

## CONDITIONS PARTICULIÈRES — ACCÈS INTERNET

### 1. OBJET

1.1. L'objet des présentes est de déterminer, en complément des Conditions Générales de services, les conditions particulières d'exécution des obligations des Parties pour le Service d'Accès Internet proposée sous le nom commercial TELNET.

### 2. DÉFINITIONS

2.1. Lorsque les termes ci-dessous sont écrits avec une première lettre en majuscule, ils renvoient aux définitions des Conditions générales ou à celles qui suivent :

Accès Internet : Service permettant au Client disposant d'un équipement adapté d'accéder à Internet et d'échanger des données.

POC (Plan d'Opération Client – Proof Of Concept) : Document établissant les conditions de réalisation d'un Service.

Service xDSL : Service d'Accès Internet par le biais d'une ligne de raccordement en cuivre. Le SDSL utilise un réseau à débit symétrique contrairement à l'ADSL qui utilise un réseau à débit asymétrique.

Service Fibre : Service d'Accès Internet par le biais d'une ligne de raccordement en fibre optique. La FTTH (Fiber To The Home) et la FTTE (Fiber To The Enterprise) utilisent une fibre mutualisée. La FTTO (Fiber To The Office) utilise une fibre dédiée.

### 3. FAISABILITÉ

3.1. Après la signature du Bon de Commande, RLG Informatique ou l'un de ses Fournisseurs réalise une étude de faisabilité technique de la mise en place du Service d'Accès Internet, pouvant comprendre, le cas échéant, une étude des conditions d'éligibilité au Service Fibre.

Dans le cadre de cette étude, afin de déterminer la nécessité de procéder à un câblage, le Client répond aux demandes d'informations de RLG Informatique ou de ses Fournisseurs, par téléphone et/ou lors d'une visite contradictoire. Les propositions de rendez-vous sont fixées par RLG Informatique ou ses Fournisseurs.

3.2. Pour l'installation d'un Service Fibre, un POC est obligatoirement signé entre le Client, RLG Informatique et le Fournisseur installateur de la Fibre sur le Site. Lorsqu'un rendez-vous sur site est nécessaire, la présence du Client est obligatoire.

Le POC détaille notamment les éventuels travaux à la charge du Client, la date impérative de réalisation de ces travaux et les travaux à la charge du Fournisseur. Si le Client ne respecte pas les délais stipulés dans le POC pour la réalisation de ses travaux, il est seul responsable des conséquences, à l'exclusion de toute responsabilité de RLG Informatique, notamment en cas de pénalités appliquées par le Fournisseur.

À l'issue du POC, le montant des frais d'installation annoncés lors de la Commande pourra être réajusté. Dans ce cas, le Client est libre d'annuler la Commande, mais reste débiteur des frais de réalisation de l'étude de faisabilité, tel que mentionné dans l'Annexe « Annexe financière ».

Le POC a une durée de validité stipulée dans le POC.

## 4. SERVICE D'ACCÈS INTERNET

### 4.1 Travaux de mise en service et Installation des équipements

En collaboration avec le Client, RLG Informatique met en œuvre les moyens nécessaires pour procéder à la mise en service du Service d'Accès Internet, notamment en installant ou en faisant installer par ses Prestataires ou Fournisseurs dans les sites du Client les matériels et équipements commandés nécessaires.

Le Client s'engage à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance, incluant, le cas échéant l'aménagement des voies d'accès pour le câblage.

Lorsque cela est nécessaire, RLG Informatique ou l'un de ses Fournisseurs, fournit, dans les conditions tarifaires de la Commande, les travaux de mises en service telles que les prestations de câblage cuivre ou fibre. Une garantie de bon fonctionnement du câblage existe durant la première année qui suit son installation couvrant la prise en charge des frais de réparation, pièces et main d'œuvre, hors dommages provoqués par le Client ou un tiers. Au-delà de la première année, toute réparation du câblage est réalisée sur devis.

En cas de difficultés exceptionnelles ou d'obstacles imprévus lors de travaux de mise en service ou d'installation de matériels ou d'équipements (contraintes géographiques particulières, absence de local pour abriter des équipements...), les frais supplémentaires engagés sont à la charge du Client, après acceptation d'un devis. Si le Client refuse le devis, la Commande est annulée, mais les frais avancés et le temps passé par RLG Informatique sont facturables.

### 4.2 Accès au site

Les Sites compris dans le Contrat sont listés dans l'Annexe « Liste des Sites ».

Sur demande de RLG Informatique, le Client lui communique, ou à tout tiers désigné, un descriptif détaillé du Site.

