

## CONDITIONS SPECIFIQUES FOURNITURE DE LIENS TELECOM

**Les présentes conditions spécifiques complètent les Conditions Générales de vente et de service HISID ;** elles définissent le cadre général et les conditions générales d'exécution des services de fourniture de liens télécoms proposés par HISID (ci-après désignés par « le(s) Service(s) »).

### ARTICLE 1 – DEFINITION DES SERVICES

Le Service proposé par HISID consiste en la fourniture de solutions d'accès internet : ADSL, SDSL, fibre optique, etc.

Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et d'options et, le cas échéant, la fourniture d'équipements.

La liste, les caractéristiques techniques et les conditions du Service sont décrites dans le devis établi par HISID. En cas de modification des prestations après acceptation du devis initial par le Client, un autre devis sera réalisé et devra être de nouveau accepté par le Client avec mention des modifications demandées.

La mise en œuvre du Service pourra être subordonnée à la réalisation d'une étude d'éligibilité du site du Client pour vérifier la faisabilité technique du Service.

L'étude pourra conduire HISID à proposer un Service différent de celui initialement prévu impliquant éventuellement une modification de la facturation.

En cas d'inéligibilité du site du Client ou de difficultés dans le raccordement du site, HISID ne saurait être tenu responsable et le devis sera résilié de plein droit par HISID.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'HISID toutes les informations qui lui étaient nécessaires pour s'engager en toute connaissance de cause.

### ARTICLE 2 – INSTALLATION

Le raccordement s'effectue sur réseau et câblage existant.

Le Client s'engage à fournir l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la mise en place du Service (caractéristiques de raccordement, topologie du réseau,

plan d'adressage, plan de bâtiment, etc.) et à les tenir à disposition des techniciens d'HISID, de l'Opérateur ou des sous-traitants lors de la phase d'installation.

HISID choisit en concertation avec l'Opérateur la technologie de raccordement permettant l'accès au Service en fonction des conditions d'éligibilité et de compatibilité technique.

Les équipements du Client ainsi que leur environnement doivent être conformes à la réglementation en vigueur.

Le Client doit disposer à l'intérieur du local desservi des gaines techniques et des passages permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison.

Si des travaux complémentaires sont nécessaires et/ou requièrent l'accord d'un tiers, HISID en informe le Client. Le délai de réalisation de ces travaux suspend les obligations d'HISID en termes de délais d'installation.

Le Client s'engage à permettre l'accès à ses locaux à HISID ou à toute personne mandatée par elle et notamment les techniciens de l'Opérateur.

En cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous ou lorsque le Client informe de l'annulation de celui-ci sans respecter un délai de prévenance d'au moins 7 jours, et sauf situation de force majeure, une indemnité d'un montant correspondant au tarif journalier du technicien sera facturée au Client.

Pendant l'installation, le Client devra être présent ou se faire représenter.

Si l'installation requiert le retrait ou la déconnexion d'équipements existants, le Client autorisera ou obtiendra les autorisations nécessaires à un tel retrait ou une telle déconnexion.

Il appartient au Client ou à son représentant de s'assurer que les travaux présentés lui conviennent et qu'ils ont été convenablement réalisés. Dans le cas contraire, il doit le signaler immédiatement au technicien et à HISID dans un délai de 24 heures par courrier électronique.

Passé ce délai, aucune contestation postérieure ne sera

recevable concernant les travaux.

Un procès-verbal d'intervention sera signé par les deux parties, il formalisera la réalisation du raccordement et le bon fonctionnement du Service. Il consignera l'acquiescement du Client ainsi que, le cas échéant, ses observations.

Toute réserve formulée en dehors de ce procès-verbal ne pourra être prise en compte par HISID.

Le Client s'engage à procéder, avant qu'HISID ne démarre le Service, à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus dans son système d'information. Le Client supportera l'ensemble des conséquences que pourrait avoir l'intervention d'HISID sur son système d'information.

### **ARTICLE 3 – MISE EN SERVICE**

HISID s'engage à mettre en place le Service dans le délai mentionné dans le devis.

Dans l'hypothèse où la mise en service nécessiterait le raccordement préalable des locaux du Client au réseau ou l'installation de câblage spécifique, ce délai commencera à compter de la date de raccordement au réseau et/ou la finalisation du câblage.

HISID s'engage à mettre en œuvre la compétence et les diligences raisonnables pour assurer la continuité et la qualité dans la fourniture du Service dans le respect des dispositions législatives françaises en vigueur et des normes professionnelles applicables.

