

**CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE  
FIBRE OVH**

Version en date du 15/10/2018

**DEFINITIONS**

Les Termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous, ou à défaut dans le Glossaire OVH accessible sur le Site OVH :

**Accès Internet** : Service permettant au Client d'accéder au réseau Internet.

**Assistance technique** : Service chargé de conseiller le Client lors de l'installation et de l'utilisation de son Service par la fourniture de la documentation adéquate.

**ARCEP** : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

**« CCF » (« Câblage Client Final »)** : Ensemble composé, selon l'architecture mise en œuvre, d'un câble d'une ou plusieurs fibres optiques installé(s) entre le PBO et le PTO.

**Desserte Interne** : Câblages réalisés par le Client ou par un tiers missionné par ce dernier se trouvant après le PTO (Point de Terminaison Optique).

**Documentation** : OVH met à la disposition du Client un ensemble d'outils et documentations accessibles sur le site OVH.

**Equipements de raccordement** : Equipements permettant la connexion au réseau internet et pouvant être situés dans le Site du Client (ONT, câblages Fibre Optiques) ou en dehors du Site du Client PTO, PBO et PM permettant d'assurer la connexion au réseau Internet.

**Fibre Optique** : Technologie permettant d'accéder au réseau Internet à haut débit.

**Frais de mise en service** : Frais facturés au Client par OVH lors de la création et de l'activation du Service.

**Identifiant Client** : Compte Client pour tout service souscrit auprès d'OVH et permettant l'accès à l'interface de gestion.

**Incident** : Problème ou dysfonctionnement rencontré sur le Service et relevant de la responsabilité d'OVH. Sont considérés comme relevant de la responsabilité d'OVH les causes suivantes : problème matériel, réseau, électrique ...

**Infogérance** : Prestation spécifique réalisée par OVH à la demande du Client et faisant l'objet d'une facturation.

**Interface de gestion** : Espace "Manager" accessible sur le site OVH par le Client après identification par l'entrée de son identifiant client et mot de passe correspondant.

**Jours et Heures Ouvrables** : jours allant du lundi au vendredi inclus entre 8 heures et 18 heures et le samedi de 9h à 18h en France, hors jours fériés.

**Jours et Heures Ouvrés** : jours allant du lundi au vendredi inclus entre 9 heures et 18 heures en France, hors jours fériés.

**Lien d'Accès** : Liaison établie par OVH conformément aux présentes Conditions Particulières. Un Lien d'Accès est réservé au raccordement d'un utilisateur final unique.

**Matériel** : Modem ou Routeur mis à disposition par OVH permettant l'accès au réseau Internet depuis le Site du Client.

**NRO (« Noeud de Raccordement Optique »)** : Local technique auquel les Liens d'Accès d'un périmètre géographique donné sont rattachés.



**ONT (« Optical Network Termination ») :** *Équipement actif convertissant les signaux optiques en signaux électriques. Cet équipement est la propriété du Fournisseur.*

**Pack :** *Offre commerciale composé de plusieurs Services.*

**Parc Fibre :** *Ensemble des Liens d'Accès souscrits par le Client dans le cadre des présentes Conditions Particulières.*

**Point de Terminaison :** *Point, sur l'ONT situé à l'intérieur du Site Utilisateur auquel l'Équipement Client est connecté, et constituant le point de démarcation entre le Réseau du Client et le Réseau du Fournisseur marquant la limite d'OVH dans la fourniture du Service.*

**PBO (« Point de Branchement Optique ») :** *Boîtier auquel le logement ou le local professionnel de l'Utilisateur Final doit être raccordé pour la mise en place du Service Fibre.*

**PM (« Point de Mutualisation ») :** *Point sur lequel les liens fibre optiques de la boucle locale optique sont concentrés pour être connectés au réseau actif Fibre du Fournisseur.*

**PTO (« Point de Terminaison Optique ») :** *Point de livraison du CCF. Le PTO est situé dans l'habitation ou le local professionnel de l'Utilisateur Final.*

**Service :** *Désigne l'ensemble des services fournis par OVH conformément aux contrats souscrits par le Client.*

**Site OVH :** *Site de la société OVH accessible depuis le réseau internet à l'adresse <https://www.ovhtelecom.fr>*

**Site du Client ou Site Client :** *Désigne le local, le domicile, l'établissement ou l'adresse du Client pour lequel le Service est souscrit.*

**Ticket Incident :** *Demande d'intervention effectuée par le Client auprès d'OVH dans le cadre d'un incident.*

## **ARTICLE 1 : OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES**

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation du Service Fibre d'OVH (le « Service » ou « Service Fibre »).