Le Client permet l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles à RLG Informatique ou des Fournisseurs ainsi désignés, aux fins d'étude de faisabilité, de travaux, d'installation, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement et d'une façon générale afin de permettre à RLG Informatique d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Client fait notamment ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation des travaux de mise en service et d'installation. 7 Jours Ouvrés avant la date prévisionnelle de mise en service sur le Site, le Client met à disposition de RLG Informatique ou ses Fournisseurs, des emplacements sur Site suffisants et aménagés pour permettre les travaux de mise en service et d'installation. A défaut, une nouvelle Date de mise en service du Service d'Accès Internet peut être décidée par RLG Informatique.

### 4.3 Mise à disposition de l'Accès Internet

La mise à disposition de l'Accès Internet est réalisée par RLG Informatique ou l'un de ses Fournisseurs lors d'une intervention dans les locaux du Client. Un test d'efficacité est réalisé à cette occasion.

La Date de mise en service est celle indiquée par RLG Informatique. Cette date fait foi dans tous les échanges entre les Parties et matérialise le début de la facturation des redevances mensuelles.

Dans l'hypothèse où la Date de mise en service est retardée du fait du Client, le Client doit en avertir RLG Informatique par écrit au moins 15 jours avant la Date de mise en service prévisionnelle convenue.

Dans ce cas :

- Soit les Parties conviennent d'une nouvelle date, ne pouvant excéder d'un mois la Date de mise en service prévisionnelle convenue,
- Soit le Client annule sa commande et doit payer les frais de résiliation anticipée.

#### 4.4 Dispositions spécifiques pour le Service xDSL

La mise en œuvre du Service d'accès fournissant des connexions xDSL entraîne techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client fait son affaire des conséquences de cette suppression.

En cas d'absence de ressources dans le réseau, la mise en œuvre du Service d'accès xDSL peut nécessiter une opération de désaturation, allongeant les délais de mise en service. Dans le cas de travaux ne présentant pas de difficulté exceptionnelle de désaturation, RLG Informatique applique un coût forfaitaire stipulé dans l'Annexe « Annexe financière », en supplément des Frais d'Accès au Service. Dans le cas de travaux présentant une difficulté exceptionnelle de désaturation, RLG Informatique communique un devis au Client précisant le prix et la nature des travaux à réaliser pour la désaturation. Le Client est libre d'accepter ou de refuser ce devis dans un délai de 20 jours. Si le devis proposé n'est pas accepté par le Client, la Commande est annulée et le Client reste redevable des Frais d'Accès au Service.

#### 4.5. Option VPN

Le Service VPN consiste en la mise en place d'un réseau privé virtuel permettant de créer un lien direct et sécurisé entre les ordinateurs du Client.

RLG Informatique informera le Client de la possibilité de mettre en place ce service optionnel.

## 5. ÉQUIPEMENT

5.1. RLG Informatique met à disposition du Client pendant toute la durée du Contrat, les Équipements informatiques ou de télécommunications mentionnées dans la Commande, tels que les routeurs, modems.

Ces Équipements sont mis à disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service d'Accès Internet. Le Client s'engage à ne les utiliser que conformément aux instructions et la documentation technique fournie.

Le Client demeure seul responsable des utilisations frauduleuses ou illicites des Équipements et fait son affaire des conséquences et des dommages y afférents.

5.2. Le Contrat n'emporte aucun transfert de propriété sur ces Équipements. Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition et toute intervention technique sur ceux-ci.

Le transfert des risques sur ces Équipements s'opère au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à leur remise à RLG Informatique. En tant que gardien des Équipements, le Client les conserve dans de bonnes conditions.

Dans un délai d'une semaine à la fin du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, le Client restitue les Équipements en bon état général, en état de fonctionner et accompagnés, le cas échéant, de l'ensemble des câbles et accessoires. Les Équipements sont expédiés au siège social de RLG Informatique, avec la mention du nom du Client.

À défaut de restitution ou en cas d'Équipements détériorés ou incomplets, RLG Informatique facturera le montant de l'Équipement comme indiqué dans l'Annexe « Annexe Financière ».

5.3. RLG Informatique assure l'installation des Équipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service

souscrit. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminées conjointement par les Parties. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la facturation de la prestation d'installation.

Le Client est responsable de l'installation, de la maintenance, de la performance et de la compatibilité de tout équipement ou logiciel non fourni par RLG Informatique et qu'il connectera ou utilisera dans le cadre du Service. Si RLG Informatique estime qu'un autre équipement est susceptible de causer une interférence quelconque, il en informe le Client, lequel prend alors les mesures nécessaires pour y remédier.

