

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

DÉFINITION DES SERVICES

Les présentes conditions générales de services s'appliquent indifféremment à tous les services proposés par la société OPTIMO CONSEIL. Des conditions spécifiques à chaque service (téléphonie fixe, mobile, Internet...) font l'objet de conditions particulières.

Si les conditions d'exploitation ou d'organisation des services l'exigent, le fournisseur peut modifier les caractéristiques desdits services. Les services seront fournis par le fournisseur après avoir rempli et signé :

- le bon de commande et ses annexes
- les conditions générales de services
- les conditions particulières annexées en fonction des services

L'ensemble de ces documents des documents techniques sont remis lors de la souscription au client qui reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve, les termes et conditions de chaque document du contrat de services et déclare que le service concerné répond à ses besoins.

OBJET

A la souscription, le client remettra aux fournisseurs ou à son représentant :

le bon de commande dûment complété et signé et revêtu de son cachet
un relevé d'identité bancaire originale

l'autorisation de prélèvement sur son compte bancaire....

La société OPTIMO CONSEIL se réserve le droit de refuser la mise en service si l'ensemble des documents nécessaires à la fourniture du service ne sont pas conformes. Le client devra informer le fournisseur sans délai et par écrit de toute modification des informations le concernant, portées sur toute mention du contrat de services et en particulier de tout changement de coordonnées bancaires ou d'adresse de facturation.

Le client reconnaît et accepte que dans le cas où il déciderait de souscrire à plusieurs services proposés par le fournisseur, ce dernier se réserve le droit de refuser pour des raisons techniques et /ou commerciales la mise en œuvre l'un de des services sans que cela constitue une cause de résiliation du contrat de services aux torts du fournisseur.

La durée de contrat de services est spécifiée sur le bon de commande ou dans les conditions particulières spécifiques à chaque contrat de services.

La résiliation du contrat de services avant l'expiration de la période initiale rendra immédiatement exigible les montants dus au titre du service pour la période restant à courir jusqu'au terme de ladite période initiale et ce sans préjudice des sommes mentionnées dans les conditions particulières de chaque contrat de services et de celles que pourrait réclamer le fournisseur au titre de dommages-intérêts en cas de résiliation fautive ou de violation des stipulations du contrat de services imputable au client.

CONDITIONS FINANCIÈRES

Les tarifs des services et la périodicité des missions des factures correspondantes sont décrits dans le contrat de services les sommes facturées seront dues par le client à la date d'établissement de la facture et payables par prélèvement automatique dans un délai maximum de 10 jours suivant ladite date de facture. Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le client irrévocablement acquis au fournisseur et non remboursable.

Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

En cas de rejet injustifié d'un prélèvement effectué par le fournisseur, ce dernier facturera au client des frais de rejet de montant unitaire de 15 €.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à leurs échéances, une pénalité de retard est appliquée de plein droit. Cette pénalité est calculée sur la base de trois fois (3) le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance, au montant H.T. des sommes non réglées et ce au prorata du nombre de jours de retard rapporté à trois cent soixante-cinq (365) jours. Cette pénalité est exigible de plein droit le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

De plus, le fournisseur pourra demander au client le remboursement des frais de recouvrement qu'il aura engagé.

En cas de retard de paiement non régularisé par le client dix (10) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet le fournisseur sera en droit de suspendre immédiatement le service dans les termes prévus par les différentes conditions particulières de services.

Le non-paiement total ou partiel par le client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par le fournisseur au titre de l'ensemble des contrats de services ou qui deviendront ainsi exigibles à tout moment par le fournisseur.

Les tarifs indiqués dans le contrat de services sont hors taxes. Le client devra donc payer tous les frais calculé selon les tarifs en vigueur majorés de la taxe sur la valeur ajoutée et de tout autre taxe applicable en vigueur au jour de la facturation.

Le client informera le fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception dûment motivée et dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception d'une facture relative à des redevances et / ou à des consommations, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. La non contestation d'une facture dans ledit délai de dix (10) jours rend la facture valide et exacte.

En cas de contestation, seul le paiement de la somme en litige est suspendu jusqu'à accord entre les parties. Le client s'obligea à quitter immédiatement la partie non contestée de la facture et a justifié dans un délai de dix (10) jours ladite contestation.

