



CONDITIONS GENERALES XDSL ENTREPRISE

Dernière version en date du 29/11/2013

DEFINITIONS

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

Client : Personne physique ou morale, professionnel de droit privé ou public, signataire des conditions contractuelles générales d'OVH pour tout service souscrit auprès de la société OVH.

Dégroupage partiel : Désigne l'opération par laquelle le Client sollicite OVH pour la gestion de l'accès internet depuis sa paire de cuivre, mais l'opérateur historique continue d'assurer le service téléphonique du Client.

Dégroupage total : Désigne l'opération par laquelle le Client sollicite OVH pour la gestion totale de sa paire de cuivre à savoir l'accès internet et le service téléphonique. Le Client n'est plus dans ce cas soumis à l'abonnement auprès de l'opérateur historique.

Desserte interne : Partie privative de la Paire de cuivre depuis le point de concentration de l'opérateur historique jusqu'au domicile, logement ou local du Client.

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

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.

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

Ligne téléphonique : Fils de cuivre reliant le site du Client au point central de collecte (répartiteur), et sur lesquels sont configurés les services téléphonique et Internet du Client.

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 <http://www.ovh.fr>

Site du 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.

xDSL : Technologie permettant l'utilisation du réseau téléphonique pour accéder au réseau Internet à haut débit (ADSL ou VDSL).



Les présentes sont conclues entre :

- La société OVH, SAS, société de droit français, 2 rue Kellermann 59100 Roubaix, inscrite au RCS de Lille Métropole au numéro B 424 761 419, représentée par M. KLABA, ci-dessous nommée OVH,

- et entre toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel de droit privé ou de droit public, domicilié en France métropolitaine, éligible aux offres xDSL d'OVH, ci-après nommée le Client.

ARTICLE 1 : APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'UN ACCES xDSL.

Les présentes conditions générales sont applicables à toute souscription d'un accès xDSL auprès d'OVH. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de prestations. Aucune condition particulière sauf conditions particulières éventuelles d'OVH ne peut, sauf acceptation formelle et écrite d'OVH, prévaloir sur les présentes conditions générales. Toute clause contraire posée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à OVH, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

Le fait qu'OVH ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions contractuelles ne peut être interprété comme valant renonciation par OVH à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles OVH s'engage à fournir au Client via son infrastructure, un accès Internet de type ADSL ou VDSL.

OVH assure la connexion du site du Client au réseau Internet par le biais d'équipements spécifiques mis à disposition par OVH au Client.

Le Client reconnaît expressément qu'OVH ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, et à la réalisation de l'infrastructure Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

ARTICLE 3 : ASSISTANCE

OVH met à disposition du Client une liste d'envoi (mailing-list), la documentation, le forum OVH et le service d'assistance technique, disponible par email ou téléphone (appel gratuit depuis un poste fixe) dont les coordonnées figurent sur le site OVH.



ARTICLE 4 : MODALITES DE SOUSCRIPTION

Pour souscrire au Service, il appartient au Client de se connecter sur le site OVH.

Le Client indique lors de sa commande le numéro de téléphone correspondant à la ligne téléphonique pour laquelle il souhaite que soit installé l'accès xDSL. OVH vérifiera l'éligibilité de la ligne du Client avec ses offres xDSL et communiquera dans la mesure du possible les caractéristiques de sa ligne téléphonique à savoir la distance estimée entre le site du Client et le répartiteur central, les débits disponibles sur la ligne téléphonique et le tarif applicable au Service.

Il appartient ensuite au Client de créer un compte client lors de la commande ou se connecter à partir de son compte déjà existant. Le Client doit s'assurer que les informations renseignées sont exactes.

Pour toute souscription d'un service d'accès xDSL, 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 pourra être suspendu de plein droit par OVH.

Le Client garantit être le titulaire de la ligne téléphonique faisant l'objet de la souscription du Service, ou intervenir pour le compte et à la demande de celui-ci.

A défaut, OVH facturera une somme forfaitaire de 500 euros TTC pour toute souscription pour une ligne téléphonique n'appartenant pas au Client ou pour laquelle il n'intervient pas pour le compte ou à la demande du titulaire de la ligne téléphonique.

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

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

OVH commence la procédure de mise en place de l'accès xDSL du Client à compter de la validation du Bon de commande rempli par le Client et de la validation par OVH du mode de paiement correspondant. OVH accusera réception au Client du Bon de commande, du paiement, et l'informerá par courrier électronique de l'état d'avancement de la configuration de son service.