Elles forment, avec les Conditions Générales de Service d'OVH et l'ensemble des documents auxquels elles font référence, un contrat (ci-après le « Contrat ») conclu entre OVH SAS, société de droit français, domiciliée 2 rue Kellermann 59100 Roubaix, et inscrite au RCS de Lille Métropole au numéro B424 761 419 (ci-après dénommée « OVH »), et toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public, domicilié en France métropolitaine, et souscrivant au Service Fibre d'OVH, ci-après nommée le Client (ci-après nommée le « Client ») ; le Client et OVH étant individuellement ou conjointement dénommés la ou les « Partie(s) ».

Le fait de passer commande d'un Service Fibre implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Particulières ainsi qu'aux Conditions de Générales de Service OVH.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales de Service OVH et les présentes Conditions Particulières de Service, ces dernières prévalent.

Lorsque le Service Fibre fait partie d'un Pack, les présentes ne sont pas applicables aux autres services composant le Pack, sauf mention express contraire. Les autres Services demeurent en tout état de cause soumis aux Conditions de Services qui leurs sont applicables. Lesdites Conditions de Service sont disponibles sur le Site Internet d'OVH et présentées au Client lors de Commande.

## **ARTICLE 2 : SOUSCRIPTION ET ELIGIBILITE AU SERVICE**

### **2.1 Souscription**

La souscription au Service s'effectue par le Client sur le site internet d'OVH. Le Client doit à cette fin disposer d'un compte Client OVH valide. Le Client doit s'assurer que les informations renseignées sont exactes.

Le Client indique lors de sa commande l'adresse du Site Client auquel il souhaite que soit installé le Service Fibre ainsi que toutes informations demandées lors de la Commande ou requises telles que prévues au Contrat.



Pour toute souscription au Service Fibre, OVH se réserve la possibilité de demander au Client de lui adresser par voie postale ou électronique une liste de documents justificatifs de son identité, de son lieu de résidence et de sa domiciliation bancaire permettant le maintien de son service au-delà du premier mois.

Lors de la commande, le Client est invité à communiquer à OVH l'autorisation de prélèvement permettant la mise en place du prélèvement bancaire. A défaut de réception de ces documents dans les quinze (15) jours suivant la validation du bon de commande initial, le Service et/ou la procédure de mise en place, peuvent être suspendu de plein droit par OVH.

Le Client s'engage à supporter les éventuels coûts résultant d'une erreur de sa part et facturés à OVH par l'opérateur gestionnaire de l'Accès.

L'envoi par OVH au Client d'un accusé de réception de la commande constitue une condition de formation du contrat entre les parties. Le Contrat conclu entre OVH et le Client est réputé conclu à l'issue de cet envoi.

## **2.2 Eligibilité**

Afin de pouvoir bénéficier du Service Fibre d'OVH, le Site du Client doit être éligible.

Un test d'éligibilité du Site du Client au Service Fibre Optique est réalisé au moment de la commande, sur la base des informations fournies par le Client (notamment adresse ou numéro de ligne à ladite adresse).

Ce test d'éligibilité ne constitue toutefois pas une garantie d'éligibilité du Site du Client au Service Fibre Optique. En effet, les bases de données des opérateurs tiers sur la base desquelles le test est réalisé peuvent être erronées. De plus, des problèmes liés à l'installation du PTO ou au raccordement du Site du Client au PBO peuvent survenir (notamment défaillance de l'installation du PBO, problème de configuration empêchant le raccordement du PBO au Site de Client, absence d'autorisation de raccordement). OVH décline toute responsabilité à ce titre.

A défaut de mise en place du Lien d'Accès dans un délai de soixante (60) jours suivant la validation de la Commande par OVH, le Client peut demander la résolution du Service de plein droit sans frais.

## **ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE**

### **3.1 Lien d'Accès Internet**

OVH fournit au Client un lien d'Accès Internet par Fibre Optique.

OVH assure la connexion du site du Client au réseau Internet par le biais d'équipements spécifiques de Fibre Optique.

Le Service est limité à une seule connexion par Site Client.

Les débits maximums descendant et ascendant mis à disposition du Client peuvent varier en fonction des offres proposées. Ces débits sont mentionnés dans les spécifications techniques applicables et confirmés au Client lors de la Commande.

### **3.2 Raccordement du Site du Client**

Après avoir validé la Commande du Client, et sous réserve de disposer des informations requises (notamment un compte Client et un moyen de paiement valide), OVH prend contact avec ce dernier ou mandate son tiers opérateur partenaire pour prendre contact avec le Client afin de convenir d'une date et heure de rendez-vous sur le Site du Client pour procéder à son raccordement au réseau Internet (le « RDV »).

Les RDV sont fixés les Jours et Heures ouverts. Sous les mêmes réserves, OVH s'engage à proposer au Client un ou plusieurs RDV à une date se situant au plus tard soixante (60) jours après validation par OVH de la Commande du Client. A défaut, le Client peut résilier sa commande de plein droit sans frais.