5.4. En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client élève toute protestation auprès de l'Huissier de justice, prend toutes les dispositions nécessaires pour faire connaître les droits de RLG Informatique sur les Équipements et avise sans délai RLG Informatique. Si une saisie a lieu, le Client réalise les diligences nécessaires à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

## 6. NIVEAU DE SERVICE

### 6.1. Indisponibilité

Le Service est considéré comme indisponible si l'Accès Internet est impossible et qu'aucun retard ou défaut de paiement n'est constaté pendant la période concernée. Ne sont pas prises en compte les indisponibilités résultant d'un cas de force majeure dans les conditions définies dans les Conditions Générales ou ci-après, les maintenances programmées, les indisponibilités résultant d'une action ou d'une omission du Client ou de ses partenaires.

Lorsque l'indisponibilité est constatée, le Client contacte le service Support, qui pourra effectuer une série de tests en collaboration avec le Client, afin de déterminer le problème technique. Le Client apporte son concours pendant toute la durée de l'intervention et s'engage à être disponible pour toutes demandes formulées par RLG Informatique ou ses Fournisseurs.

### 6.2. Garantie de temps de rétablissement

Pour le Service ADSL et le Service Fibre FTTH, RLG Informatique fera ses meilleurs efforts pour rétablir le Service.

Pour le Service SDSL et le Service Fibre FTTO et FFTE, sauf mentions contraires dans la Commande, RLG Informatique s'engage à rétablir le Service dans un délai de 4 heures ouvrées suivant la notification faite par le Client. Si l'indisponibilité a pour origine une défaillance d'un Équipement fourni, RLG Informatique s'efforce de la remplacer dans un délai de 48 heures ouvrées à compter de la constatation de la défaillance. Dans ce cas, le délai de 4 heures ouvrées n'est plus engageant.

Si le temps de rétablissement n'est pas respecté pour un incident, le Client peut solliciter un avoir auprès de RLG Informatique égal à un pourcentage de la redevance mensuelle du Site concerné, dans les conditions décrites ci-après, dans la limite de 30 % :

Entre 4 et 8 h ou entre 48 et 72 h (Équipement)	10 %
Entre 8 et 24 h ou entre 72 et 96 h (Équipement)	20 %
Au-delà de 24 h ou de 96 h (Équipement)	30 %

### 6.3. Taux de disponibilité

Sur une période de 30 jours calendaires, RLG Informatique s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,5% du temps, soit une indisponibilité maximale de Service de 3 heures et 36 minutes sur 30 jours.

Si le niveau de disponibilité du Service n'est pas atteint durant 30 jours calendaires, le Client peut solliciter un avoir auprès de RLG Informatique égal à un pourcentage de la redevance mensuelle du Site concerné, dans les conditions décrites ci-après, dans la limite de 20 % :

De 99,5 à 98 %	5 %
De 98 à 95 %	10 %
Moins de 95 %	20 %

#### 6.4. Règlement des pénalités

Pour recevoir un avoir, le Client doit en faire la demande dans un délai de 30 jours suivants le fait générateur de l'avoir.

Le montant des avoirs cumulés sur une redevance mensuelle ne peut pas dépasser le montant de la redevance mensuelle.

Le montant des avoirs cumulés sur une année pour un Site ne peut pas dépasser le montant d'une redevance mensuelle.

Le Client accepte que les avoirs soient libératoires et qu'ils constituent le seul dédommagement pour le non-respect des engagements de niveau de service.

## 7. OBLIGATION DU CLIENT

7.1. Le Client donne mandat à RLG Informatique pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service. Il s'engage à accepter les Fournisseurs choisis et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement de ces Fournisseurs.

Le Client est informé et accepte que RLG Informatique transmette à ces Fournisseurs des informations tirées des déclarations et spécifications fournies par le Client. Si ces dernières s'avèrent incomplètes, erronées et/ou donnent lieu à un refus ou à une annulation de la part de ces Fournisseurs ou à un retard de mise à disposition du Service, RLG Informatique ne saurait en être tenue responsable et pourra répercuter au Client les éventuels frais facturés à cette occasion par ces Fournisseurs.

7.2. Le Client s'engage à utiliser le Service de manière licite, dans le respect de la réglementation en vigueur et en conformité avec un comportement raisonnable. Le Service ne doit pas être utilisé pour exercer une activité illégale ou frauduleuse. Les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous la seule responsabilité du Client. Il assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Le Client s'engage strictement à ne pas utiliser le Service :

- Pour mettre en place, créer, partager, communiquer du contenu ne respectant pas l'ordre public, enfreignant les droits de tiers, une législation ou une réglementation, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, au crime, au délit, notamment de harcèlement, au suicide et aux règles de la concurrence.
- Pour provoquer volontairement ou involontairement l'encombrement des serveurs ou du réseau, pour réaliser du publi-postage sauvage, pour envoyer des courriers électroniques non sollicités, pour envoyer des messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pour s'introduire ou tenter de s'introduire d'une manière non autorisée sur un équipement distant d'un tiers, pour prendre le contrôle à distance de l'équipement d'un tiers, pour s'introduire dans un système informatique d'un tiers afin d'en aspirer le contenu ou pour y déposer un virus, et plus généralement toute action volontaire visant à rendre indisponible ou dégradé le service d'un tiers.