L'accusé de réception de la commande constitue une condition de formation du contrat entre les parties. Le contrat sera réputé conclu à l'issue de cet envoi. La mise à disposition effective de l'accès xDSL détermine la date initiale à laquelle la facturation prendra effet.

Le Client titulaire d'une ligne en dégroupage partiel auprès d'un autre opérateur, pourra choisir s'il souhaite qu'OVH procède au dégroupage total ou partiel de sa ligne. Dans le cadre



d'un dégroupage partiel, le Client demeure soumis au coût de l'abonnement mensuel facturé par l'opérateur historique pour la gestion du service téléphonique sur la ligne téléphonique du Client.

OVH rappelle au Client que la mise en place d'un accès xDSL peut entraîner la résiliation de la ligne téléphonique souscrite par le Client auprès d'un autre opérateur ainsi que l'intégralité des services qui y sont attachés. Dans le cadre d'un service souscrit avec l'option dégroupage total, l'abonnement auprès de l'opérateur historique est automatiquement écrasé par OVH. De fait si le Client disposait d'un contrat de fourniture d'accès internet auprès d'un autre opérateur, celui-ci sera automatiquement suspendu du fait de l'intervention d'OVH. Le Client s'engage à vérifier la bonne résiliation de son contrat auprès de son précédent fournisseur et d'effectuer toute démarche requise pour résilier ses services le cas échéant.

De même dans le cadre d'un dégroupage total, le numéro de téléphone de la ligne téléphonique est automatiquement porté vers OVH (sous réserve que la portabilité du numéro soit réalisable). Une fois la ligne portée vers OVH, le Client aura la possibilité de conserver son numéro ou de demander sa suppression.

Dans l'hypothèse d'une demande de dégroupage effectuée par un tiers non titulaire de la ligne téléphonique concernée, OVH se réserve la possibilité d'engager toute procédure judiciaire nécessaire à l'encontre de cette personne.

Par ailleurs, il est rappelé qu'OVH n'interviendra pas dans les relations contractuelles liant le Client à d'autres opérateurs, le Client reste tenu de respecter ses engagements antérieurs.

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 Client sera réengagé pour une nouvelle période de 12 mois à compter de l'activation du Service à la nouvelle adresse. Le Client peut parallèlement 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 16.2. des présentes.

Dans le cadre d'un déménagement vers une adresse située dans une zone non éligible au Service, OVH se réserve la possibilité de demander au Client de lui communiquer tout document justificatif permettant de confirmer le changement d'adresse du Client.

ARTICLE 6 : 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 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 à l'article 8 des présentes.

OVH informe le Client que les débits de son accès xDSL sont annoncés pour un débit maximum mais ne sont en aucun cas garantis par OVH. En effet ils peuvent varier selon la distance entre le site du Client et le NRA (Nœud de Raccordement Abonnés), et en fonction de l'affaiblissement de la ligne téléphonique du Client.

ARTICLE 7 : INFORMATION DU CLIENT ET CONFORMITE DU SERVICE

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.

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. OVH rappelle que la qualité de l'installation téléphonique, du réseau électrique du site où est installé le Service peut avoir une incidence sur la qualité du débit ou la bonne synchronisation de la ligne téléphonique.

ARTICLE 8 : 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 :

8.1. Assurer la disponibilité de l'accès xDSL du Client. En cas de nécessité, OVH pourra procéder à des interventions de maintenance préventive ou d'urgence (pouvant dans certains cas entraîner une interruption du Service). OVH informera alors, dans la mesure du possible et dans un délai raisonnable, le Client en lui précisant la nature et la durée de l'intervention, afin que le Client puisse prendre ses dispositions.

8.2. Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident relevant de sa responsabilité.

8.3. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

8.4. OVH permet l'accès Internet depuis les équipements terminaux situés sur le site du Client. A ce titre, OVH ne garantit la livraison du service qu'à compter de la prise téléphonique, dès lors que la connexion du matériel incombe au Client. Il appartient également 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.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE D'OVH

OVH est responsable, selon les règles du droit civil, des services fournis au Client. OVH s'efforce à mettre les moyens qu'il estime requis pour assurer dans des conditions optimales les services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du Service est expressément



demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente, ou pour des raisons d'ordre public ou de sécurité du réseau.

