de DECLIC Télécom de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

DECLIC Télécom peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes. La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à un forfait de la gamme « LA FIBRE PRO » constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Conformément à l'article "Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé" du présent contrat, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par DECLIC Télécom. Par ailleurs, DECLIC Télécom peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique,...). Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par DECLIC Télécom. Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est consultable à tout moment à l'adresse support.declic-telecom.fr L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne à l'adresse suivante: support.declic-telecom.fr L'adresse de messagerie attribuée par DECLIC Télécom ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

5.2 Services Inclus

Ces services sont :

- 1 ligne téléphonique ip ou (Toip) avec appels illimités vers 55 destinations. (Liste des destinations disponibles à l'adresse www.declic-telecom.fr)

- 1 pack de services. Le nombre de services inclus peut différer suivant le type d'abonnement souscrit. La liste des services inclus dans l'abonnement du Client sont communiqués dans l'«Annexe 1» et sont consultables sur le site Internet de DECLIC Télécom à l'adresse www.declic-telecom.fr

5.4 Services Divers :

Ces services (Paiement à l'acte et services optionnels) sont accessibles dès lors que le Client souhaite les utiliser.

a) Paiement à l'acte : DECLIC Télécom met à la disposition de ses Clients un service intitulé "Paiement à l'acte". Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions disponibles et accessibles avant chaque achat.

b) DECLIC Télécom propose au Client des services optionnels qui peuvent être souscrits en sus de son abonnement au Service. L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des conditions générales d'utilisation propre audit service.

ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE SERVICE

6.1 Garantie de Temps de

Rétablissement (GTR) La « Garantie de Temps de Rétablissement » (GTR) est un engagement de réactivité du Prestataire qui définit un délai maximum entre l'heure de signalisation de l'incident considéré, incident entraînant une indisponibilité imputable exclusivement à DECLIC Télécom, et l'heure de rétablissement notifiée au Client par DECLIC Télécom.

La GTR standard incluse dans tous les abonnements est :

GTR 4h Heures ouvrées (du Lundi au Vendredi de 9h00 à 18h00)

Une option GTR 24h/24 heures non ouvrées est également disponible. Cette option permet de garantir un rétablissement sous 4h, 24h/24 7j/7

6.2 Conditions d'application

Exemples : dans le cadre d'une GTR 4h standard en France métropolitaine :

- Pour un incident signalé à 17h00, le rétablissement du Service doit avoir lieu avant 21h00

- Pour un incident signalé un mardi non férié à 19h00, l'indisponibilité commence à la première heure ouvrable du jour ouvrable suivant ; le rétablissement du Service doit alors avoir lieu avant 12h00 le mercredi (non férié).

6.3 Principe de mesure

La durée d'indisponibilité ne tient compte que de l'indisponibilité imputable exclusivement à DECLIC Télécom.

6.4 Pénalités

Le montant des pénalités pour non-respect de l'engagement de GTR varie en fonction du dépassement du délai garanti de la manière suivante.

Soit D : dépassement du délai garanti de GTR

- D inférieure ou égale à 1 heure : 25% de l'abonnement mensuel de l'Accès concerné.

- D inférieure ou égale à 2 heures et supérieure à 1 heure : 50% de l'abonnement mensuel de l'Accès concerné.

- D inférieure ou égale à 3 heures et supérieure à 2 heures : 75% de l'abonnement mensuel de l'Accès concerné.

- D supérieure 3 heures : 100% de l'abonnement mensuel de l'Accès concerné

Le montant de l'abonnement pris en compte dans le calcul des pénalités et des plafonds est celui facturé au Client au moment du rétablissement (à l'exclusion de tout service optionnel), après application des remises liées à la durée et avant application de toute autre remise.

6.5 Principes de mesure

La Valeur annuelle constatée d'IMS est établie à partir des tickets d'incidents, relatifs au Service concerné, enregistrés dans le système de gestion des incidents de DECLIC Télécom. La vérification du respect de cet engagement se fait à la demande du Client. Cette vérification peut être demandée après chaque date anniversaire de la mise en service du Service concerné.

6.6 Principes de calcul

L'IMS est la somme des durées d'Indisponibilité du Service concerné calculée sur une année conformément aux principes suivants :

- chaque incident entraînant une indisponibilité est quantifié en unité de temps. L'unité de temps exprimée en heures est enregistrée avec une précision au centième d'heure (ex : 1h 12 mn 36 sec = 1,21 unité)

- la durée d'indisponibilité sur un Service donné est comptabilisée pendant la plage horaire des opérations de maintenance ou pendant la plage horaire de fonctionnement de l'engagement de GTR éventuellement présent sur le Service ;

- Seules les Indisponibilités imputables exclusivement à DECLIC Télécom sont prises en compte.

6.7 Pénalités

Le montant des pénalités pour non-respect de l'engagement de disponibilité varie en fonction du dépassement de la valeur garantie (voir article 6.6)

Cette pénalité est plafonnée à 200% de l'abonnement mensuel relatif au Service concerné.

6.8 Engagement de débit

DECLIC Télécom propose l'engagement de débit suivant : garantie de débit d'une connectivité Ethernet

Cet engagement ne s'applique pas lorsque le Service est concerné est indisponible.

La vérification du respect de l'engagement de débit se fait en se connectant à l'espace Client.

6.8 Valeurs

La garantie de débit d'une connectivité Ethernet est un engagement de performance due par DECLIC Télécom qui garantit la bande passante de façon permanente entre deux extrémités de la connectivité concernée : 95% de la bande passante est garantie au plus petit débit des deux extrémités de la connectivité, sur une période de 1 heure.

6.9 Pénalités

Le montant des pénalités pour non-respect de l'engagement de débit est de 25% de l'abonnement mensuel du Service concerné, hors services optionnels. L'abonnement mensuel pris en compte est celui dû au titre du mois durant lequel le non engagement a été constaté.

6.10 Généralités

Le non-respect d'un engagement de qualité de service garanti par DECLIC Télécom ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service souscrit auprès de DECLIC Télécom. Toute indemnité devra être réclamée par le Client dans un délai de trois (3) mois maximum à compter de la notification par DECLIC Télécom au Client de l'incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité. Par convention expresse, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages-intérêts à ce titre. Les pénalités sont imputées sur la facture mensuelle qui suit leur acceptation par DECLIC Télécom. En cas de non-respect d'un engagement de qualité de service ayant nécessité la mise en place d'une prestation d'audit, DECLIC Télécom s'engage à ne pas facturer au Client le montant de ladite prestation d'audit. DECLIC Télécom ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements de qualité de service, dans les cas suivants :

- cas de force majeure tels que définis dans les Conditions Générales DECLIC Télécom
- fait de tiers ;
- fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques d'accès, d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne, d'un report d'intervention à la demande du Client ou d'une attente d'une information ou d'une action de la part du Client,

- fait de défaillance électrique sur le Site du Client due à des orages
- inaccessibilité du Client ou du Site du Client en cas d'incident :

Si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, le traitement de l'incident est gelé jusqu'à ce que le DECLIC Télécom (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans lesquels le Client refuse au DECLIC Télécom (ou à son représentant) l'accès au Site pour rétablir la disponibilité du Service.

- maintenance préventive
- demande d'évolution ou de modification du Service par le Client.

Les interruptions de Service dues à des travaux qui ont été programmés par DECLIC Telecom ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements contractuels de disponibilité ou de réactivité.