### **ARTICLE 4 – ÉQUIPEMENTS**

Les équipements fournis et installés par HISID (ci-après désignés par les « Équipements ») restent sa propriété et ne peuvent être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés par le Client.

À compter de la réception des Équipements, le Client est gardien de ceux-ci, 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 sa qualité de gardien, il demeure responsable de tous dommages et répond notamment du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements.

Les Équipements doivent être utilisés conformément à leur destination et hébergés dans un local ou emplacement dédié d'une surface suffisante, abrité, aménagé et hors poussière, permettant une maintenance et un entretien normaux des Équipements.

L'entretien des Équipements mis à disposition du Client est assuré par HISID.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses et ne couvre pas les éléments périphériques (cordons, câbles, fils, prises...), ni les éléments dont le renouvellement régulier est nécessaire.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une intervention ou réparation non-autorisée réalisée par le Client, par des détériorations accidentelles. De même, l'entretien exclut le déménagement des Équipements sans concertation préalable avec le service technique d'HISID.

### **ARTICLE 5 – DUREE DE L'ABONNEMENT**

La durée de l'abonnement est définie dans le devis établi par HISID et accepté par le Client.

L'abonnement est conclu pour une durée initiale d'engagement du Client qui démarre à compter de la signature du devis.

Sauf disposition contraire figurant dans le devis, la durée initiale minimum d'engagement du Client est de 36 mois.

Une fois la durée minimum d'engagement écoulée, l'arrêt de l'abonnement peut être demandé par le Client à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception moyennant le respect d'un préavis d'au moins 3 mois.

La fin du préavis doit correspondre avec la fin d'un mois civil et, en tout état de cause, la fin du contrat sera effective le dernier jour du mois ouvré.

A défaut de respect de la durée initiale d'engagement du Client et/ou du préavis, l'intégralité des mensualités restent dues par le Client jusqu'au terme de l'abonnement et/ou du préavis de 3 mois, à titre d'indemnité.

L'indemnité n'est pas due par le Client en cas de résiliation fondée sur les dispositions de l'article 6.1 (modification tarifaire).

A la fin du contrat, pour quelque motif que ce soit, le Client doit restituer à ses frais les Équipements compris dans l'abonnement, étant entendu que le Client demeure responsable des Équipements, tant qu'ils n'ont pas été restitués à HISID.

La restitution des Équipements sera réalisée par envoi postal ou transporteur selon les consignes d'HISID et à la charge du Client dans les 8 jours suivant la fin du contrat.

En cas de refus, de destruction ou de perte des Equipements imputable au Client, ceux-ci lui seront facturés à la valeur de remplacement forfaitaire mentionnée dans le devis.

A la fin du contrat, pour quelque motif que ce soit, HISID se réserve la faculté de réaffecter les adresses IP du Client, sauf conditions particulières ou réglementaires contraires.

## ARTICLE 6 – CONDITIONS FINANCIERES

### 6.1. Tarif de l'abonnement

Le prix de l'abonnement défini dans le devis remis par HISID est fixé par mois calendaire, non fractionnable. Tout mois commencé est dû.

Si les conditions proposées à HISID par les opérateurs partenaires venaient à modifier à la hausse le coût de l'abonnement, HISID se réserve la possibilité de les répercuter sur le Client via une réévaluation du tarif prévu dans le devis pour tenir compte de ces changements.

Toute évolution du tarif (hors indexation annuelle prévue par les Conditions Générales de vente HISID) sera notifiée au Client par mail 3 mois au mois avant leur application.

Les évolutions tarifaires seront appliquées à la facture suivante.

En cas de désaccord, le Client aura la possibilité de mettre fin au contrat dans les 30 jours suivant la date de notification par HISID, par lettre recommandée avec avis de réception et moyennant le respect d'un préavis de 3 mois.

### 6.2. Facturation

Les abonnements sont facturés mensuellement et prélevés automatiquement au début de chaque mois.

Le mois de la mise en service, le service est facturé au prorata temporis, avec les éventuels frais de mise en service.

En cas de cessation du contrat, le mois en cours est facturé intégralement en termes d'abonnement.

Seul le prélèvement automatique est accepté comme moyen de paiement.

En cas de rejet de paiement, les frais de recouvrement seront à la charge du Client en sus de l'abonnement suivant.