Il est rappelé qu'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. Lorsque le Client utilise ses propres équipements, il lui appartient de vérifier la conformité de son matériel et de ses connectiques avec les recommandations d'OVH.

OVH n'est pas responsable de la qualité de câbles téléphoniques présents sur le site du Client qui peuvent directement impacter les débits obtenus lors de l'utilisation du Service. Le Client pourra être amené à solliciter les services de l'opérateur historique s'il souhaite demander une intervention sur les câbles de sa ligne téléphonique.

OVH ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de défaillance ou problème technique rencontré par le Client sur ses équipements suite aux interventions effectuées par lui-même, son personnel, ses sous-traitants.

En outre, la responsabilité d'OVH ne sera pas engagée dans les cas de Force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française, ou résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à OVH.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

OVH ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le (ou les) serveur du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

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.

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 défektivité 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.

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à communiquer et à justifier ses coordonnées, lieu de résidence et informations bancaires exactes dans les quinze (15) jours suivant le paiement du bon de commande initial, ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement.

Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification. Il s'engage à communiquer les documents à jour dès que nécessaire (déménagement, changement de domiciliation bancaire...).

Le Client garantit être le titulaire de la ligne téléphonique faisant l'objet de la souscription du Service, ou intervenir pour le compte du titulaire de ligne téléphonique. En cas de litige, OVH se réserve le droit de cesser immédiatement le Service et de réclamer des dommages et intérêts pour l'indemnisation de tout préjudice.

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Client reconnaît qu'OVH peut être amené à lui transmettre des recommandations techniques visant à améliorer la qualité du Service et/ou sa sécurité et s'engage à ce titre à se connecter régulièrement à son interface de gestion ainsi qu'à son service de messagerie électronique.

Le Client reconnaît qu'OVH peut être amené, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée. OVH se bornera à communiquer préalablement par l'intermédiaire de l'ensemble des moyens de communication dont elle dispose, les modalités de l'interruption du Service ainsi que la durée estimée de la coupure du service.

Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux dispositions du présent Contrat.

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.



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.

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 de l'accès xDSL 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 dégager 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 indemnisera 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.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du matériel consécutif à toute mauvaise utilisation, par les membres de son personnel des équipements connectés au réseau OVH et de nature à engendrer une défaillance.

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

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 de l'accès xDSL du Client.

OVH rappelle qu'il appartient au Client de veiller à la sécurisation de son accès xDSL 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. 121-84 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 11 : DUREE DU CONTRAT

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée avec une période d'engagement de douze (12) mois. 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.

ARTICLE 12 : CONFIDENTIALITE

Pendant toute la durée du contrat et pendant les deux années suivant sa résiliation, chacune des parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles échangées sans le consentement exprès et préalable de l'autre partie.

Toutefois, les engagements pris par chacune des parties au titre des présentes ne s'appliqueront pas :

- aux informations confidentielles divulguées à toute filiale de chacune des parties, consultants, sous traitants, ou toute autre personne en relation avec la fourniture des services, à condition que la partie ayant divulgué ces informations prennent toutes les précautions nécessaires afin de s'assurer que toutes ces personnes gardent l'information confidentielle ;
- aux informations relevant notoirement, et préalablement à la signature des présentes, du domaine public ;
- aux informations devant être divulguées en vertu de la loi ou de la réglementation applicable, ou que injonction judiciaire ou administrative.

ARTICLE 13 : PRIX ET FACTURATION

13.1. 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 ; ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en euros, d'avance et à réception du bon de commande, pour la période indiquée sur le bon de commande.

13.2. 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.

13.3. 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 Services. 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.

13.4. 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.

13.5. 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 l'article 16 des conditions générales ADSL. 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.



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 14 : CREATION D'UNE LIGNE PHYSIQUE

Dans l'hypothèse d'une création de ligne, le Client autorise l'accès à son domicile, logement ou local, par le personnel d'OVH ou de toute autre personne ou entité mandatée par OVH pour la réalisation de la prestation.

La date et l'heure de l'intervention sont convenues préalablement avec le Client qui s'engage à être présent. A défaut, OVH lui facturera les frais de déplacement.

OVH rappelle qu'il appartient au Client de vérifier préalablement à la souscription du Service qu'une paire de cuivre est bien libre entre son domicile, logement ou local et le point de concentration de l'opérateur historique.