Dans ces différents cas d'exclusion, les pénalités ne seront pas dues

6.11 Débit synchrone

Le débit synchrone est un engagement de performance du par DECLIC Télécom qui garantit la bande passante en voie montante et descendante de façon permanente entre deux extrémités de la connectivité concernée

Le débit est garanti: 95% du temps. Exemple : Pour un Service 10 mégas, DECLIC Télécom garantit un débit de 10 mégas en voie montante, et 10 mégas en voie descendante. Le client est cependant informé que le réseau Internet peut être sujet à des perturbations de débits et notamment ne pas

permettre de bénéficier de la totalité de la bande passante mise à disposition. Pour ces raisons, la garantie débit synchrone ne pourrait être mise en avant en cas de réclamation d'un Client. DECLIC Télécom ne saurait être responsable d'un débit constaté inférieur au débit garanti. Le Client est malgré tout informé que DECLIC Télécom mettra tout en œuvre au niveau de son réseau pour permettre au client de disposer d'une connexion avec une bande passante maximale.

ARTICLE 7. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DU SERVICE

6.1 Installation par le Client

Le Client effectue l'installation du Service et des Équipements, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants.

6.2 Mise en service par DECLIC Télécom

La mise en service est effectuée par DECLIC Télécom au niveau de ses plates-formes de services. La mise en service du Service sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier ou courrier électronique transmis au Client. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service d'accès à Internet, mais également la fourniture du Service au Client qui, ayant précédemment souscrit au Service, déménage au sein de la Zone de couverture.

DECLIC Télécom est fondée à facturer le Service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 8. SERVICE APRÈS – VENTE/GARANTIE

En cas de dysfonctionnement des Équipements loués par DECLIC Télécom dans le cadre du Service, DECLIC Télécom assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, le ou les Équipements en question, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de son dysfonctionnement. En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par DECLIC Télécom, DECLIC Télécom applique la garantie du constructeur sous réserve que le Client rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de son dysfonctionnement.

ARTICLE 9. DURÉE

Le Service est conclu pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement à compter de la souscription par le Client de douze (12) mois, pouvant aller jusqu'à quarante-huit (48) mois suivant les contrats.

ARTICLE 10. RÉSILIATION

9.1 Suspension

DECLIC Télécom se réserve le droit, conformément à l'article « Description du Service », de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau à pour cause ou origine le compte du Client ;
- piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de DECLIC Télécom nécessaires à la fourniture du Service ayant pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette; ou fait un usage du Service de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par DECLIC Télécom.

DECLIC Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, sans indemnité dans les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective;
- non-respect par le Client des présentes Conditions Générales de Vente ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable de DECLIC Télécom;
- perturbation grave et/ou répétée du réseau, routeur non compatible avec le réseau de DECLIC Télécom conformément au guide d'utilisation.

Une telle suspension interviendra après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre.

9.2 Résiliation à l'initiative du Client

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être adressée à DECLIC Télécom par courrier au Service Client.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de DECLIC Télécom selon les modalités décrites dans la rubrique « Support », disponible en ligne à l'adresse suivante support.declic-telecom.fr La résiliation à l'initiative du Client reçoit après le vingt (20) mois en cours produire ses effets à la fin du mois civil suivant. Dans le cas de résiliation anticipée du Service pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Le Client peut mettre fin aux présentes pour motif légitime tel que :

- déménagement du Client dans une Zone non couverte par la technologie Fibre optique, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- faillite, redressement judiciaire du Client, surendettement du Client,
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française. Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à DECLIC Télécom sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives. En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, DECLIC Télécom facturera au Client des frais de mise en service selon la grille tarifaire disponible à l'adresse suivante : www.declic-telecom.fr En cas de déménagement du Client dans une zone non couverte par le débit afférent à son forfait, le Client conservera son Service conformément au débit disponible sur cette zone. Le déménagement du Client au sein de la Zone de couverture du Service est sans effet sur la période initiale d'abonnement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

9.3 Résiliation à l'initiative de DECLIC Télécom

Une fois le Service suspendu, DECLIC Télécom pourra résilier de plein droit le Service sans indemnité après une mise en demeure adressée au Client par courrier restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de sa réception. La résiliation, par DECLIC Télécom, du Service, entraîne la résiliation automatique du Service détenu par le Client.

ARTICLE 10. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs en vigueur sont disponibles à l'adresse suivante www.declic-telecom.fr Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours. Le terme des frais d'abonnement mensuel au Service est à échoir. En cas de déménagement du Client au sein de la Zone

de couverture, DECLIC Télécom lui facturera également de tels frais de mise en service ; les frais d'abonnement mensuels au Service ; les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués par DECLIC Télécom ; les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par DECLIC Télécom, et en particulier les services paiement à l'acte Internet+ pro Un intérêt de retard, égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation, sera appliqué sur les sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture. Cet intérêt est calculé sur le montant hors taxes des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date d'échéance de la facture.

En outre, DECLIC Télécom se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnités si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues et après envoi d'une mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours.

DECLIC Télécom édite périodiquement une facture électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par DECLIC Télécom fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

ARTICLE 11. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement DECLIC Télécom par tout moyen. DECLIC Télécom procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard de DECLIC Télécom dès la réception de cette information. Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, ou courrier après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier électronique. Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous son entière responsabilité.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiants. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par DECLIC Télécom. L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (réseau d'entreprise), à l'exclusion d'un usage public. Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

12.1 Responsabilité de DECLIC Télécom
DECLIC Télécom met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au Port de livraison. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de DECLIC Télécom ne saurait être engagée dans les cas suivants

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- non-respect des procédures d'installation ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements dont l'origine relève du seul fait du Client et notamment si l'Équipement ne correspond

pas aux recommandations décrites dans le guide d'utilisation ;

- en cas de force majeure ;
- en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet;

- en cas de défaillance des équipements et/ou du réseau informatiques du Client;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;

- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par DECLIC Télécom;

- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client. DECLIC Télécom ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation du Service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de DECLIC Télécom. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.

DECLIC Télécom n'est pas responsable sous quelle que forme et de quelle manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, y compris les services Kiosques, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de DECLIC Télécom ne peut pas être engagée si le Client ne réilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, DECLIC Télécom reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

12.2 Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers. Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à DECLIC Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

ARTICLE 13. QUALITÉ DE SERVICE – FORMULES DE REMBOURSEMENT

DECLIC Télécom informe les Clients du niveau de qualité du Service. Ce niveau, détaillé dans le lien ci-dessous, est celui défini dans le référentiel AFNOR Le critère retenu dans cette définition est celui de la disponibilité. En cas de non atteinte de ces niveaux de qualité du Service, le Client pourra obtenir le remboursement de son forfait au prorata pour la période d'indisponibilité constatée. Afin d'en bénéficier, les Clients devront adresser leur réclamation en contactant le Service Client en précisant leur nom, leur numéro de compte, le type de dysfonctionnement rencontré, le jour, l'heure et la durée de ce dysfonctionnement.

ARTICLE 14. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 15. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHER INFORMATISÉ

La communication d'informations relatives au Client 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 DECLIC Télécom en suivant les modalités décrites dans la rubrique "Nous contacter" disponible en ligne. 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 courriers électroniques à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations concernant le service DECLIC Telecom, ne peut être effectué qu'avec le consentement exprès du Client.

S'agissant de l'utilisation des informations concernant le service DECLIC Telecom, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son abonnement. S'agissant de l'utilisation de l'adresse postale du Client telle que déclarée par celui-ci, DECLIC Télécom pourra en effectuer une utilisation commerciale et notamment les céder à des tiers, sauf opposition expresse du Client effectuée auprès du Service Client.