Lors du RDV, OVH assure (a) l'installation de l'ONT, (b) le raccordement de l'ONT au PTO et (c) la vérification de la liaison optique.

Il appartient au Client de vérifier préalablement à la souscription du Service que le Site du Client dispose bien d'un PTO, d'un PBO et d'un PM, et à défaut de renseigner les informations correspondantes de manière exhaustive dans le formulaire de commande. OVH ne prend pas en charge l'installation des PBO et PM, laquelle peut être réalisée par des opérateurs tiers sous réserve de faisabilité, et ne donne aucune garantie à ce titre. Sous réserve de faisabilité (notamment technique), OVH peut prendre en charge l'installation du PTO, ainsi que le raccordement du PTO au PBO.

Dans le cas où OVH doit prendre en charge l'installation du PTO, le Client est responsable de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires (en particulier du propriétaire du Site du Client et, le cas échéant, de la copropriété à laquelle



appartient le Site du Client) afin que le PTO puisse être installé et raccordé au PBO. Le Client est également en charge de s'assurer de l'accessibilité, au moment du RDV, du PBO et notamment des parties communes dans lequel le PBO est situé, afin que son raccordement au PTO puisse être réalisé.

Les prestations décrites ci-dessus sont réalisées par des tiers opérateurs mandatés par OVH (notamment Kosc, Orange, SFR). Le Client autorise l'accès à son domicile, logement ou local, par le personnel d'OVH ou de toute autre personne ou entité ainsi mandatée par OVH pour la réalisation des prestations de raccordement. Le Client s'engage à être présent sur le Site du Client le jour et à l'heure de RDV convenus. A défaut, OVH lui facturera les frais de déplacement.

La prestation de raccordement ne comprend pas le raccordement, l'installation et la configuration du Modem nécessaire pour connecter les équipements terminaux du Client au lien d'accès Internet fourni par OVH. L'installation du Modem est réalisée par le Client conformément à la documentation disponible sur le Site Internet d'OVH.

Dans les cas suivants, OVH se réserve le droit de facturer au Client un pénalité forfaitaire pour frais de déplacement de cent trente (130) euros :

- (a) le Client n'est pas présent au RDV de raccordement convenu avec OVH, ou
- (b) le Client ne fournit pas l'ensemble des informations nécessaires à l'installation (notamment présence ou non d'un PTO),
- (c) le Site du Client ou, en cas de nécessité d'installer le PTO, les parties communes où se situent le PBO ne sont pas accessibles le jour du RDV,
- (d) les prestations de raccordement ne peuvent être réalisées le jour du RDV en raison d'un défaut d'autorisation.

### **3.3 Matériels et Equipements**

Dans le cadre du Service, OVH peut fournir au Client un Matériel lui permettant de connecter ses équipements terminaux au lien d'accès Internet. En ce cas, l'installation et la configuration du Matériel, de même que son raccordement à l'ONT, demeure à la charge du Client.

OVH ne fournit pas les équipements terminaux (ordinateurs, tablette, portable ou autres objets connectés) nécessaires à l'utilisation d'Internet.

Les Matériels pouvant être mis à disposition du Client dans le cadre du Service (notamment Modem), de même que les Equipements de raccordement (notamment les PTO, ONT et câbles optiques de raccordement installés sur le Site du Client), restent la propriété exclusive d'OVH ou de ses partenaires tiers opérateurs.

OVH n'est pas responsable du bon fonctionnement des Equipements de raccordement situés en dehors du Site du Client (notamment PBO, PM et NRO. En cas de dysfonctionnement, OVH fait ses meilleurs efforts afin que les opérateurs tiers qui en ont la charge interviennent pour résolution. OVH ne donne aucune garantie à ce titre.

Le Client s'interdit (a) de dégrader lesdits Equipements de raccordement et Matériels, (b) de modifier les mentions y figurant (notamment la désignation de l'entité propriétaire), et (c) d'intervenir sur les Equipement de raccordement (notamment les ONT, PTO, et câblages optique installés sur le Site Client).

### **3.4 Support OVH et assistance.**

3.4.1 OVH met à disposition du Client de la documentation, un forum OVH et un service d'assistance (le « Support OVH ») dont les coordonnées figurent sur le site OVH, et dont le fonctionnement est détaillé dans les Conditions Générales de Service d'OVH.

3.4.2 En cas de défaillance technique du Matériel, le Client prend contact avec le Support OVH pour préciser le problème technique rencontré. Si le problème ne peut être résolu à distance, le Client réexpédie à ses frais le matériel défectueux à OVH.

Dès réception, OVH étudie le Matériel du Client et dans la mesure du possible procède aux réparations nécessaires. En cas de problème nécessitant un temps d'intervention supérieur à 72 heures ouvrées, OVH expédie au Client un Matériel équivalent à celui initialement mis à disposition.