Le Client reconnaît que la création de la ligne s'effectue entre le local (ou domicile) et le point de concentration France Télécom mais que dans l'hypothèse où le passage de cuivre n'est pas réalisable, il lui appartient de réaliser à ses frais le raccordement, conformément aux dispositions des articles D407-2 du Code des postes et des communications électroniques et L.332-15 du Code de l'Urbanisme.

ARTICLE 15 : RETABLISSEMENT DU SERVICE

OVH s'engage à rétablir l'accès Internet du Client sous quatre jours ouvrés à compter de la notification par le Client du dysfonctionnement de son service, sous réserve que ce dysfonctionnement soit directement imputable à OVH.

- A défaut et sur demande du Client, OVH procèdera au remboursement sous forme d'avoir sur la prochaine facture, de la somme correspondant au prix du Service au prorata temporis de la période concernée par le dysfonctionnement total du Service.

OVH ne sera redevable d'aucune compensation en cas de non respect du délai précité dans les cas suivants :

- force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française,
- demande d'intervention d'un technicien au domicile du Client,
- du fait d'une mauvaise utilisation ou configuration des équipements mis à disposition par OVH au Client,
- d'une interruption intervenant conformément aux dispositions prévues à l'article 16 des présentes,
- d'un remplacement du Matériel mis à disposition par OVH au Client
- d'un écrasement de la ligne téléphonique du Client par un opérateur tiers sans autorisation du Client.

Dans le cadre d'un dysfonctionnement nécessitant une intervention au domicile, logement ou local 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.

ARTICLE 16 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

16.1. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure.

16.2 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 5 des présentes) ; maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service ; Mise en détention ; décès ; cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

16.3. Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat, sous réserve du paiement des sommes restant dues si la résiliation intervient avant la fin de la période de douze mois. 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.

16.4. Le non-respect par le Client des présentes conditions, entraînera le droit pour OVH de procéder à la résiliation du Service après mise en demeure préalable restée sans effet pour une durée de sept jours, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre.

Si OVH résilie le contrat dans les conditions prévues ci-dessus, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par OVH, et OVH ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du client entraînait un préjudice pour OVH, OVH se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par OVH.

16.5. 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.

16.6. En cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par la dite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

16.7. La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.



16.8. Le Service est restreint, limité, suspendu ou résilié de plein droit si le paiement n'est pas effectif.

16.9. En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

16.10. Le Client accepte par avance qu'OVH effectue une restriction, limitation ou suspension du Service si OVH reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.

16.11. Toute notification du Client au titre du présent article devra être adressée à OVH par LRAR.

16.12. OVH se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service pour se conformer à toute décision de justice ou administrative ou pour se conformer à la loi ou encore afin d'éviter tout dommage potentiel sur le réseau.

ARTICLE 17 : CESSIION DU CONTRAT

Il est expressément convenu que le client n'a pas la possibilité de céder, à titre gracieux ou onéreux, les droits et obligations visés aux présentes, sans l'accord préalable et exprès d'OVH. Le client signataire des présentes sera considéré comme le seul co-contractant d'OVH.

Le Client reconnaît la possibilité à OVH, sous réserve de l'en aviser préalablement, de céder et/ou transférer le bénéfice du présent Contrat à tout tiers dont il détient, directement ou indirectement, la majorité du capital social, qui détient, directement ou indirectement, la majorité de son capital social ou dont le capital social est détenu majoritairement par une entité identique à celle qui détient la majorité de son capital social.

ARTICLE 18 : DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre du Service, le Client est informé qu'OVH collecte des données personnelles le concernant, qui font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, à des fins de gestion de la relation client et de respect des obligations légales et réglementaires.

Afin de permettre aux filiales d'OVH d'assurer l'assistance et la maintenance du Service, le Client reconnaît et accepte que les données personnelles le concernant soient transférées par OVH à ses filiales, y compris en dehors de l'Union Européenne. Celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles.

Afin de garantir une protection adéquate au Client sur ses données personnelles, la société OVH a adopté des Règles internes contraignantes (« Binding Corporate Rules BCR ») qui lient OVH et l'ensemble de ses filiales, et dont la société OVH se porte fort du respect par



celles-ci. Ces règles se basent sur les directives européennes 95/46/CE et 2002/58/CE, relatives à la protection des données personnelles et ont pour objectif de mettre les pratiques du groupe OVH en matière de protection des données personnelles en conformité avec lesdites directives. Ces Règles Internes contraignantes sont accessibles sur le Site OVH.