Les parties conviennent en cas de litige portant sur le montant d'une facture, seules les informations relevées par les outils de tarification du fournisseur feront foi entre les parties quant à l'existence, la date, la durée de la communication et la destination de chaque communication téléphonique émise à partir de l'identifiant d'un client.

Afin de garantir le paiement des services, le fournisseur peut demander un dépôt de garantie au client à la date de signature du contrat ou à tout moment après la date de début des services pour parer à tout incident de retard de paiement qui pourrait survenir ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière ou juridique du client.

Le client remettra alors fournisseur à titre de dépôt de garantie un montant initial correspondant à trois(3) mois de facturation calculée sur la base des prévisions de souscription fournie par le client ou si le dépôt est effectué plus de six mois après la souscription des services aux trois (3) derniers mois de facturation effective. En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, le fournisseur pourra déduire le montant correspondant de la garantie. Le fournisseur informera le client de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail et le client devra reconstituer la

garantie au plus tard dix (10) jours après la réception de ladite lettre, dudit e-mail à défaut de quoi le client sera réputé en retard de paiement.

A l'absence de retard de paiement du client et / ou de différends entre les parties le fournisseur restituera prononcera la mainlevée de la garantie un mois après la fin du contrat de services concerné.

Les prix des services sont définis dans les conditions tarifaires du bon de commande et remises au client lors de la souscription du service.

En cas de survenance d'un des éléments suivants, notamment

entrée en vigueur de nouveau plan de numérotation de l'Arcep, ou modification des tarifs réglementés

entrée en vigueur de nouveaux catalogues d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Telecom

le fournisseur répercutera au client les augmentations de tarifs qui auront été imposés. Le client ne pourra s'opposer à ces augmentations tarifaires qui seront appliquées au tarif du service dès qu'elles seront effectives pour le fournisseur.

Le fournisseur se réserve également la faculté de modifier les tarifs des services pendant la durée du contrat. Les nouveaux tarifs seront applicables trente (30) jours après l'envoi desdites modifications au client par télécopie ou par e-mail. Ce délai est ramené à huit jours pour les tarifs internationaux.

Au cas où le client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il devra notifier un refus motivé aux fournisseurs par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de trente (30) jours prévus au précédent paragraphe, à défaut le client sera réputé avoir accepté des modifications de tarifs qui deviendront, dès lors, immédiatement applicables à l'expiration du délai susmentionné.

Le client peut demander à recevoir le détail de sa facturation mensuelle. Le détail est envoyé par mail, dans l'espace extranet dédié au client.

MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL

Selon le type de services fournis, le fournisseur peut être amené à mettre à disposition du client du matériel sur le site du client.

Le client utilisera le matériel conformément à l'article 1882 du Code civil et uniquement pour les besoins du service d'accès. Le client utilisera le matériel conformément à sa documentation associée et aux instructions du fournisseur. Il s'interdit en outre de le déplacer sans l'accord préalable et express et écrit du fournisseur. Toute modification du matériel est soumise à l'accord préalable du fournisseur.

Le site du client sur lequel sera installé le matériel devra être assuré par une police d'assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable et couvrir tous les dommages et vols susceptible d'intervenir sur le matériel. Le client en justifiera sur simple demande du fournisseur au moyen d'une attestation émanant de l'assureur. Le matériel restera la propriété entière et exclusive du fournisseur.

En cas de tentative de saisie, de réquisitions de confiscation du matériel, le client devra faire respecter en toutes circonstances le droit de propriété du fournisseur et aviser immédiatement celui-ci.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Il est préalablement et expressément rappelé que le fournisseur n'est soumis qu'à une obligation de moyens pour l'exécution de ces services. En tant qu'utilisateur de technologies d'infrastructures développées et fournies par des tiers, le fournisseur ne saurait garantir que son service soit totalement ininterrompu, sans incident.

La prestation de connexion implique le recours à des structures et infrastructures techniques propriété de tiers, sur lesquels ont été acquis les droits d'utilisation et de passage et de la gestion de l'administration ne peuvent engager le fournisseur. Le fournisseur prendra toutes les mesures raisonnables, conforme à l'état de la technique, au jour de la survenance de l'incident pour remédier le plus rapidement possible à toute défaillance pouvant lui être imputable (interruption erreur.....)

Et mettra en œuvre tous les moyens appropriés dont il dispose ou dont il pourra disposer dans la limite de ses moyens financiers et au regard de l'économie du contrat, aux fins de parer à de tels dysfonctionnements.