S'agissant de l'utilisation des données relatives au trafic du Client, DECLIC Télécom pourra les utiliser aux fins de proposer à ce dernier les services et produits pouvant répondre à ses besoins, sauf opposition expresse de sa part effectuée auprès du Service Client. Néanmoins, DECLIC Télécom peut communiquer les informations relatives aux Clients à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

ARTICLE 16. MODIFICATIONS

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales imprimées. DECLIC Télécom peut être amené, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article "Résiliation" des présentes, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

ARTICLE 17. SERVICE CLIENT

DECLIC Télécom met à la disposition du Client deux types d'assistance :

1 En ligne 24h/24, 7j/7 à l'adresse suivante : www.declic-telecom.fr directement à partir du micro-ordinateur du Client.

2 Un service d'accueil téléphonique gratuit de 24h/24 pour les questions d'ordre commerciales et techniques

ARTICLE 18. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Client s'engage à informer DECLIC Télécom de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires

pour un Client abonné. Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 19. LITIGE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend au Tribunal de Commerce de Nanterre.

DECLIC Télécom TOUR AREVA, 902084 PARIS
LA DEFENSE CEDEX
RCS Nanterre 518585807 V2.1-01/08/2010

Conditions d'Utilisation du Service « Nom de Domaine »

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DECLIC Télécom rend différentes prestations aux Clients ayant souscrit au Service dans le cadre de l'offre « LA FIBRE PRO ». Les dites prestations, (ci-après le «Service Nom de Domaine») comprennent :

- l'enregistrement d'un nom de domaine et son renouvellement,
- la redirection Web,
- la redirection mail,
- un antivirus et anti spam sur les mails.

Le Service Nom de Domaine est soumis aux présentes conditions d'utilisation, ainsi qu'aux conditions générales de vente « LA FIBRE PRO » et aux éventuelles annexes (ci-après les Conditions d'Utilisation). Ces conditions prévalent sur toute autre condition générale de Vente ou tout autre document. Les conditions de modification des Conditions d'Utilisation sont prévues à l'article 12 "Modifications des conditions d'Utilisation". Le simple fait de demander l'enregistrement d'un nom de domaine en ligne, à partir du portail www.declic-telecom.fr, vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions d'Utilisation.

ARTICLE 1. ENREGISTREMENT D'UN NOM DE DOMAINE

1.1 – Conditions d'enregistrement

Par les présentes, DECLIC Télécom se charge de transmettre votre demande d'enregistrement de nom de domaine de l'organisme chargé de centraliser l'enregistrement des Noms de domaine dans l'extension concernée (ci-après « l'autorité de tutelle »).

Le Client s'engage par ailleurs à consulter et à respecter les conditions particulières se rapportant à l'extension .FR (et les extensions propres à cette dernière): Charte de nommage de la zone.fr disponible à l'adresse suivante www.afnic.fr (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est l'AFNIC).

1.2 – Demande d'enregistrement

Les demandes d'enregistrement au Service Nom de Domaine sont transmises en ligne, à partir du portail www.declic-telecom.fr, par le biais d'un formulaire. Le Client ne peut demander dans le cadre dudit service que l'enregistrement d'un seul nom de domaine. DECLIC Télécom se réserve la faculté de refuser, après d'éventuelles vérifications, toute demande d'enregistrement de Nom de domaine qui leur semblerait contraire aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement « LA FIBRE PRO » ainsi qu'aux règles adoptées par les autorités de tutelles ou le Registry visé aux conditions particulières citées à l'article 1.1 des présentes.

1.3 – Vérification avant enregistrement

1.3.1 - Disponibilité du Nom de domaine Un nom de domaine peut apparaître disponible lors de la consultation du portail www.declic-telecom.fr alors qu'en réalité celui-ci est déjà réservé ou en cours de réservation. À l'inverse, un nom de domaine peut apparaître réservé alors qu'en réalité il est redevenu libre.

Dans ces cas, la demande du Client sera refusée immédiatement ou à terme et le Client ne pourra engager la responsabilité de DECLIC Telecom, ni celle de l'autorité de tutelle ou du Registry visé aux conditions particulières. Par ailleurs, le Client est informé du fait qu'il peut continuer à apparaître titulaire du nom de domaine même après l'expiration de la durée d'enregistrement de celui-ci.

1.3.2 - Respect des droits des tiers Le Client déclare que le nom de domaine dont il demande l'enregistrement ainsi que l'utilisation qui en sera faite directement ou indirectement, n'enfreint pas les droits d'un tiers, une réglementation applicable ou les dispositions des Conditions d'Utilisation, notamment en matière de protection des marques ou autres droits de propriété

intellectuelle. DECLIC Télécom recommande au Client de solliciter, en la matière, les conseils de tout professionnel compétent. DECLIC Télécom n'est pas tenu de réaliser une quelconque vérification à ce titre. Ainsi, le Client supportera les conséquences de toute action d'un tiers à ce sujet, même dans le cas où la violation des droits d'un tiers aurait pu être détectée par les services de DECLIC Télécom.

1.3.3 - Droit de refus

DECLIC Telecom peut, s'il juge que le Nom de domaine du Client ne respecte pas les Conditions Générales d'Abonnement « LA FIBRE PRO », refuser son enregistrement dans les 7 (sept) jours de la transmission de votre demande, à compter de la réception par ses soins d'informations complètes et conformes aux présentes Conditions d'Utilisation. Dans ce cas, DECLIC Télécom décline toute responsabilité relative au préjudice que le Client pourrait subir du fait de ce refus.

1.4 – Informations à transmettre

Le Client doit fournir à DECLIC Télécom des informations actuelles, complètes et exactes et les mettre à jour afin qu'elles le restent. Ces informations comprennent ses nom et prénom ou dénomination sociale, son adresse postale, son adresse e-mail, son numéro de téléphone et son numéro de fax, et le cas échéant, les nom et prénom de la personne habilitée à le représenter.

Les e-mails envoyés à l'adresse e-mail spécifiée ci-dessus, seront réputés avoir été reçus par le Client.

1.5 – Exactitude des informations

DECLIC Télécom sera libre de mettre fin au Service Nom de Domaine si le Client omet délibérément de fournir à DECLIC Télécom, des informations complètes, actuelles et exactes, les mettre à jour rapidement, répondre sous 15 jours aux demandes de DECLIC Télécom ou du Relais Internet concernant l'exactitude :

- des informations relatives aux coordonnées du Client,

- et plus généralement, de toute information que le Client aurait pu transmettre à DECLIC Télécom. Le Client reconnaît que le fait de fournir délibérément des informations inexactes ou de ne pas les mettre à jour rapidement, constitue un manquement aux présentes Conditions d'Utilisation, un motif d'arrêt de la mise à disposition du Service Nom de Domaine comme rappelé à l'article 16 « Suspension – Arrêt ». DECLIC Télécom peut être tenu, en vertu de toute règle édictée par les autorités de tutelle, ou le Registry, de vérifier au moment de l'enregistrement comme au cours de l'utilisation du Service Nom de Domaine, l'exactitude des données que le Client a transmises à DECLIC Télécom.

1.6 – Défaut de communication des informations

Si le Client n'a pas fourni les informations visées ci-dessus, ou conformément aux conditions particulières d'enregistrement mentionnées à l'article 1.1 au plus tard 90 jours après la demande d'enregistrement, DECLIC Télécom se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande du Client et de l'en informer.

1.7 – Délai d'enregistrement

Le nom de domaine ne sera enregistré qu'à compter de la date et l'heure du traitement par l'organisme chargé de centraliser les enregistrements. L'enregistrement en ligne auprès de DECLIC Télécom ne donne droit à aucune antériorité particulière. DECLIC Télécom prend toutes les précautions raisonnables pour que la demande du Client soit transmise au Registry dans les sept (7) jours à compter de la réception par ses soins, d'informations complètes et conformes aux conditions contractuelles. DECLIC Télécom ne sera pas responsable des difficultés techniques indépendantes de leurs volontés rencontrées tant dans la transmission que

dans l'enregistrement des données par le Registry.