Les données personnelles du Client ne sont en aucun transmises à des tiers à l'exclusion des Services pour lesquels la communication des données est nécessaires à la bonne réalisation du Service (ex : transmission au Bureau d'enregistrement des données du titulaire d'un nom de domaine, services des annuairistes...).

OVH pourra également transmettre les informations personnelles du Client à la demande des autorités judiciaires et / ou administratives dans le cadre d'une réquisition judiciaire émise par une autorité compétente.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent. Il peut exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant par courriel à l'adresse électronique : cil@ovh.net ou encore par courrier postal à l'adresse :

OVH SAS, Correspondant Informatiques et Libertés, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix France.

Le Client reste exclusivement et entièrement responsable des traitements de données à caractère personnel qu'il effectue pour son propre compte et s'engage, pour ce qui concerne lesdites données, à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à procéder à toutes formalités préalables adéquates auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

En application des dispositions de l'article 34 bis de la loi Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978 , il appartient au Client fournissant au public des Services des communications électroniques sur les réseaux de communications électroniques ouverts au public et mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel tel que défini par la loi précitée, de notifier sans délai à la CNIL toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel.

De plus, dans l'hypothèse où cette violation serait susceptible de porter atteinte aux données à caractère personnel ou à la vie privée d'un de ses clients ou d'une autre personne physique, il appartient au Client d'en avertir l'intéressé également, dans les conditions prévues à l'article 34bis de la loi du 6 janvier 1978.

Enfin il incombe au Client fournissant des Services de communications électroniques de tenir à jour un inventaire des violations de données à caractère personnel, notamment de leurs modalités, de leur effet et des mesures prises pour y remédier et de le conserver à la disposition de la CNIL.

Dans tous les cas où des données du Client sont traitées par OVH en tant que sous-traitant au sens de la loi du 6 janvier 1978, il est rappelé qu'OVH n'agit que sur instructions du client et



sous la responsabilité de ce dernier. OVH assure dans ce cas la sécurité et la confidentialité des données concernées dans les conditions définies dans l'article 13 des présentes.

ARTICLE 19 : DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, et pour tout nouveau contrat souscrit, le Client de la faculté d'exercer son droit de rétractation d'une durée de 14 (quatorze) jours à compter de la validation de sa commande par OVH.

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, OVH procédera au remboursement des sommes déjà versées dans les meilleurs délais et au plus tard quatorze (14) jours après la date à laquelle le Client a exercé son droit de rétractation.

Ce droit de rétractation s'effectue de préférence par e-mail auprès du service d'assistance technique ou par téléphone aux numéros de téléphone indiqués sur le site OVH.

Toute demande de rétractation qui ne respecterait pas le délai légal ou les formalités de l'alinéa précédent ne sera pas prise en considération.

Parallèlement à ce qui précède, OVH laisse la possibilité au Client (pour lequel est retenue la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation) de demander expressément l'exécution immédiate du Service à compter de la validation de sa commande et avant l'expiration du délai légal de 14 jours.

Dans ce cas et conformément aux termes de l'article 121-21-8 du code de la consommation, le Client renonce expressément à la faculté d'exercer son droit de rétractation tant lors de la première souscription du Service que lors des renouvellements ou nouvelle commande.

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.

ARTICLE 20 : MODIFICATION

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les parties conviennent que OVH peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le Client par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse électronique renseignée par le Client dans son Interface de gestion et enfin de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'une information en ligne sur le site OVH et de l'envoi d'un courrier électronique au Client. L'entrée en vigueur des nouvelles dispositions contractuelles interviendra alors dans un délai de trente jours à compter de la notification du client par courrier électronique. Dans cette hypothèse, le Client pourra résilier le contrat dans un délai de quatre mois à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.

ARTICLE 21 : DISPOSITIONS GENERALES



21.1. Divisibilité

La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de services souscrit auprès de OVH, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une Juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de prestations de services qui garderont leur plein effet et portée.

Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

21.2. Intitulés

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

21.3. Conditions particulières et Annexes

Les conditions particulières et éventuelles annexes sont incorporées par référence aux Conditions générales de services d'OVH et sont indissociables desdites Conditions générales. L'ensemble de ces documents est dénommé dans le présent document «Conditions Générales».

21.4. Communications

Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur d'OVH feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par OVH pendant toute la période des relations contractuelles.