- Pour des usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup.
- Pour contrevenir aux intérêts légitimes de toute personne, y compris RLG Informatique, notamment par voie d'insulte, de diffamation, d'atteinte à la vie privée, aux droits de la personnalité ou à des droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux.

7.3. Le Client s'engage à tenir tout utilisateur informé de ces obligations. Il est rappelé que, conformément à l'article L.336-2 du Code de la propriété intellectuelle, « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise* ».

7.4. Le Client s'interdit de réaliser ou de faire réaliser toute action susceptible de porter atteinte au bon fonctionnement du Service et des infrastructures de RLG Informatique et de ses Fournisseurs.

Le Client est seul responsable en cas d'attaques informatiques et/ou piratage.

## 8. RESPONSABILITÉ

8.1. RLG Informatique n'est pas responsable :

- De l'utilisation du Service à des fins illicites, contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou en violation de droits de tiers.
- De l'utilisation du Service en violation du Contrat.
- Des conséquences liées à l'utilisation par le Client de toutes données transmises sur les réseaux. Le Client est seul responsable de la protection des communications et des données lui appartenant, qu'il peut transmettre ou recevoir.
- Du fait des Fournisseurs de RLG Informatique, sauf négligence manifeste.
- De toutes altérations ou suppressions de données par un utilisateur usant d'un Code d'accès.

La responsabilité de RLG Informatique ne saurait être engagée, y compris au titre de l'indisponibilité du Service, en cas de défaillance d'un équipement ou d'un service non fourni par RLG Informatique, d'actes ou omissions du Client ou de tout tiers ou encore du manquement du Client à coopérer avec RLG Informatique.

RLG Informatique n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, sur les courriers électroniques ou sur toutes les données accessibles sur l'Internet, ni ne restreint l'accès d'aucune destination sur l'Internet. RLG Informatique n'assume donc aucune responsabilité en ce sens.

8.2. En raison de la nature de l'Internet, le Client reconnaît et accepte que RLG Informatique ne saurait être responsable des interruptions, lenteurs, saturation des transmissions à certains moments de la journée et inaccessibilité à l'Internet et aux serveurs distants.

Le Client reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion et que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'ils souhaitent échanger par le Service ne peuvent être assurées. Il appartient au Client de prendre les mesures appropriées pour protéger ses données, notamment de la contamination par d'éventuels virus ou contre l'intrusion d'un tiers.

## 9. DURÉE

9.1. Sauf stipulation contraire, le Service Fibre d'Accès Internet est souscrit pour une durée initiale de 36 mois, renouvelable tacitement pour des durées de 12 mois.

Le Client peut solliciter la résiliation du Contrat au moins 3 mois avant l'expiration d'une durée d'engagement, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

9.2. Le Service xDSL d'Accès Internet ou tout autre service d'Accès Internet est souscrit sans engagement de durée.

Le Client peut solliciter la résiliation du Contrat à tout moment par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Le courrier de résiliation doit être réceptionné avant le 15 du mois en cours pour une prise d'effet à la fin du mois. À défaut, la résiliation prendra effet à la fin du mois suivant.

9.3. RLG Informatique peut solliciter la résiliation du Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 mois avant l'expiration d'une durée d'engagement, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

La durée initiale court à compter de la date de mise en service du Service.

## 10. SUSPENSION

10.1. En cas d'inexécution par le Client de ses obligations contractuelles, le délai de prévenance stipulé dans les Conditions Générales avant que RLG Informatique suspende le Service d'Accès Internet est porté à 10 jours calendaires.

En outre, sans préjudice de l'application des Conditions Générales, RLG Informatique est en droit de suspendre, sans encourir de responsabilité, tout ou partie du Service en cas :

- D'action ou d'omission du Client portant ou risquant de porter atteinte aux Services fournis par RLG Informatique. Dans ce cas, la suspension est immédiate et il est demandé au Client, sans délai, de corriger le manquement.

10.2. Les propriétaires des câbles et des équipements installés et sur lesquels le réseau est connecté peuvent réaliser des travaux techniques provoquant une suspension temporaire du Service. RLG Informatique ne saurait être responsable de cette suspension et communique sans délai au Client toutes les informations dont il dispose en lien avec ces travaux.

## 11. PRIX

11.1. Le prix du Service est fixé dans la Commande. Il comprend *a minima* des frais de mise en service et une redevance mensuelle.