ARTICLE 2. TRANSFERT DU NOM DE DOMAINE

Le Client dispose de la possibilité de transférer, à tout moment, l'enregistrement, l'hébergement et la gestion de son nom de domaine auprès d'un nouveau Registry. Dans ce cas, le Client devra mandater le nouveau Registry pour que ce dernier puisse valablement opérer le transfert. À cet effet, le Client s'engage à en informer DECLIC Télécom dans un délai de un (1) mois précédant ce transfert par e-mail à l'adresse pro@declic-telecom.fr ; ainsi, DECLIC Télécom pourra prendre en compte la fin de la mise à disposition du Service Nom de Domaine et vérifier la validité de la demande du Registry. Conformément à l'article 5.2 des Conditions Générales d'Abonnement « LA FIBRE PRO », le Client peut bénéficier du Service Nom de Domaine durant toute la durée de son abonnement. La demande de transfert, telle que précisée ci-dessus, doit être effectuée au moins un (1) mois avant le terme du Service Nom de Domaine inclus dans les différents forfaits de la gamme « LA FIBRE PRO ». À défaut de réponse du Client, le nom de domaine redeviendra disponible au terme de la Période, dans l'extension concernée et auprès de l'autorité de tutelle responsable.

ARTICLE 3. RENOUELEMENT DU NOM DE DOMAINE

Avant le terme de la Période, DECLIC Télécom informera le Client de la possibilité de pouvoir continuer à bénéficier du Service Nom de Domaine. Dans le cas où le Client choisit de souscrire à cette Option, DECLIC Télécom s'engage à renouveler son nom de domaine dans la mesure où le Client a respecté les dispositions des Conditions Générales de Vente « LA FIBRE PRO ».

ARTICLE 4. RE-DIRECTION E-MAIL – RE-DIRECTION WEB – GESTION PERSONNELLE

4.1 - Dès la création du nom de domaine du Client, ce dernier dispose de dix (10) adresses e-mail maximum du type "nom@nom-de-domaine"

Il est interdit par les présentes Conditions d'Utilisation, d'effectuer du "spam" (envoi en nombre de courriers électroniques non sollicités) pour lesquels l'adresse de retour est l'une des adresses que le Client aura choisie dans le cadre de la redirection e-mail prévue ci-dessus.

De plus, en cas de non-respect de l'alinéa précédent, DECLIC Télécom se réserve le droit de suspendre ou de supprimer la présence du nom de domaine du Client sur les DNS de DECLIC Telecom, ce qui aura pour effet d'empêcher l'accès au site du Client par le biais du nom de domaine géré par DECLIC Telecom et les re-directions.

DECLIC Télécom tient à informer le Client qu'exceptionnellement la re-direction e-mail peut augmenter les délais d'expéditions des messages e-mail.

4.2 - DECLIC Télécom permettra au Client d'indiquer une adresse URL de site web vers laquelle seront reroutés les accès sur la page ayant fait l'objet d'un enregistrement au titre du nom de domaine.

4.3 - Enfin, le Client pourra gérer personnellement son compte à l'adresse www.declic-telecom.fr grâce à un nom d'utilisateur et un mot de passe tels qu'ils auraient été définis lors de la souscription de son abonnement. Cette gestion permettra notamment au Client de modifier en ligne les re-directions. DECLIC Télécom fera son possible pour que les nouvelles re-directions soient prises en compte dans la journée qui suit la demande en ligne. Toutefois, DECLIC Télécom ne pourra être tenu responsable sauf si les re-directions ne sont pas effectuées 3 jours après la demande faite en ligne.

4.4 - Il est possible que la page web visée par la redirection ne supporte pas cette redirection et la technique de frame qui l'accompagne.

Ainsi, le Client s'engage dès l'établissement de la redirection à vérifier que celle-ci fonctionne et à avertir DECLIC Télécom en cas de problème. Dans le cas où la redirection avec frame poserait problème, le Client accepte que le DECLIC Télécom remplace la redirection avec frame par une redirection sans frame.

ARTICLE 5. ANTIVIRUS

DECLIC Télécom a mis en place une protection antivirus. Chaque e-mail transitant par l'une des adresses e-mail visées à l'article 4, sera vérifié. En cas de détection d'un virus, le message ne sera pas acheminé ; DECLIC Télécom adressera un e-mail à l'expéditeur et au destinataire les prévenant de l'existence du virus. DECLIC Telecom procède régulièrement à la destruction des messages concernés. Si le Client est destinataire du message, il pourra demander, par envoi d'un courrier type disponible à DECLIC Télécom précisant qu'il accepte les conséquences d'une telle transmission, à ce que le message lui soit transmis, sous réserve qu'il n'ait pas été préalablement détruit.

DECLIC Telecom se réserve le droit de ne pas transmettre le message s'il juge que celui-ci est contraire aux lois et réglementations en vigueur Si le Client exige cette transmission, il supportera seul toutes les conséquences qui y sont liées et les dommages que celle-ci pourrait causer à des tiers ou à lui-même.

COMPTE TENU DE LA NATURE ET DES FONCTIONS ANTIVIRUS ET NOTAMMENT DE LA HAUTE TECHNICITÉ MISE EN ŒUVRE ET DES CARACTÈRES PARTICULIERS QUE PRÉSENTENT LES VIRUS INFORMATIQUES, TANT PAR L'APPARITION RÉGULIÈRE DE NOUVEAUX VIRUS QUE PAR LES MUTATIONS OBSERVÉES SUR LES VIRUS EXISTANTS VOIRE DES CARACTÈRES POLYMORPHES DE CEUX-CI, LE CLIENT RECONNAÎT QUE LE SERVICE EST FOURNI « EN L'ÉTAT » SANS AUTRE GARANTIE QUE CELLE QUE CE SERVICE EST A MEME D'IDENTIFIER LES VIRUS CORRESPONDANTS A LA LISTE A JOUR SUR LA BASE DU E DECLIC TELECOM ; CECI EXCLUT LA POSSIBILITÉ D'IDENTIFIER TOUT VIRUS DONT LE CODE ASCII NE SERAIT PAS STRICTEMENT IDENTIQUE A CELUI AYANT SERVI DE BASE A L'ÉTABLISSEMENT DE LA LISTE PRÉCITÉE. DECLIC TÉLÉCOM EXCLUT EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS DE FAÇON NON LIMITATIVE, LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION A UN USAGE PARTICULIER, DECLIC TÉLÉCOM NE GARANTIT PAS QUE LES FONCTIONS DE CE SERVICE CORRESPONDENT AUX BESOINS DU CLIENT OU QUE LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE SERA ININTERROMPU, EXEMPT D'ERREUR OU QUE TOUT DÉFAUT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE SERA CORRIGÉ. DE PLUS, DECLIC TÉLÉCOM NE GARANTIT PAS NI NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION CONCERNANT L'UTILISATION OU LES RÉSULTATS DE L'UTILISATION DU SERVICE.

ARTICLE 7. ANTISPAM

L'Anti-spam est un service qui permet au Client, de bénéficier d'un outil qui propose des règles de filtrage, afin de limiter la réception de « Spams » dans la boîte de réception du Client.