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à :

- Pour OVH : 2 rue Kellermann – BP 80157 59053 ROUBAIX CEDEX 1
- Pour le Client : à l'adresse postale et/ou e-mail fournies à OVH

21.5. Publicité et promotion

OVH pourra à l'occasion de publicité, manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou sa plaquette.

ARTICLE 22 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE

En cas de litige avec un client non considéré comme consommateur au sens du code de la Consommation, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Lille Métropole (France), nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

ARTICLE 23 : LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi



Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

ANNEXE 1 : OPTION « GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR) »

La présente annexe s'applique en complément des conditions générales xDSL.

DESCRIPTION DU SERVICE

Le Client ayant souscrit à l'offre XDSL ENTREPRISE a la possibilité de souscrire à l'option payante « GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT » proposée par OVH.

L'option GTR ne peut être activée que dans le cadre d'un Dégroupage Total.

Demande d'Intervention

Lorsque le Service n'est plus disponible, c'est-à-dire lorsque l'accès Internet du Client est impossible, il appartient au Client de contacter les services d'OVH par téléphone au numéro dédié référencé sur le site ovh.fr afin de déclencher une demande d'Intervention.

Les services d'OVH effectueront en collaboration avec le Client une série de tests nécessaires à la détermination du problème technique et déclencheront la demande d'intervention à l'issue de l'appel téléphonique s'ils l'estiment nécessaire.

Intervention

Le Client s'engage à apporter son concours pour la durée de l'Intervention et s'engage notamment à être disponible pour toute demande formulée par les Services d'OVH. De même, le Client s'engage à faciliter l'accès à ses équipements localisés sur son site de manière à permettre le bon déroulement de l'Intervention par le Technicien qualifié mandaté par OVH.

Garantie de rétablissement en Heures Ouvrées (HO)

OVH s'engage à rétablir le Service du Client dans un délai de 4 (quatre) heures ouvrées à compter de la demande d'Intervention enregistrée par les Services d'OVH.

Par heure ouvrée, on entend les tranches horaires suivantes :

- Du Lundi au Vendredi de 08h00 à 18h00 (hors jours fériés).

PENALITES EN CAS DE NON RETABLISSEMENT

Dans l'hypothèse où OVH ne serait pas en mesure de rétablir le Service dans un délai de 4 heures, le Client pourra demander, via ticket support authentifié, l'application des pénalités suivantes :

- Pénalité par Heure d'Indisponibilité au-delà de la GTR : 5% du montant HT de l'abonnement mensuel hors options ;



- Pénalité maximale par Intervention : 50% du montant HT de l'abonnement mensuel hors options ;
- Pénalité maximale par mois (quel que soit le nombre d'interventions) : 100% du montant HT de l'abonnement mensuel hors options.

OVH remboursera le Client, sur son compte-client, sous forme de crédit anticipé sur la prochaine facturation.

Ces pénalités ne pourront être appliquées, lorsque le non-respect du temps de rétablissement résultera :

- D'un cas de force majeure ;
- D'une mauvaise collaboration du Client qui n'aura pas apporté son concours au bon déroulement de l'Intervention ;
- Du fait du Client et, en particulier, en raison d'une installation terminale non conforme aux normes en vigueur et aux recommandations d'OVH ;
- D'une interruption prévue à l'article 8.1 des conditions générales xDSL;
- D'une interruption résultant de prescriptions concernant le Client formulées par une autorité judiciaire ou administrative ;
- D'une défaillance du Modem nécessitant un échange standard
- D'un raccordement de l'accès du Client sur le réseau d'un opérateur tiers.

FRAIS D'INTERVENTION POTENTIELLEMENT A LA CHARGE DU CLIENT

Toute demande d'Intervention nécessitant un déplacement physique d'un Technicien qualifié sur le site du Client lui sera facturée 199 € HT dès lors que l'indisponibilité du Service ne relève pas de la responsabilité d'OVH mais est uniquement imputable au Client (mauvaise utilisation du Service par le Client, problème de branchement...).

DUREE ET RESILIATION

L'option « Garantie de Temps de Rétablissement » est souscrite lors de la souscription de l'accès xDSL et pour la même durée. OVH rappelle que l'option GTR ne peut être souscrite ultérieurement.

La résiliation du contrat xDSL, quel que soit le motif, entraînera de plein droit la résiliation de l'option.