Si la responsabilité du fournisseur devait être retenue au titre de l'exécution d'un contrat de services, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage direct et/ ou immatériel est particulier de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de profits, d'exploitation de renommée ou de réputation de clientèle, préjudice commercial, économique et autres pertes de revenus. Nonobstant toutes autres stipulations du contrat de services, la responsabilité totale cumulée du fournisseur n'excédera pas pour la durée de chaque contrat de services le montant d'un mois de facturation du service concerné avant le fait générateur. Le client sera seul responsable de l'utilisation des services. Il ne les utilisera pas et s'assurera qui ne sont pas utilisés à des fins impropres, illicites, contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdits par les lois ou règlements applicables ou en violation des droits d'un tiers ni ne causera de perte ou de dommages quels qu'ils soient ou fournisseurs ou à tout tiers. Le client indemnifiera le fournisseur et le tiendra quitte des réclamations, amendes, pénalités, dommages et intérêts, frais et autres charges résultant de l'usage qu'il fait des services. De convention expresse entre les parties aucune action judiciaire en réclamation quelle que soit ne pourra être engagée, formulée par le client plus d'un an après la survenance du fait générateur. Le fournisseur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité totale ou partielle pour le client de bénéficier du service notamment dans les cas suivants :

- usage non conforme par le client des services ;
- utilisation par le client de matériel téléphonique non bénéficiaire de l'attestation de conformité des équipements terminaux ou causés par un incident/panne
- en cas de suspension temporaire du service téléphonique pour des impératifs techniques, notamment ;
- en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau ;
- en cas de non-respect par le client de ses obligations ;
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du client aux normes en vigueur ;
- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension ;
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison ;
- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point terminaison ;
- altération, dysfonctionnements ou insuffisances de capacité technique des matériels de téléphone du client ainsi que des matériels et /réseaux des opérateurs de télécommunications interconnectées avec le réseau du fournisseur,
- travaux de maintenance, réparation, renforcement ou extension du réseau du fournisseur ;
- prestations assurées par des tiers ;
- cas de force majeure ;
- mauvaise qualité ou inexactitude des informations reçues ou transmises par le biais de services.

Le fournisseur ne sera pas tenu responsable des difficultés de connexion des utilisateurs, de coupures du service consécutif à un mauvais fonctionnement de tout ou partie du réseau Internet.

Le client est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des équipements qui y sont raccordés.

RÉSILIATION du CONTRAT

La résiliation du contrat et quel qu'en soit la cause, le matériel propriété du fournisseur devra lui être immédiatement restitué aux frais et risques du client, les frais de transport reste à la charge du client. Le client s'engage à restituer le matériel dans l'état où il se trouvait au moment du début de la mise à disposition sous réserve du vieillissement d'usage inhérent à la période de mise à disposition en cause.

Il appartient au client d'organiser sous sa seule responsabilité toutes opérations de manière à garantir la continuité de son service. Toute assistance autre que la remise à tout tiers désigné par le client des informations nécessaires et/ou toute demande particulière qui pourrait être demandée aux fournisseurs dans ce cadre constitue une prestation complémentaire qui fera l'objet d'un devis.

FORCE MAJEURE.

Si l'une ou l'autre des parties est affectée par un cas de force majeure telle que défini par la loi et les tribunaux français, la partie affectée s'engage à notifier sans délai à l'autre partie la nature et l'étendue des circonstances en question.

Nonobstant toute disposition contraire contenue dans le contrat, aucune des parties ne saurait être considérée comme n'ayant pas respecté les clauses du contrat et ne saurait être tenue responsable envers l'autre partie pour un retard d'exécution ou une non-exécution de ses obligations contractuelles (excepté les obligations de nature financière) dans la mesure où le retard ou la non-exécution est imputable à la force majeure. Le délai imparti pour l'exécution de cette obligation sera prolongé en conséquence.

Constitue conventionnellement mais non limitativement des cas de force majeure, les catastrophes naturelles, inondations, incendies, la foudre, conflits sociaux locaux ou nationaux, impactant la prestation et /ou les services du fournisseur ou du client, interruption ou panne du réseau des télécommunications, les phénomènes électriques ou électromagnétiques qui perturbent le réseau, mauvaise utilisation du matériel par le client, destruction total ou partielle des informations transmises ou stockées par suite d'erreurs dues aux clients, les restrictions légales à la fourniture de service de télécommunications suspendant ou supprimant les autorisations accordées, l'état de guerre déclarée, la guerre civile, les actes de terrorisme.