Cette analyse détermine si le courrier électronique reçu par le Client est considéré comme un « Spam » ou non suivant des règles définies par DECLIC Télécom

Le Client dispose également de la possibilité de définir des règles concernant la réception de courriers électroniques sollicités ou non et de personnaliser son filtre anti-spam en utilisant les fonctions Liste Noire et/ou Liste Blanche accessibles via la messagerie de type Webmail DECLIC Télécom ne saurait être responsable du paramétrage fait par le Client; notamment, DECLIC Télécom ne sera pas responsable en cas de réception de Spam dans la boîte de réception du Client, dans le cas où ce dernier aurait activé cette fonction. Dès lors que le courrier électronique est considéré comme du Spam soit par l'outil de

gestion automatique soit en raison du paramétrage de la Liste noire par le Client, ce courrier électronique sera transféré dans le Dossier «Spam» accessible depuis la boîte aux lettres électronique de la Messagerie de type webmail du Client.

Les courriers indésirables ne seront pas reçus dans sa boîte de réception du Client, à moins que celui-ci ne change ses paramétrages. Les courriers indésirables conservés dans le Dossier «Spam» seront conservés pendant trente (30) jours à compter de leur réception dans la limite de la capacité de stockage autorisée pour chaque boîte aux lettres. A l'issue de ce délai, ces derniers seront automatiquement détruits. Chaque semaine un courrier électronique sera adressé au Client pour l'informer de la réception d'un ou plusieurs courriers électroniques ayant été identifiés comme du « Spam » dans la limite de la capacité de stockage autorisée pour chaque boîte aux lettres. Le Client aura la possibilité d'annuler à tout moment cet envoi automatique. Le Client peut à tout moment transférer un courrier électronique reçu dans le Dossier «Spam» vers sa boîte de réception, en sélectionnant ou en ouvrant cet e-mail, et en cliquant sur le bouton « Ne pas traiter comme indésirable ». Dans ce cas, le courriel est automatiquement signalé à DECLIC Télécom comme n'étant pas un Spam. Le Client peut aussi ajouter à sa liste Blanche l'expéditeur de ce message. De la même manière, si le Client reçoit dans sa boîte de réception, un courrier électronique qu'il juge indésirable, il peut le signaler à DECLIC Télécom comme étant un Spam, en sélectionnant ou ouvrant cet e-mail, et en cliquant sur le bouton « Traiter comme indésirable ». Le Client peut aussi ajouter à sa liste Noire le(s) expéditeur(s) de ce courrier.

Le Client pourra signaler à DECLIC Télécom la réception de courrier électronique qu'il considère comme étant du Spam ou non afin que DECLIC Télécom puisse traiter sa demande et mettre à jour l'outil de gestion automatique afin d'améliorer les règles de filtrage. Le Client est averti que les techniques de filtrage mises en place par DECLIC Télécom peuvent traiter certains courriers comme « Spam » et d'autres non. Le Client est donc invité à régulièrement consulter le dossier « Spam » afin déplacer vers sa boîte de réception les emails considérés comme « Spam » par erreur. DECLIC Télécom ne saurait être responsable d'une erreur de classement des emails reçus, s'agissant d'une technique aléatoire.

6. DONNÉES - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Client accepte que DECLIC Télécom traite, conserve et transmette les données personnelles comme indiqué ci-dessous. DECLIC TÉLÉCOM SE RÉSERVE LE DROIT DE TRANSMETTRE L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS PERSONNELLES AU REGISTRY ET/OU A TOUTE AUTORITÉ DE TUTELLE ET/OU A TOUTES PERSONNES QUI DOIVENT ÊTRE OU QUI PEUVENT ÊTRE LÉGALEMENT DESTINATAIRES DES INFORMATIONS. A CE TITRE, LE CLIENT RECONNAÎT DONNER A DECLIC TÉLÉCOM L'AUTORISATION DE TRANSMETTRE TOUT OU PARTIE DES INFORMATIONS LE CONCERNANT A UN TIERS, NOTAMMENT POUR DES OPÉRATIONS DE PROSPECTION OU DE VENTE ET CECI CONFORMÉMENT AUX LÉGISLATIONS APPLICABLES.

Toutefois, le Client pourra s'opposer à la transmission et/ou la conservation des informations, sauf si la transmission s'avère indispensable au bon fonctionnement de l'enregistrement et de la gestion du Nom de domaine, ou au respect des contrats conclus avec le Registry ou les autorités de tutelle. Cette opposition devra être transmise à DECLIC Télécom par lettre. Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant qu'il pourra exercer en adressant à DECLIC Télécom une demande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Le Client

s'engage à notifier à tout tiers dont les données personnelles ont été transmises par les soins du Client, les éléments repris au présent article et le Client s'engage à obtenir son consentement exprès et préalable aux opérations réalisées en application du présent article. DECLIC Télécom s'engage à ne pas procéder à des conservations, traitements et transmissions qui seraient contraires aux principes rappelés dans les Conditions Générales d'Abonnement « LA FIBRE PRO » et dans les présentes Conditions d'Utilisation. De même, DECLIC Télécom prendra toute précaution raisonnable afin de protéger les données personnelles transmises contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisé et afin de tenir à jour les informations fournies au public. L'ensemble des données demandées par DECLIC Télécom sont nécessaires afin de pouvoir réaliser l'enregistrement du Nom de domaine et de fournir les services. Lesdites données doivent obligatoirement être fournies sauf si DECLIC Télécom indique que ces données sont facultatives.

7. LICENCE

Si le Client concède une licence d'utilisation d'un nom de domaine à un tiers, il reste néanmoins le titulaire officiel du nom de domaine et le Client doit fournir ses propres coordonnées et les coordonnées de ses propres contacts. Le Client s'engage à mettre à jour ces informations conformément aux dispositions de l'article 1.4 ci-dessus.

Le Client assume toute responsabilité liée à l'utilisation frauduleuse ou illicite de son Nom de domaine, même s'il en a concédé l'utilisation à un tiers. De même, en cas d'action à l'encontre du Client, concernant une utilisation frauduleuse, ou illégale du Nom de domaine dont il a concédé la licence, le Client s'engage à divulguer à la personne intentant l'action, l'identité exacte du bénéficiaire de la licence.

Ainsi, le Client s'engage à disposer en permanence d'informations à jour concernant le licencié : dénomination, siège social, adresse e-mail, numéro d'enregistrement et les coordonnées de son représentant légal (nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de fax).

8. POUVOIRS

Si le nom de domaine est enregistré sous le nom du Client et/ou pour le compte du Client par une personne agissant en tant qu'agent ou mandataire (par exemple, fournisseur des services Internet, employé, agence de publicité...) le Client reste néanmoins tenu en tant que mandant par toutes les conditions des présentes et toute autre condition tacitement ou expressément acceptée par votre mandataire.