En cas de défaillance des Equipements de raccordement (en particulier les ONT, PTO et câblage optique situés sur le Site du Client), OVH mandate le tiers opérateur propriétaire des équipements afin de résolution. Concernant la maintenance des Equipements de raccordement situés en dehors du Site Client, OVH fait ses meilleurs efforts, en cas de défaillance, pour que les tiers opérateurs en charge interviennent, mais ne donne aucune garantie à ce titre.

Dans le cadre d'un dysfonctionnement nécessitant une intervention sur le Site du Client, OVH demandera au Client de procéder à un ensemble de tests préliminaires afin de déterminer la localisation précise du problème technique sur le réseau ou équipements réseau et confirmer que ce dysfonctionnement relève bien de la responsabilité d'OVH.



Si à l'issue de l'intervention d'un technicien OVH, il est démontré que le problème technique relève de la responsabilité du Client car il se trouve au niveau de la Desserte Interne, alors OVH se réserve la possibilité de lui facturer le coût de l'intervention.

3.4.3 En cas de perte, vol ou détérioration (choc, dommage électrique...) du Matériel ou des Equipements de raccordement situés sur le Site du Client (ONT, PTO, câblages optiques), le Client s'engage à (a) avvertir OVH dans un délai de huit (8) jours à compter de la découverte de l'évènement, et à (b) prendre en charge le coût desdits Equipements de raccordement et Matériel détérioré, perdu ou volé, ou, lorsqu'elles sont possibles, des réparations.

En cas de perte ou de vol du Matériel, OVH expédie un nouveau Matériel au Client aux frais de ce dernier.

En cas de détérioration du Matériel, il est fait application du processus prévu à l'article 3.4.2 ci-dessus, étant précisé qu'en ce cas, les frais de réexpédition sont à la charge du Client.

En cas de détérioration des Equipements de raccordement, la réparation n'est pas garantie. OVH décline toute responsabilité à ce titre.

3.4.4 OVH recommande au Client d'assurer le Matériel mis à disposition auprès de sa compagnie d'assurance.

### 3.5 Services additionnels

Le Service Fibre peut être proposé au sein de Pack comprenant d'autres services (« Services Additionnels ») tels que, non limitativement :

- Téléphonie par Internet ou « VOIP »,
- Fax,
- Noms de Domaine,
- boîte email.

Il appartient au Client de prendre connaissance des Conditions de Service applicable à ces Services Additionnels.

## ARTICLE 4 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

### 4.1 Identification et informations Clients

Le Client s'engage à communiquer à OVH lors de la souscription et à première demande, des informations valides permettant son identification et sa souscription au Service (coordonnées, adresse du Site Client, PTO si présent, lieu de résidence et informations bancaires), ainsi que toute documentation utile à jour dès que nécessaire (déménagement, changement de domiciliation bancaire...).

Le Client s'engage à informer OVH dans les 30 jours de toute modification concernant sa situation.

### 4.2 Informations concernant le Service

Chacune des Parties reconnaît avoir informé et remis à l'autre Partie toutes les informations dont l'importance revêt un caractère déterminant pour son consentement au présent Contrat, conformément à l'article 1112-1 du Code Civil, en vigueur.

Les Parties s'engagent à communiquer, à signer et à délivrer toute information et tout document ainsi qu'à passer tous actes ou prendre toutes décisions qui pourraient être nécessaires à l'exécution du présent Contrat.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'OVH toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

### 4.3 Equipement et matériels

Lorsque le Client utilise ses propres matériels et équipements (notamment modem et équipement terminaux), il lui appartient de vérifier la conformité de son matériel et de ses connectiques à la réglementation en vigueur et aux recommandations d'OVH. Il appartient au Client de vérifier le bon fonctionnement de son matériel et de s'assurer qu'il lui permet de bénéficier d'un service de qualité.

Les équipements terminaux utilisés par le Client doivent présenter les caractéristiques techniques permettant de se connecter au réseau ethernet. La qualité de la Desserte Locale et du réseau électrique du Site Client peuvent également avoir une incidence sur la qualité du Service.

OVH n'est pas responsable de la défaillance de la Desserte Locale ni des Equipements de raccordement déjà existant sur le Site du Client.

OVH n'intervient pas dans la connexion physique des équipements du Client, il appartient au Client de se conformer aux recommandations d'OVH lors de la connectivité des équipements terminaux.

### 4.4 Conditions d'exploitation

OVH s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables. Par conséquent, OVH s'efforcera d'offrir un accès Internet de qualité.



Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service et assume seul l'ensemble risques et périls liés à son activité. Le Client est notamment seul responsable du contenu, des informations transmises, diffusées ou collectées dans le cadre de l'utilisation des Services, ainsi que de leur exploitation et de leur mise à jour. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

Le Client supporte seul les conséquences des défaillances de Services ou dysfonctionnements du matériel consécutifs à toute mauvaise utilisation, le cas échéant par les membres de son personnel des équipements connectés au réseau OVH et de nature à engendrer une défaillance.

#### **4.5 Restrictions ou limitations de Service**

Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas des différents fournisseurs d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité de service indépendante de la volonté d'OVH et extérieure à ses moyens techniques tels que définis aux présentes.

OVH informe le Client que les débits de son accès Fibre Optique sont annoncés pour un débit maximum mais ne sont en aucun cas garantis par OVH.

OVH se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'infrastructure. De même, le Client reconnaît que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place.

OVH se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités du Service afin de garantir la sécurité de son infrastructure. OVH informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces blocages.

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir du Service.

OVH ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet.

#### **4.6 Maintenance, interventions techniques et mises à jours**

OVH peut être amené à effectuer des opérations de maintenance ou de mise à jour, ou à transmettre au Client des recommandations techniques visant à améliorer ou à rétablir la qualité et/ou la sécurité du Service.

Sauf cas d'urgence, OVH informe le Client par email ou sur les interfaces mises à disposition à cet effet, des interventions techniques planifiées susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le rendre indisponible.

Le Client s'engage à se conformer aux recommandations d'OVH, et à se connecter régulièrement aux interfaces disponibles ainsi qu'à son service de messagerie électronique afin de prendre connaissance des maintenances planifiées et desdites recommandations.

#### **4.7 Respect de la réglementation en vigueur**

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des envois de courriels frauduleux, attaques informatiques, ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et à vérifier la conformité et la légalité de l'utilisation du Service dans le pays de réception du Service.

En cas d'utilisation considérée comme abusive, OVH adressera un avertissement au Client l'intimant de cesser cette utilisation non conforme ou manifestement illicite. A défaut d'intervention du Client, OVH se réserve le droit de suspendre le Service du Client. OVH informera le Client de la situation et l'invitera, le cas échéant, à vérifier l'adéquation de l'offre souscrite avec ses besoins.

Le Client s'interdit toute opération de "spoofing" qui consiste à transmettre une autre adresse IP, adresse MAC en lieu et place des données d'identification Réseau attribuées au Client par OVH dans le cadre du Service.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable du contenu, des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses susceptibles de transiter sur le réseau Internet par l'intermédiaire du



Lien d'Accès Fibre du Client. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

En conséquence, OVH ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

OVH ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites, et décharger toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client.

Le Client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, OVH ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à faire toute déclaration des traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le Client garantit relever indemne OVH de toute action en revendication de tiers liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal.

A ce titre, le Client indemniserà OVH de tous frais, charges et dépenses que celui-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais raisonnables des conseils de OVH, même par une décision de justice non définitive.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait d'OVH. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande d'OVH à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir OVH de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre OVH et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

En Application des dispositions de l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 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. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. »

OVH rappelle que la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de manquement aux dispositions de l'article L. 336-3 du CPI.

En cas de manquement, le Client pourra (notamment) recevoir une mise en demeure de la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (commission HADOPI).

En cas de récidive, la Commission Hadopi pourra ordonner à OVH la suspension du Service du Client.

OVH rappelle qu'il appartient au Client de veiller à la sécurisation de son Lien d'Accès Fibre par le biais des documentations disponible sur le site OVH (conformément aux dispositions de l'article L. 336-3 du Code de la propriété intellectuelle).

OVH rappelle au Client les dispositions des articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle :

#### Article L335-2

*Toute édition d'écrits, de composition musicale, de dessin, de peinture ou de toute autre production, imprimée ou gravée en entier ou en partie, au mépris des lois et règlements relatifs à la propriété des auteurs, est une contrefaçon et toute contrefaçon est un délit.*

*La contrefaçon en France d'ouvrages publiés en France ou à l'étranger est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende.*

*Seront punis des mêmes peines le débit, l'exportation et l'importation des ouvrages contrefaisants.*

*Lorsque les délits prévus par le présent article ont été commis en bande organisée, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 500 000 euros d'amende.*



#### Article L335-3

*Est également un délit de contrefaçon toute reproduction, représentation ou diffusion, par quelque moyen que ce soit, d'une œuvre de l'esprit en violation des droits de l'auteur, tels qu'ils sont définis et réglementés par la loi.*

*Est également un délit de contrefaçon la violation de l'un des droits de l'auteur d'un logiciel définis à l'article L. 122-6.*

*Est également un délit de contrefaçon toute captation totale ou partielle d'une œuvre cinématographique ou audiovisuelle en salle de spectacle cinématographique.*