Le défaut de règlement à échéance de tout ou partie d'une facture entraînera la suspension immédiate du

Service après une mise en demeure de payer restée infructueuse durant 8 jours.

## ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans le cadre d'une utilisation appropriée et mesurée du Service.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée et abusive par le Client et les utilisateurs :

- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communication ;
- L'utilisation d'un équipement portant atteinte au bon fonctionnement du Réseau et occasionnant des perturbations graves et/ou répétées du Service ;
- L'utilisation du Service à des fins contraires aux lois, aux règlements, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- L'utilisation frauduleuse du Service.

Le Client s'engage à ne pas céder à titre gratuit ou onéreux, totalement ou partiellement, le Service et à ne pas utiliser le Service à d'autres fins que pour ses besoins propres et notamment aux fins d'en faire commerce.

Le Client s'engage à ne pas déplacer les Equipements du site dans lequel ils ont été installés lors de la prestation d'installation.

En tout état de cause, le Client est responsable de tout usage du Service et des Equipements effectué par ses utilisateurs.

## ARTICLE 8 – NIVEAUX DE SERVICE

HISID s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession, aux normes et règlements en vigueur.

Sauf conditions particulières stipulées dans le devis, HISID s'engage à assurer un Service en heures et jours ouvrés et à offrir un accès 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

L'obligation souscrite par HISID est une obligation de moyens.

### 8.1. Taux de disponibilité (GTD)

HISID dispose d'une connexion internet auprès d'un fournisseur d'accès (FAI) qui garantit le débit convenu dans 99% du temps mais dans 1% du temps le débit pourra être de 75K seulement.

Ce dernier cas de figure n'étant pas du fait d'HISID, et de convention expresse, il ne constitue pas une cause de rupture des Services ou d'un quelconque versement

d'indemnités.

Le taux de disponibilité est calculé sur une période de 12 mois courant à compter de la date de mise en service.

On entend par indisponibilité du Service une coupure franche et continue de plus de 2 heures du Service concerné, étant entendu que la durée d'indisponibilité est calculée hors cas de force majeure, de maintenance préventive programmée, d'incident du fait du Client ou de tiers.

Seule une coupure franche et continue entraîne le calcul du nombre d'heures d'indisponibilité.

Chaque période de calcul du taux de disponibilité débute à la date de mise en service et se calcule exclusivement pour les incidents se produisant pendant la période de couverture définie par le contrat de Prestations de Services (CPS) souscrit par le Client. A défaut de CPS valide, aucune indemnité n'est exigible par le Client.

Le taux de disponibilité, exprimé en pourcentage, est calculé annuellement à l'aide de la formule suivante :

- Taux de Disponibilité : (Temps de référence-Temps de panne) / Temps de référence
- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60)
- Temps de panne : somme, en minutes, pendant la période couverture, des délais d'indisponibilité.

En cas de nécessité, HISID se réserve la possibilité d'interrompre ses services pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services et ce, quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention.

Toute interruption à ce titre durant la période de couverture définie par le CPS souscrit par le Client (à défaut de CPS valide, la période de couverture de référence sera celle du niveau « bronze » du CPS : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.) dont la durée prévisible est supérieure à 1 heure sera signalée au Client par courrier électronique 12 heures à l'avance.

Les interruptions de Service pour maintenance et amélioration ne donneront droit à aucune indemnité vis-à-vis du Client.

### 8.2. Garantie de temps de rétablissement sur anomalie (GTR)

HISID s'engage dans chaque CPS souscrit par le Client sur un délai maximal de rétablissement du Service en cas d'anomalie bloquante entendue comme une interruption totale et continue du Service. A défaut de CPS valide, aucune garantie de temps de rétablissement n'est exigible par le Client.

Le délai de rétablissement s'entend : Du délai entre l'ouverture du ticket d'incident (s'il se situe dans une plage de support couverte par le niveau de CPS souscrit par le Client) et la résolution de l'incident actée par la clôture du ticket. Si l'ouverture du ticket d'incident se situe en dehors d'une plage de support couverte par le niveau de CPS souscrit par le Client, le délai de rétablissement s'entend alors du délai entre le début de la plage de support qui suit immédiatement l'ouverture du ticket et la clôture de ce ticket.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister HISID dans la résolution de l'incident (actée par le statut du ticket « EN ATTENTE CLIENT » dans le système de gestion du support), notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'incident, réaliser des tests ou accéder aux équipements et/ou au site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du délai de rétablissement.