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

DECLIC TÉLÉCOM N'EST PAS RESPONSABLE, NI A VOTRE ÉGARD, NI A L'ÉGARD D'UN TIERS POUR TOUS LES PRÉJUDICES, PERTES ET DOMMAGES POUVANT SURVENIR EN RAISON :

- A) D'UNE PERTE D'ENREGISTREMENT D'UN NOM DE DOMAINE,
- B) DE L'UTILISATION PAR UN TIERS DE VOTRE NOM DE DOMAINE,
- C) DE L'UTILISATION PAR UN TIERS DES DONNÉES TRANSMISES LORS DE L'ENREGISTREMENT OU POSTÉRIEUREMENT,
- D) DU RETARD OU DE L'INTERRUPTION D'ACCÈS AU SYSTÈME D'ENREGISTREMENT DE NOMS DE DOMAINE,
- E) DE LA NON COMMUNICATION PAR LES SOINS DU CLIENT DES INFORMATIONS REQUISES OU DE LA COMMUNICATION D'INFORMATIONS ERRONÉES PAR VOS SOINS,
- F) D'ÉVÉNEMENTS ÉCHAPPANT AU CONTRÔLE RAISONNABLE DE DECLIC TÉLÉCOM,
- G) DU MAUVAIS TRAITEMENT OU DE L'ABSENCE DE TRAITEMENT DE TOUTE DEMANDE D'ENREGISTREMENT, PAR LES AUTORITÉS DE TUTELLES OU LES REGISTRY,
- H) DU MAUVAIS TRAITEMENT OU DE L'ABSENCE DE TRAITEMENT DE TOUTE

MODIFICATION APPORTÉE A L'ENREGISTREMENT ASSOCIÉ A VOTRE NOM DE DOMAINE,

I) DE TOUTE ACTION OU OMISSION DES REGISTRY ET/OU DES AUTORITÉS DE TUTELLE,

J) DE L'APPLICATION DES DISPOSITIONS DE RÈGLEMENT DES CONFLITS VISÉES DANS LES CONDITIONS PARTICULIÈRES MENTIONNÉES A L'ARTICLE 1.1. CONCERNANT LE SERVICE D'ANTIVIRUS, LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ SPÉCIFIQUE PRÉVUE A L'ARTICLE 5 SERA APPLICABLE EN PLUS DE LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE LA PRÉSENTE CLAUSE. DE PLUS, DECLIC TÉLÉCOM NE SERA PAS RESPONSABLE DE DOMMAGES INDIRECTS, DE TOUTE NATURE, Y COMPRIS LES MANQUES A GAGNER, PERTES D'EXPLOITATION ET AUTRES, QUEL QUE SOIT LE TYPE D'ACTION EN RESPONSABILITÉ ENGAGÉE MÊME SI DECLIC TÉLÉCOM A ÉTÉ AVERTI DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES.

10. INDEMNISATION

Le Client s'engage à indemniser, défendre, garantir et éviter que soient poursuivis par vos actes ou omissions, DECLIC Télécom et/ou le Registry et/ou toute autorité de tutelle et/ou leurs filiales et/ou leurs dirigeants, administrateurs, employés, représentants et/ou préposés. Il s'engage à indemniser, défendre et garantir DECLIC Télécom et/ou le Registry et/ou toute autorité de tutelle et/ou leurs dirigeants, administrateurs, employés, représentants et/ou préposés en cas de plainte, action, mise en responsabilité par un tiers à cause des actes ou omissions du Client. Enfin, le Client supportera tous les coûts et dépenses qui pourraient résulter de ces plaintes, actions ou mises en responsabilité et notamment les honoraires et débours des conseils et avocats.

11. MODIFICATIONS DES CONDITIONS D'UTILISATION

DECLIC Télécom se réserve la possibilité de modifier à tout moment les clauses des Conditions d'Utilisation, notamment sur demande du Registry ou des autorités de tutelle. Toute nouvelle version des Conditions d'Utilisation entrera en vigueur dès sa publication sur le Portail www.declic-telecom.fr. Dans la mesure où une modification est exigée par une autorité de tutelle, elle sera applicable 8 (huit) jours après qu'elle ait été publiée sur le portail www.declic-telecom.fr. Si le Client n'accepte pas les modifications prévues, les dispositions de l'article « Modifications » des Conditions Générales d'Abonnement « LA FIBRE PRO » s'appliqueront.

12. RÈGLEMENT DES CONFLITS

DECLIC Télécom respecte les dispositions de toute décision de justice devenue définitive ou exécutoire et obligeant DECLIC Télécom à suspendre, transférer ou annuler le Nom de domaine du Client.

13. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La loi française sera seule applicable aux présentes Conditions d'Utilisation à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi française et d'autre part, des dispositions de la loi française qui seraient contraires au présent Contrat.

14. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

14.1 - Divisibilité

Si l'une quelconque des dispositions des Conditions d'Utilisation était annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes des Conditions d'Utilisation n'en serait pas affectée. Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions d'Utilisation.

14.2 - Tolérances

Le fait pour DECLIC Télécom, de s'abstenir de diligenter un quelconque recours lié à un manquement du Client, manquement à l'une quelconque des obligations et engagements aux termes des Conditions d'Utilisation, ne

saurait valoir renonciation à exercer ledit recours relativement à ce manquement ou à tout manquement ultérieur.

14.3 - Intitulés

Les intitulés des articles des Conditions d'Utilisation ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

14.4 - Contacts/Assistance

Le Client peut joindre DECLIC Télécom :

- à l'adresse e-mail: pro@declic-telecom.fr
- par téléphone 24h/24

15. SUSPENSION – ARRÊT

Si le Client ne respecte pas l'une quelconque des clauses des Conditions d'Utilisation et sur simple notification par e-mail, DECLIC Télécom se réserve le droit de :

- supprimer tout ou partie des noms de domaine enregistrés par le Client,
- et/ou de suspendre ou de supprimer la présence du nom de domaine du Client sur les DNS de DECLIC Telecom, ce qui aura pour effet d'empêcher l'accès au site du Client par le biais du nom de domaine géré par DECLIC Télécom et les redirections. Si DECLIC Télécom a recours à cette faculté, il ne sera redevable à l'égard du Client d'aucun dédommagement. En revanche, si le non-respect des obligations du Client entraînait un préjudice pour DECLIC Télécom, il se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par eux.

Le Client pourra arrêter le service Nom de Domaine à tout moment moyennant le respect d'un préavis de 30 (trente) jours. Dans ce cas, le nom de domaine du Client ne sera plus enregistré pour son compte, il redevient disponible dans l'extension concernée à l'enregistrement auprès de l'autorité de tutelle responsable.

Conditions d'Utilisation du Service « Sauvegarde en ligne »

Les présentes conditions ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles DECLIC Télécom met à disposition des Clients titulaires d'un forfait de la gamme « LA FIBRE PRO » Les dites prestations, (ci-après le Service « Sauvegarde en ligne ») Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation ainsi que des conditions générales et particulières qui sont applicables à l'offre d'accès Internet qu'il a souscrite.

ARTICLE 1. TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS

Anomalie : Écart constaté entre l'état prévu et l'état réel. Une anomalie est issue du diagnostic d'une signalisation.

Interface client : Partie visible de l'application, installée sur votre ordinateur, qui récupère des informations sur un serveur distant.

Espace Client : désigne le site internet du prestataire via lequel l'Administrateur accède aux outils de gestion et aux statistiques, ainsi qu'à la documentation et aux logiciels nécessaires à la mise en place et au fonctionnement du Service.

Site : désigne un ensemble de ressources réseau (accès, matériels) du Client situées à une même adresse postale.

Pass : désigne un compte utilisateur créé puis activé en ligne par l'Administrateur afin de permettre à un Utilisateur unique de procéder à des opérations de sauvegarde / restaurations par le biais d'un logiciel téléchargeable sur l'Espace Client.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Définition générale du Service

Le Service permet au Client de sauvegarder ses fichiers et données informatiques sur les serveurs distants de DECLIC Télécom, de les mettre à jour et de les récupérer à tout moment sur son Poste Informatique. Ces opérations sont effectuées via Internet de manière totalement sécurisée selon les étapes suivantes:

- Authentification de l'Utilisateur
- Sélection des fichiers
- Chiffrement et compression des fichiers
- Sauvegarde des fichiers
- Restauration des fichiers, le cas échéant.

2.1.1 Authentification

L'accès au Service et à sa gestion par l'Administrateur ou l'Utilisateur nécessitent l'authentification de l'Utilisateur et/ou de l'Administrateur par l'usage d'un identifiant et d'un mot de passe personnels. Ces identifiant et mot de passe sont confidentiels et ne doivent en aucun cas être communiqués à des tiers. Le Client assume l'entière responsabilité des conséquences liées à la perte, au vol ou à l'utilisation frauduleuse par un tiers d'un mot de passe et d'un identifiant. Ainsi, toute opération réalisée en utilisant les mots de passe et les identifiants du Client est réputée avoir été effectuée par le Client (en la personne de son Administrateur ou de ses Utilisateurs).