#### Article L335-4

*Est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende toute fixation, reproduction, communication ou mise à disposition du public, à titre onéreux ou gratuit, ou toute télédiffusion d'une prestation, d'un phonogramme, d'un vidéogramme ou d'un programme, réalisée sans l'autorisation, lorsqu'elle est exigée, de l'artiste-interprète, du producteur de phonogrammes ou de vidéogrammes ou de l'entreprise de communication audiovisuelle.*

*Est punie des mêmes peines toute importation ou exportation de phonogrammes ou de vidéogrammes réalisée sans l'autorisation du producteur ou de l'artiste-interprète, lorsqu'elle est exigée.*

*Est puni de la peine d'amende prévue au premier alinéa le défaut de versement de la rémunération due à l'auteur, à l'artiste-interprète ou au producteur de phonogrammes ou de vidéogrammes au titre de la copie privée ou de la communication publique ainsi que de la télédiffusion des phonogrammes.*

*Est puni de la peine d'amende prévue au premier alinéa le défaut de versement du prélèvement mentionné au troisième alinéa de l'article L. 133-3.*

*Lorsque les délits prévus au présent article ont été commis en bande organisée, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 500 000 euros d'amende.*

#### Article L335-6

*Les personnes physiques coupables de l'une des infractions prévues aux articles L. 335-2 à L. 335-4-2 peuvent en outre être condamnées, à leurs frais, à retirer des circuits commerciaux les objets jugés contrefaisants et toute chose qui a servi ou était destinée à commettre l'infraction.*

*La juridiction peut prononcer la confiscation de tout ou partie des recettes procurées par l'infraction ainsi que celle de tous les phonogrammes, vidéogrammes, objets et exemplaires contrefaisants ou reproduits illicitement ainsi que du matériel spécialement installé en vue de la réalisation du délit.*

*Elle peut ordonner la destruction, aux frais du condamné, ou la remise à la partie lésée des objets et choses retirés des circuits commerciaux ou confisqués, sans préjudice de tous dommages et intérêts.*

*Elle peut également ordonner, aux frais du condamné, l'affichage du jugement ou la diffusion du jugement prononçant la condamnation, dans les conditions prévues à l'article 131-35 du code pénal.*

#### Article L335-7

*Lorsque l'infraction est commise au moyen d'un service de communication au public en ligne, les personnes coupables des infractions prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3 et L. 335-4 peuvent en outre être condamnées à la peine complémentaire de suspension de l'accès à un service de communication au public en ligne pour une durée maximale d'un an, assortie de l'interdiction de souscrire pendant la même période un autre contrat portant sur un service de même nature auprès de tout opérateur.*

*Lorsque ce service est acheté selon des offres commerciales composites incluant d'autres types de services, tels que services de téléphonie ou de télévision, les décisions de suspension ne s'appliquent pas à ces services.*

*La suspension de l'accès n'affecte pas, par elle-même, le versement du prix de l'abonnement au fournisseur du service. L'article L. 224-35 du code de la consommation n'est pas applicable au cours de la période de suspension.*

*Les frais d'une éventuelle résiliation de l'abonnement au cours de la période de suspension sont supportés par l'abonné.*

*Lorsque la décision est exécutoire, la peine complémentaire prévue au présent article est portée à la connaissance de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet, qui la notifie à la personne dont l'activité est d'offrir un accès à des services de communication au public en ligne afin qu'elle mette en œuvre, dans un délai de quinze jours au plus à compter de la notification, la suspension à l'égard de l'abonné concerné.*

*Le fait, pour la personne dont l'activité est d'offrir un accès à des services de communication au public en ligne, de ne pas mettre en œuvre la peine de suspension qui lui a été notifiée est puni d'une amende maximale de 5 000 €.*

*Le 3° de l'article 777 du code de procédure pénale n'est pas applicable à la peine complémentaire prévue par le présent article.*





## **ARTICLE 5 : OBLIGATIONS D'OVH**

OVH 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 et à l'état de l'art. OVH s'engage à :

- Assurer la disponibilité de l'accès Fibre du Client. En cas de nécessité, OVH pourra procéder à des interventions de maintenance préventive ou d'urgence dans les conditions prévues dans l'article 4.6
- Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident relevant de sa responsabilité.
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

## **ARTICLE 6 : RESPONSABILITE D'OVH**

Dans l'hypothèse d'un manquement grave et répété d'OVH à ses obligations au contrat, OVH procédera à la réparation des dommages subis par le Client sous réserve de leur justification complète.

Les réparations dues par OVH en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse des dommages indirects.

En aucun cas, OVH ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par OVH, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de OVH, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à OVH et/ou facturées au Client par OVH et/ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de OVH a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera des obligations de payer tous les montants dus à OVH au titre des présentes.