En cas de désaccord sur le temps de rétablissement du Service, les informations d'horodatage enregistrées dans le système de gestion du support d'HISID feront foi.

HISID mettra en œuvre tous les moyens raisonnables aux fins de rétablir le Service dans le délai contractuel mentionné dans le CPS.

### 8.3. Pénalités

En cas de non-respect des garanties de service, HISID sera redevable au Client des pénalités forfaitaires libératoires définies ci-après :

#### GTD

Taux de disponibilité («TD»)*	Pénalité applicable
99,00% ≤ TD < 100%	0% de l'abonnement forfaitaire annuel Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés
TD < 99,00 %	5% de l'abonnement forfaitaire annuel Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés



## GTR

Temps de rétablissement (« TR »)*	Pénalité applicable
TR ≤ GTR souscrite dans le CPS du client	0% de l'abonnement forfaitaire annuel. Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés.
Sinon si GTR souscrite dans le CPS du client < TR ≤ 8 heures	10% de l'abonnement forfaitaire annuel. Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés.
Sinon si TR > 8 heures et GTR souscrite dans le CPS du client < TR ≤ 14 heures	15 % de l'abonnement forfaitaire mensuel. Au prorata du nombre d'utilisateurs impactés.

\* Temps décompté selon les horaires de disponibilité du service Support HISID

Le montant cumulé des pénalités ne pourra pas dépasser, par année, (calculée à partir de la date de signature du devis) un montant égal à 3 fois le montant mensuel de l'abonnement réglé par le Client au cours de l'année écoulée au titre du Service.

Pour bénéficier des pénalités, le Client doit en faire la demande écrite par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de HISID dans les 30 jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à pénalité s'est produit.

L'acceptation tacite ou exprès ou le versement de pénalités par HISID au titre des garanties emportent renonciation expresse à agir à l'encontre de HISID, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par HISID des garanties de service.

Le Client n'a droit à aucune pénalité et la responsabilité de HISID ne peut être engagée en cas de suspension, dégradation du Service, ou dommages liés à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, ou du fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, applications, logiciels, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou d'une opération de maintenance ou d'amélioration, planifiée ou non.

## ARTICLE 9 - GARANTIE - RESPONSABILITE

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ses obligations et plus généralement de toutes les conditions relatives au Service proposé par HISID.

HISID s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la fourniture d'une prestation de qualité conformément aux usages de la profession, aux normes

et règlements en vigueur.

Les informations diffusées par HISID n'ont aucun caractère de conseil.

Il appartient donc au Client de vérifier l'adéquation du Service à ses besoins.

HISID ne saurait notamment être responsable :

- en cas de suspension temporaire du Service pour des impératifs techniques, notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation, amélioration ou maintenance ou d'extension du réseau ;
- en cas de non-conformité du fait du Client, notamment de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur ;
- en cas de force majeure ou de tout autre fait d'un tiers affectant le Service et/ou causant directement ou indirectement un dommage au Client.
- HISID ne délivre aucune garantie expresse, implicite, légale ou autre sur la performance du Service.

Le Client reconnaît que :

- Les techniques employées par HISID relèvent d'un domaine complexe de l'informatique ;
- Les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturées à certaines heures de la journée ;
- Les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi, la communication de codes confidentiels, mots de passe et plus généralement toute information sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls ;
- Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger son système d'information, ses données, ses logiciels, contre tout virus ou toute tentative d'intrusion par des tiers.

L'engagement d'HISID revêt le caractère d'une obligation de moyens.

HISID ne peut être tenu responsable à l'égard du Client ou des tiers des conséquences directes ou indirectes, matérielles ou immatérielles, d'un arrêt ou d'un dysfonctionnement du Service, qui ne serait pas dû à une faute prouvée de manière documentée et de façon contradictoire entre les parties.

En aucun cas HISID ne pourra être tenu responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit, notamment dommages, directs ou indirects, perte d'exploitation, perte de données ou toute autre perte résultant de l'interruption du Service.

**Si sa responsabilité devait toutefois être retenue, la responsabilité d'HISID ne pourrait être limitée, toutes causes et dommages confondus, qu'au montant de l'abonnement payé par le Client au cours des 12 derniers mois.**

**Cette action devra être mise en œuvre dans un délai de prescription d'un an suivant la découverte par le Client du fait générateur de responsabilité.**

\*\*\*\*\*

H I S I D