Le Client s'engage à informer dans les plus brefs délais le Prestataire en cas de perte, de vol, ou d'utilisation frauduleuse d'un mot de passe et d'un identifiant.

2.1.2 Sélection des fichiers

Une fois authentifié, l'Utilisateur et/ou de l'Administrateur sélectionne le ou les fichiers à sauvegarder et se trouvant sur son Poste Informatique.

2.1.3 Chiffrement et compression des fichiers

Le Logiciel de sauvegarde/restauration assure le chiffrement des données (AES 128 bits) avec une clé de chiffrement de 128 bits, puis leur compression, avant de les transmettre au travers d'Internet aux serveurs sécurisés du Prestataire. Les données sauvegardées sont donc transmises chiffrées sur le réseau local du Client puis sur Internet, et sont stockées sous cette forme sur les serveurs sécurisés de DECLIC Télécom.

Les données sont ensuite conservées sous cette forme par DECLIC Télécom, qui les retransmettra compressées et chiffrées à la suite d'une demande de restauration émanant du seul Utilisateur autorisé, le cas échéant. Seul cet Utilisateur pourra retrouver ces données « déchiffrées » et « décompressées » sur son Poste Informatique, dans l'état où elles étaient immédiatement avant leur sauvegarde.

2.1.4 Sauvegarde des fichiers

L'Administrateur ou l'Utilisateur (selon les droits que l'Administrateur lui a concédés) doit paramétrer sur le logiciel de sauvegarde/restauration les caractéristiques des opérations de sauvegardes à venir : choix des fichiers ou répertoires, heure de lancement des sauvegardes. La sauvegarde peut être manuelle (l'Utilisateur choisit les fichiers à sauvegarder et lance la sauvegarde) ou automatique (elle se déclenche aux heures préalablement paramétrées).

3.1.5 Descriptif du Service Sauvegarde en ligne

Lorsque les sauvegardes sont programmées la nuit, les Postes Informatiques des Utilisateurs doivent rester allumés. Il en est de même pour l'accès à Internet qui doit être disponible le temps nécessaire à l'accomplissement de ces opérations. Si la sauvegarde des données ne peut être faite pour quelque raison que ce soit, cette sauvegarde est relancée automatiquement dès le rétablissement des conditions normales de fonctionnement du Service, sauf arrêt manuel de l'opération par l'Utilisateur. Il est à noter que les données ne sont pas sauvegardées tant que l'opération de sauvegarde de ces données n'est pas effectuée ; il peut exister en effet un laps de temps entre le moment où les données sont enregistrées sur son poste de travail par l'Utilisateur et le moment où elles sont automatiquement sauvegardées dans le cadre du Service. Dès lors qu'un fichier a été sauvegardé une première fois dans sa totalité (sauvegarde initiale), les sauvegardes suivantes sont dites « incrémentales », c'est à dire que seuls les fichiers modifiés sont effectivement sauvegardés. Avant toute opération de sauvegarde, il est conseillé au Client de s'assurer qu'aucun virus n'a corrompu ses fichiers (à défaut, ceux-ci lui seront restitués dans le même état qu'avant la sauvegarde).

2.1.6 Cas particuliers

Dans l'hypothèse d'un fichier effacé du disque-dur du Poste Informatique de l'Utilisateur mais demeurant sélectionné dans l'interface du Logiciel de sauvegarde/restauration pour être sauvegardé, la dernière version de ce fichier restera accessible en vue de leur restauration par l'Utilisateur pendant une durée illimitée. Dans l'hypothèse d'un fichier « désélectionné » dans l'interface du Logiciel de sauvegarde/restauration, ce fichier sera, lors de la sauvegarde suivante, effacé des serveurs de DECLIC Télécom sans notification préalable au Client et ne pourra donc plus être restauré.

2.1.7 Restauration des fichiers

Le Service permet à un Utilisateur bénéficiant d'un Pass activé, de « restaurer » sur son Poste Informatique les fichiers préalablement sauvegardés et stockés sous forme compressée et chiffrée sur les serveurs du Prestataire. Le Logiciel de sauvegarde/restauration utilisé pour la sauvegarde préalable, "déchiffre", "décompresse" et "reconstitue" les données restaurées sur le disque-dur du Poste Informatique de l'Utilisateur. Par défaut, la dernière version sauvegardée du fichier est restaurée. L'Utilisateur peut toutefois sélectionner dans le Logiciel de sauvegarde/restauration la version qui sera restaurée sur son disque-dur. Dans le cadre de la « restauration », les données transitent sous forme chiffrée et compressée via Internet mais aussi sur le réseau local du Client. La « restauration » des données nécessitera l'authentification de

l'Utilisateur par l'usage de ses identifiant et mot de passe personnels également utilisés lors de la sauvegarde. L'Utilisateur indique sur son Poste Informatique les fichiers qu'il souhaite restaurer. Il dispose d'un journal des restaurations sur son poste de travail. Les fichiers sont restitués par DECLIC Télécom sur le Poste Informatique de l'Utilisateur, dans l'état où ils se trouvaient avant la sauvegarde. En cas d'impossibilité pour l'Utilisateur de procéder à la « restauration » d'un ou plusieurs fichier(s), l'Administrateur du Client doit notifier par lettre recommandée avec avis de réception l'incident à son interlocuteur commercial, au plus tard dans un délai de dix jours à compter de la découverte de l'incident par l'Utilisateur.

3.2 Pré-requis Techniques du Service

Un accès à Internet doit être accessible sur le Site où le Service doit être déployé et donc sur le Poste Informatique de l'Administrateur et des Utilisateurs. Pour permettre une sauvegarde initiale dans un délai raisonnable, le débit de l'accès considéré doit présenter un débit compatible avec le volume de données à sauvegarder. La configuration minimale requise pour les Postes Informatiques est la suivante : Systèmes compatibles : Windows 98, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista Configuration Minimum : 64 MO de RAM Intel 486/66 MHZ Navigateur : Internet Explorer 4.0 Minimum Clients de messagerie : Microsoft Outlook 2003 Type de connexion connexion Internet : Haut Débit Si le réseau local du Client comprend un firewall non géré par DECLIC Télécom et intégré ou non au routeur, le Client devra impérativement ouvrir en sortie le port 19998. Ce firewall doit en outre être configuré pour permettre le passage des flux HTTP (port 80) et HTTPS (port 443).

ARTICLE 3. CONDITIONS DE MISE EN SERVICE

3.1 Modalités de Mise en Service

Pour chaque Utilisateur du Service, un Pass (soit identifiant / mot de Passe) doit être souscrit par le Client permettant l'accès au Service. De nouveaux Pass pourront être souscrits en ligne par l'Administrateur via l'Espace Client, accessible après authentification. Préalablement à l'utilisation du Service, l'Administrateur ou l'Utilisateur (selon les droits que l'Administrateur lui a concédés) doit télécharger en ligne le Logiciel de sauvegarde/restauration mis à disposition par DECLIC Télécom (désigné ci-après « Logiciel de sauvegarde/restauration ») pour l'installer sur le Poste Informatique concerné.