Le Client ne pourra prétendre au remboursement, au remplacement ou à quelque indemnisation que ce soit par OVH des dégâts ou des pannes que pourrait subir son propre matériel en raison de l'utilisation du Service (virus informatiques etc...). En cas de défaillance de l'équipement terminal du fait du Client, OVH ne saurait être tenu pour responsable de l'interruption du Service. En conséquence, le Client devra s'acquitter des sommes dues à OVH pour assurer la prestation.

## **ARTICLE 7 : DUREE, RESILIATION ET FIN DE CONTRAT**

### **7.1 Durée du Service**

Le Service Fibre est souscrit pour une durée indéterminée avec une période d'engagement minimum pouvant varier en fonction de l'offre commerciale choisie par le Client, entre douze (12) et trente-six (36) mois à compter de la mise en place du Service.

### **7.2 Résiliation**

7.2.1 Le Client est libre de résilier sans frais le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à OVH 2 rue Kellermann 59100 Roubaix ou par l'intermédiaire de son Interface de gestion, et sous réserve de transmettre l'ensemble des documents justificatifs, dans les cas suivants : Licenciement ; surendettement ; déménagement (dans les conditions définies par l'article 7.3 des présentes) ; maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service ; Mise en détention ; décès ; cas de force majeure.

7.2.2 Dans les autres cas, le Client peut résilier à tout moment le Service sous réserve du paiement des sommes restant dues jusqu'à la fin de la période d'engagement minimum convenue telle que prévue à l'article 7.1 ci-dessus.

7.2.3 Il appartient au Client de préciser la date de prise d'effet de sa demande de résiliation : à réception ou à la fin du cycle de facturation en cours à la date de réception.

7.2.4 OVH est autorisée à résilier le Services tel que prévu dans les Conditions Générales de Service d'OVH.



7.2.5 OVH se réserve la possibilité de ne pas assurer le renouvellement du Service à son terme. OVH notifiera alors l'arrêt du Service par communication électronique adressée au Client. Les contrats en cours à la date de la notification seront poursuivis jusqu'à leur date d'expiration sans possibilité de renouvellement.

7.2.6 Dans le cas exceptionnel où, dans le cadre d'une opération de dépose ou de remplacement de tout ou partie du lien entre le PM et le PTO, le Lien d'Accès ne peut, pour des raisons indépendantes d'OVH, être reconstitué, le Service peut être résilié immédiatement par l'une ou l'autre des Parties. En ce cas, OVH rembourse au Client toutes sommes payées d'avance pour les Services non délivrés.

### 7.3 Déménagement

Dans l'hypothèse d'un déménagement du Client (changement de domicile ou d'établissement) dans une zone éligible au Service, le Client dispose de la faculté de demander le transfert de son accès internet à sa nouvelle adresse. Dans ce cas, le contrat se poursuit à la nouvelle adresse et le Client est automatiquement réengagé pour 12 mois supplémentaire à l'issue de la période d'engagement en cours. Si le Client ne souhaite pas poursuivre son contrat actuel à la nouvelle adresse, il peut demander la résiliation anticipée de son service mais sera redevable des mois restants jusqu'au terme de son engagement initial.

Dans l'hypothèse d'un déménagement dans une zone non éligible au Service, le Client peut résilier sans frais son Service dans les conditions définies par l'article 7.2.1 ci-dessus, OVH se réservant la possibilité de demander au Client de lui communiquer tout document justificatif permettant de confirmer le changement d'adresse du Client.

### 7.4 Effet de la résiliation

Lorsque le Service est souscrit au sein d'un Pack comprenant des Services additionnels, tels que Téléphonie par Internet ou « VOIP », Noms de Domaine, adresse email, boîte email ou autre, la résiliation entraîne résiliation de l'ensemble des Services compris dans le Pack. Il appartient au Client de récupérer, avant la date d'effet de la résiliation, l'ensemble des données qu'il utilise et qu'il stocke dans le cadre du Service et des Services Additionnels (notamment emails). En cas de résiliation du Service Fibre, le Client conserve néanmoins la possibilité, sous réserve de faisabilité, de demander à ce que tout ou partie des Services additionnels soient maintenus. Pour cela, le Client doit en faire la demande au Support OVH au moins trente (30) jours avant la date souhaitée de résiliation et souscrire à l'offre correspondante.

### 7.5 Restitution du Matériel

En cas de résiliation du Service quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage, dans un délai de quinze (15) jours, à renvoyer le modem ainsi que l'ONT complet (accessoires, câbles, notice...), dans son emballage d'origine et en bon état, à l'adresse suivante : **OVH SAS 155 avenue Georges Hannart 59170 Croix**

Pour tout renvoi de Matériel et d'Equipements de raccordement, il appartient au Client de joindre à son colis la fiche d'envoi éditée par l'intermédiaire de son interface de gestion sur le Site d'OVH, laquelle permet l'identification du Client et de la commande.