Si un cas de force majeure empêchant l'une ou l'autre des parties de s'acquitter de ses obligations lui incombant dans le cadre du contrat de plus de trente (30) jours consécutifs les parties seront tenues de se rapprocher afin d'examiner les modalités de poursuite de leur collaboration ou le cas échéant les conditions de cessation de leurs relations contractuelles. À défaut d'accord dans le délai de trente (30) jours à compter du début de la concertation, le contrat sera considéré comme résilié de plein droit et sans indemnité de part et d'autre.

CESSION

Le client s'interdit de céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au contrat sans le consentement écrit et préalable du fournisseur.

Le fournisseur se réserve le droit de céder, déléguer ou transférer à une autre société avec qui il serait liée, tout ou partie de ses droits et obligations, contrat de services et/ou de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie de ses obligations.

INFORMATIONS RECIPROQUES

Chaque partie s'engage à s'informer mutuellement et à communiquer rapidement à son cocontractant tout événement, informations, documents ou difficultés qui viendraient à exister en cours d'exécution du présent contrat et qui serait utile à la bonne exécution de ce dernier.

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

CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties aux présentes s'engage, pendant toute la durée du contrat et pour une période de 18 mois à compter de son expiration de sa résiliation à :

- garantir la confidentialité des documents et informations de quelque nature que ce soit, dont elles ont connaissance dans le cadre du Contrat ;
- s'abstenir d'utiliser ou de divulguer toutes informations confidentielles ;
- et à s'assurer du respect de cet engagement de confidentialité par ses salariés, représentants prestataires, et conseils extérieurs.

Le fournisseur prendra les mesures nécessaires à la protection de l'intégrité et de la confidentialité des informations identifiables du client qu'il détient et exploite pour la souscription du contrat et l'utilisation des services.

AVIS de NOTIFICATION.

Les avis de notification du contrat seront sauf stipulation contraire, adressés à leurs destinataires par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail, sous réserve de notification par l'une des parties de changement d'adresse dans le cours du contrat.

UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES DES CLIENTS

Les informations personnelles relatives au client, utilisées par le fournisseur dans le cadre de l'exploitation de ses services et pour permettre le suivi de son dossier, sont recueillies par le fournisseur. Le client dispose conformément aux dispositions de la Loi *Informatique et Liberté* du 6 janvier 1978 d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

MODIFICATIONS

Les termes des conditions applicables aux services pourront le cas échéant être modifiés à l'initiative du fournisseur pour autant que cela n'affecte pas la qualité des services rendus. Le client sera informé par courriel huit (8) jours à l'avance, Il dispose d'un droit de résiliation du contrat par voie de lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de deux (2) mois à compter de l'information par le fournisseur. A défaut le client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions.

DISPOSITIONS GENERALES

Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat, conditions générales et particulières du fournisseur, s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat, ni altérer la validité de ses autres dispositions.

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à se prévaloir de l'obligation en cause.

DROIT APPLICABLE – MEDIATION -RÈGLEMENT DES LITIGES

Pour tout conflit lié à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption ou la résiliation du présent contrat, les soussignés s'engagent à recourir à la médiation avant toute instance judiciaire.

La partie la plus diligente saisira l'association DEFI MEDIATION dont le siège est au 19-21, rue de l'Armorique 75015 -PARIS qui désignera un médiateur.(Tél 09 50 72 06 43) et à défaut un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs judiciaires près la Cour d'Appel de TOULOUSE.

Le règlement intérieur peut être consulté sur le site www.defi-mediation.com ou adressé sur simple demande.

Le recours préalable à la médiation est une condition de recevabilité de l'instance qui pourrait être introduite ultérieurement. Si une partie refuse la médiation, son action judiciaire sera jugée irrecevable par la juridiction saisie.

En cas d'échec de cette tentative de médiation, la partie intéressée saisira le tribunal conformément aux règles de procédures légales.

Le présent contrat est soumis au droit français et toute contestation qui surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat, relèvera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de TOULOUSE. Cette clause d'attribution de compétence, par accord exprès entre les parties, s'appliquera même en cas d'appel en garantie et pour les procédures conservatoires, en référé ou par requête.