3.2 Le rôle de l'Administrateur

Le Client désigne un Administrateur du Service désigné par "Responsable Technique" dans le "Bon de Commande", dûment habilité pour gérer le Service, souscrire et résilier les Pass via l'Espace Client après authentification. En cas de changement d'Administrateur, le Client devra contacter son interlocuteur commercial afin de communiquer cette modification au Prestataire. L'Administrateur peut déléguer tout ou partie de ses prérogatives à un ou plusieurs autres Administrateurs de son choix. Toute action entreprise par ses Administrateurs délégués sera réputée avoir été entreprise par lui-même. L'Administrateur désigné par le Client dans le "Bon de Commande" est seul responsable des commandes de Pass effectuées sur l'Espace Client et qui donneront lieu à facturation. A ce titre, l'Administrateur sélectionne dans l'espace d'administration de l'Espace Client le type de Pass de son Utilisateur selon ses besoins. L'Administrateur active et paramètre ensuite le Pass de chaque Utilisateur. L'Administrateur peut modifier le paramétrage d'un Pass en cours de contrat, à l'exception du Pass inclus dans certaines offres. Il peut notamment modifier, si nécessaire, soit à la hausse la capacité maximale de sauvegarde de chacun des Pass actifs dans la limite du nombre de Gigaoctets octroyés selon le type de Pass, soit à la baisse. À noter que dans ce dernier cas la

capacité maximale de sauvegarde ne peut être diminuée que si la nouvelle capacité maximale est supérieure au volume non compressé effectivement sauvegardé par l'Utilisateur. Dans l'Espace Client, l'Administrateur peut consulter les statistiques d'utilisation du Service pour l'ensemble des Pass ou par Pass. Il dispose également d'outils d'alerte lui indiquant l'utilisation qui est faite de la solution Sauvegarde en ligne au niveau de l'entreprise. Des informations données à titre indicatif, indiquent à l'Administrateur le fonctionnement général des plate-formes de sauvegarde.

3.3 Délai de mise en Service

A titre indicatif, le délai de mise en service du Service, à compter de la réception par DECLIC Telecom du bon de commande correspondant dûment complété et signé par le Client, est selon le cas :

- 7 sept jours calendaires dans le cas où le Service Sauvegarde en ligne est mis en service seul, indépendamment de la mise en service d'une Offre des gammes;
- identique aux délais de mise en service du Service des gammes « LA FIBRE PRO »

3.3.1 Obligations du Client dans le cadre du Service

Le Client utilise le Service pour ses propres besoins et s'interdit de mettre le Service à disposition de tiers. Le Client se charge de la mise en place des moyens informatiques qui permettent l'accès au Service. Le Client ne peut en aucun cas, à l'exception des droits d'utilisation qui lui sont concédés conformément à la Convention de Services Applications Managées, copier, transférer, céder, prêter, sous-licencier, adapter, modifier, traduire, exporter, commercialiser les logiciels mis à disposition dans le cadre du Service. Les données sauvegardées restent la propriété du Client qui en assume l'entière responsabilité. A ce titre, le Client déclare dans le cadre de l'utilisation du Service ne pas sauvegarder des données non conformes aux lois et aux règlements en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes moeurs. Il est de la responsabilité du Client de sélectionner dans l'interface du Logiciel de sauvegarde/restauration les fichiers devant être sauvegardés, et notamment à chaque création de nouveau fichier.

ARTICLE 4. DUREE, MODIFICATION ET RESILIATION DU SERVICE

4.1 Durée du Service

Le service Sauvegarde en ligne est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale de un (1) mois. La résiliation des services de la gamme « LA FIBRE PRO » souscrit par le Client entraîne de plein droit la résiliation du Service Sauvegarde en ligne lorsque celui-ci est souscrit en option.

4.2 Modifications du nombre de Pass Data Backup

L'Administrateur du Client pourra, en ligne sur l'Espace Client, commander ou supprimer des Pass après authentification (à l'exception des premiers Pass souscrits lors de la commande initiale, qui resteront facturés pendant la période minimale de un (1) mois indiquée ci-dessus). Toute commande de Pass en ligne sur l'Espace Client donnera lieu à l'envoi par le Prestataire d'un mail de confirmation. En cas de résiliation en ligne d'un Pass sur l'Espace Client par l'Administrateur, le Prestataire maintient pendant une durée de 60 jours calendaires à compter de la résiliation les données relatives au Pass résilié afin de permettre à l'Utilisateur de restaurer ces données. Passé ce délai, les données seront effacées par DECLIC Télécom. Ainsi, en cas d'erreur de l'Administrateur, un Pass supprimé pourra être réactivé une seule et unique fois dans le délai de 60 jours précédemment indiqué par DECLIC Télécom à la demande du Client et les données relatives à ce Pass pourront être restaurées par le Prestataire dans les mêmes conditions.

4.3 Résiliation du Service

La résiliation totale des pass Sauvegarde en ligne ne peut être effectuée que dans le respect de la période minimale de commande et des conditions de résiliation. Dans ce cas, DECLIC Télécom pourra procéder d'office à la suppression de l'ensemble des pass Sauvegarde en ligne du client, entraînant l'arrêt de la facturation du Service. En cas de résiliation du Service, toutes les données sauvegardées par les Utilisateurs du Client pourront être définitivement supprimées des serveurs de DECLIC Télécom à la date préalablement communiquée au Client, rendant ainsi impossible toute opération de «restauration» ultérieure.

ARTICLE 5. ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE ET SUPPORT

5.1 Disponibilité du Service et opérations de maintenance

DECLIC Télécom s'efforce de rendre disponible le Service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve des interventions de sauvegarde et de maintenance, étant précisé que la disponibilité et la performance du Service dépendent de la qualité et du trafic des réseaux locaux et internet et des outils informatiques du Client. Les opérations de maintenance s'effectueront autant que possible aux plages horaires de moindre utilisation du Service. Une plage horaire de maintenance hebdomadaire de deux heures est en tout état de cause prévue (en dehors de la plage horaire de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi (heures France métropolitaine) pouvant être utilisée par DECLIC Télécom sans notification préalable adressée au Client. De plus, des maintenances «exceptionnelles» pourront être planifiées : dans ce cas, le Client en sera informé sur l'Espace Client, au minimum vingt-quatre heures avant les interventions. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité du fait des interruptions de service liées à ces opérations de maintenance.

5.2 Support aux Administrateurs

Un service client « SAV » (Service Après-Vente) est inclus dans l'offre. Ces services SAV sont strictement réservés aux administrateurs Client. Ils sont accessibles au numéro indiqué en ligne dans la rubrique

6. RESPONSABILITE DE DECLIC TELECOM

DECLIC Télécom met en œuvre les moyens nécessaires pour la fourniture du Service. Le Prestataire dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du Service par le Client ou ses préposés non conforme à la présente notice et aux règles d'utilisation du Service. DECLIC Télécom ne peut être tenu pour responsable dans le cadre du Service :

- des perturbations, des dégradations ou des dysfonctionnements du Service du fait de l'utilisation par le Client d'outils, matériels ou logiciels non compatibles avec le Service;
 - d'une mauvaise utilisation, d'un dysfonctionnement ou d'une interruption du réseau internet ou du réseau du Client,
 - de virus informatiques dans les fichiers du Client,
 - des dysfonctionnements du Poste Informatique du Client ou de ses applications et logiciels,
 - des problèmes de configuration ou d'installation des logiciels mis à disposition dus à un non-respect par le Client des recommandations du Prestataire,
 - du détournement des données transportées sur le réseau internet,
 - de la nature ou du caractère illicite ou non des fichiers sauvegardés sur les serveurs du Prestataire par les Utilisateurs du Client.
- DECLIC Télécom décline toute responsabilité au titre de la fiabilité et du fonctionnement des outils, matériels ou logiciels autres que ceux fournis par lui dans le cadre du Service.