Les frais de retour demeurent à la charge exclusive du Client.

A défaut de restitution du Matériel dans les conditions précitées et le délai imparti, ou en l'absence de document permettant l'identification du Client, OVH facturera au Client des frais de non-restitution d'un montant de deux cent euros (200,00€ HT). En cas de retour incomplet et/ou si le matériel ou ses accessoires sont détériorés, OVH pourra facturer au Client le coût des pièces manquantes et de la main d'œuvre en cas de réparation. Dans le cas où le matériel ne peut être réparé, la totalité des frais de non-restitution sera facturée par OVH.

Le ou les Matériels ne doivent en aucun cas être jetés parmi les ordures ménagères. A défaut de restitution à OVH, le Matériel doit être déposé en déchèterie ou être repris aux frais du Client dans un centre spécialisé.

## ARTICLE 8 : DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre du Service Fibre d'OVH, les données à caractère personnel du Client telles que nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, numéro et historiques de commande, qui sont collectées par OVH en qualité de responsable de traitement conformément aux conditions prévues à l'article 8.3 des Conditions Générales de Service d'OVH, sont transférés aux tiers opérateurs (Kosc, Orange, SFR) pouvant intervenir dans le cadre des prestations de raccordement du Site de Client et d'assistance technique décrites à l'article 3 ci-dessus. Ces données sont traitées par lesdits tiers opérateurs sur instruction d'OVH, uniquement afin de réaliser lesdites prestations.



Le présent article est sans préjudice de l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel et des autres stipulations des Conditions Générales de Service d'OVH relatives à la protection des données à caractère personnel, qui demeurent applicables au Service Fibre d'OVH.

## **ARTICLE 9 : PRIX ET FACTURATION**

9.1. Les prix des services fournis par OVH au titre du contrat de prestations de services d'OVH font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont ceux disponibles en consultation en ligne sur le site OVH et, sur demande, à OVH. Les prix des services et prestations proposés sont mentionnés dans le bon de commande et sont payables en euros, d'avance et à réception du bon de commande, pour la période indiquée sur le bon de commande.

9.2. Le paiement du bon de commande initial est effectué par prélèvement bancaire par l'intermédiaire des informations bancaires communiquées par le Client lors de la commande du Service, ou par carte bancaire. Le choix du mode de paiement est paramétrable dans l'Interface de gestion du Client.

Le paiement effectué pour le renouvellement du Service, est effectué par prélèvement automatique (sous réserve que le Client ait transmis l'ensemble des documents requis), ou par carte bancaire.

Aucun autre paiement ne sera accepté ou validé (ni mandat Cash, ni paiement Swift...), autre que ceux cités précédemment.

9.3. Les prix des services payés d'avance sont garantis pour la période concernée. Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera la suspension du Service. OVH notifiera au Client par le biais d'un courriel de rappel de l'obligation d'acquitter le prix du renouvellement du ou des Services concerné(s).

Cette notification sera faite par e-mail, et sera adressée au contact de facturation (adresse e-mail à tenir à jour, sous la responsabilité du Client). Le Client recevra une facture « acquittée » après validation du paiement par OVH.

En cas de difficultés rencontrées par OVH lors du prélèvement bancaire ne permettant pas le renouvellement du Service, OVH enverra un courriel au Client l'invitant à régulariser l'incident de paiement dans les meilleurs délais.

A défaut de paiement de la part du Client, OVH enverra un e-mail de notification d'arrêt du Service et entreprendra l'arrêt et le débranchement du Service du Client, le Client recevra une notification par courrier électronique et/ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception pour l'informer de l'arrêt du Service pour défaut de paiement.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non accepté(e) par OVH, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par OVH de la demande d'enregistrement ou de renouvellement.

9.4. Le Client autorise expressément OVH à lui transmettre sa facture au format électronique. Le Client peut par ailleurs retrouver l'historique de ses factures par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

9.5. OVH se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site OVH un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au Client. Suite à cette information le Client sera libre de résilier le contrat dans les conditions précisées dans les Conditions Générales de Service applicables. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

9.6 OVH se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

## **ARTICLE 10 : DROIT DE RETRACTATION**

En cas de rétractation du Client, exercé dans les conditions prévues à l'article 12.1.2 des Conditions Générales de Service OVH, des frais d'un montant de cent (100) euros HT sont facturés par OVH, correspondant aux frais techniques supportés par OVH pour l'initialisation du Service. Si le Client exerce son droit de rétractation après la mise en place du Service, les frais de retour des Matériels et Equipements de raccordement (en particulier ONT) sont à sa charge.

Dans tous les cas, l'exercice du droit de rétractation est exclu pour le Client pour lequel la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation ne peut être retenue.

